

BARBARA MISZTAŁ

Rzeszów

Porozumienie bez przemocy jako model komunikowania się prowadzący do budowania relacji międzyludzkich**Czym jest porozumienie bez przemocy?**

W Stanach Zjednoczonych znajduje się Centrum Porozumienia bez Przemocy (The Center for Nonviolent Communication), ogólnoswiatowa organizacja, której celem jest nauka komunikowania się bez agresji, przy jednoczesnym zaspokojeniu potrzeb obu stron dialogu. Organizacja upowszechnia empatyczny, oparty na zrozumieniu kontakt między ludźmi. Propagowana przez nią metoda porozumienia bez przemocy (PBP) wzmacnia zdolności ludzi do właściwego, pokojowego kontaktowania się między sobą. Zasady takiego porozumienia oparte są na przesvědczeniu, że każdy człowiek ma uniwersalne potrzeby: wolności, integralności, wzajemnej zależności i wspólnoty duchowej. Zgodnie z metodami PBP konflikty rozwiązuje się, mając na uwadze opinie wszystkich zainteresowanych¹.

Przedstawiony w artykule model porozumienia bez przemocy został opracowany przez psychologa dr. Marshalla B. Rosenberga, który – zainspirowany współpracą z prof. Carlem Rogersem, przedstawicielem psychologii humanistycznej – zaczął badać dokładnie język oraz postawy ludzi odnoszących sukcesy w porozumiewaniu się i związkach międzyludzkich². Rosenberg doszedł do wniosku, że jest coś, co przeszkadza ludziom okazywać zrozumienie i wyrażać współczucie. Wykazał, że **wiele zależy od języka i sposobu, w jaki nauczyliśmy się posługiwać słowami**.

Jak twierdzi Rosenberg, porozumienie bez przemocy nie jest niczym nowym, ponieważ części składające się na ten model znane są od wieków, jest natomiast przypomnieniem ludziom tego, co już wiedzą, ukazaniem, w jaki sposób powinni się do siebie odnosić. Model PBP proponuje język, za którego pomocą można budować obustronne zrozumienie, wzajemny szacunek i chęć współpracy³. Oka-

¹ M.B. Rosenberg, *Rozwiązywanie konfliktów poprzez porozumienie bez przemocy*. Marshall B. Rosenberg w rozmowie z Gabriele Seils, tłum. B. Wyczesany, Warszawa 2008, s. 203.

² T. Widstrand, *Porozumienie bez przemocy, czyli język żyrafy w szkole*, współpraca M. Göthlin, N. Rönström, tłum. K. Głodkowska, Warszawa 2005, s. 7.

³ Tamże, s. 8.

zuje się, że człowiekowi brakuje zdolności wyrażania własnych uczuć i potrzeb albo tę zdolność traci. Nie potrafi zrozumieć potrzeb tych osób, z którymi się porozumiewa w miejscu pracy – także kiedy uczy i wychowuje młode pokolenia. Nie bez powodu zatem zagadnienie umiejętności skutecznego, pozbawionego agresji porozumiewania się zainteresowało osoby, które pracują z dziećmi, młodzieżą, zarówno w szkolnictwie, jak i w szpitalach oraz poradniach.

Porozumienie bez przemocy to model dla ludzi poszukujących dobrych sposobów komunikacji, chcących nawiązywać uczciwe i oparte na szacunku relacje w życiu zawodowym oraz prywatnym. W poświęconej temu zagadnieniu literaturze można odnaleźć wiele pomysłów na rozwiązywanie problemów w konkretnych sytuacjach⁴. Materiały poświęcone zagadnieniom związanym z PBP służą wszystkim, którzy chcą podnieść swoje kwalifikacje w zakresie komunikacji międzyludzkiej. Na niej opiera się cały proces edukacyjny, dlatego celem artykułu jest zebranie najistotniejszych porad służących w szczególności nauczycielom i wychowawcom.

Metoda PBP w edukacji

Marshall Rosenberg zarzucił karierę akademicką i rozpoczął w latach sześćdziesiątych minionego wieku pracę konsultanta nauczycieli i dyrekcji szkół na wielu etapach nauczania w Stanach Zjednoczonych. Pomagał wprowadzać do programów szkół tzw. edukację wzbogacającą życie, współpracując przy tym z dziećmi i wychowawcami. Po latach doświadczeń i obserwacji działań dyrektorów szkół i wizytatorów rozpoczął pracę nad systemem szkolnictwa wspierającego zarówno różnice między ludźmi, jak i ich niezależność oraz współzależność. Propagował szacunek dla odmienności i rozwój autonomii. Jego działania wdrażano w innych krajach, np. we Włoszech, Serbii, Izraelu, Autonomii Palestyńskiej⁵. Decyzję o upowszechnieniu metody Rosenberga podjęło w Polsce Centrum Metodyczne Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej. Następnie, z wykorzystaniem tej metody w porozumieniu z jej autorem, opracowany został program pod nazwą „Porozumienie w szkole”⁶. Niezależnie od tego, jaką nazwę przyjmą twórcy realizujący model dobrej komunikacji, wszelkie kampanie propagujące język porozumienia w szkołach podnoszą kompetencje nauczycieli i budują harmonijną, przyjazną atmosferę w miejscu pracy.

Podstawowymi założeniami porozumienia bez przemocy są **niezależność** i **wzajemność**. Pierwsze pojęcie jest rozumiane przez Rosenberga jako zdolność człowieka do samodzielnego decydowania o swoich potrzebach, następnie do rozwinięcia metod zaspokojenia tych potrzeb oraz zdolność do oceny, które

⁴ Por. S. Rust, *Tańcowała żyrafa z szakalem. Cztery kroki empatycznej komunikacji*, tłum. E.N. Orłowska, Warszawa 2010.

⁵ M.B. Rosenberg, *Edukacja wzbogacająca życie*, tłum. A. Mills, Warszawa 2006, s. 13–15.

⁶ T. Widstrand, dz. cyt., s. 5.

z tych metod są skuteczne. Przywołane umiejętności są istotne w przygotowaniu każdego człowieka do udziału w życiu społecznym. Wzajemność natomiast to zdolność człowieka do rozumienia potrzeb innych i uwzględniania zależności pomiędzy zaspokajaniem tych potrzeb a swoim własnym poczuciem spełnienia⁷. W realizacji tych założeń należy opierać się na dobrej obserwacji rzeczywistości, uczuciach, potrzebach i prośbach. Niewątpliwie kluczową rolę pełni tu język jako narzędzie umożliwiające mówienie o uczuciach i wyrażanie prośby. PBP przedstawia sposoby formułowania konkretnych komunikatów, które pozwolą porozumiewać się tak, aby budować zrozumienie, szacunek, okazywać chęć współpracy czy, w sytuacjach trudnych i konfliktowych, gotowość do rozwiązania problemów. Liczne sytuacje szkolne, relacja nauczyciel-uczeń, nauczyciel-rodzic wymagają metod PBP, jeśli zależy nam na budowaniu dobrych relacji.

Podczas konferencji i szkoleń z udziałem Marshalla Rosenberga można zauważyć psychologa z symbolicznymi pacynkami szakala i żyrafy. Wraz z poznawaniem modelu porozumienia bez przemocy obraz ten przestaje dziwić, ponieważ kluczem do sukcesu w budowaniu dobrego porozumienia jest **język żyrafy**. Zestawiony w opozycji z **językiem szakala** ukazuje, jak istotne jest to, w jaki sposób formułujemy swoje wypowiedzi.

Język żyrafy a język szakala

Żyrafa została wybrana przez autora programu jako symbol języka serca, języka współczującego oraz rozumiejącego. Jak wiadomo, jest to zwierzę łagodne i reprezentacyjne, a jego serce, w porównaniu do masy ciała, jest największe spośród ssaków. Szyja żyrafy symbolizuje otwartość na rozmowę i szczerość, również podczas wypowiadania subiektywnej prawdy, która łączy się z umiejętnością nazywania uczuć. Długa szyja symbolizuje też umiejętność słuchania, nierzadko ukrytych, potrzeb innych. Język żyrafy jest łagodny, stosowny, przemyślany, nieraniący współrozmówcy. Szczerość w komunikacji przynosi ulgę nadawcy, wymaga odwagi, ale jednocześnie daje siłę⁸. W komunikacji za pomocą języka żyrafy istotny jest brak osądzania, uogólniania, przypinania drugiemu człowiekowi etykiety.

Ocenianie nauczyciela mówiącego językiem żyrafy oparte jest na wartościach, nauczyciel zamiast mówić „dobrze/źle” stosuje wyrażenia „zgadzam się/nie zgadzam się”. Wyraża polecenia, mówiąc, co chce, aby uczniowie zrobili, nie zakładając braku wyboru, pomijając zwroty: „musicie”, „nie wolno wam”, „powinniście”, „macie obowiązek”⁹. Może zastąpić je wyrażeniami: „Dzisiaj macie możliwość nauczyć się czegoś nowego”; „Przed wami perspektywa odnalezienia odpowiedzi na zadane pytania”; „Poszukajmy właściwych rozwiązań”; „Dowiedzmy się

⁷ Tamże, s. 8–11.

⁸ Tamże, s. 12.

⁹ M.B. Rosenberg, *Edukacja wzbogacająca życie...*, s. 28.

więcej na temat...”; „Co, według was, będzie ważne na dzisiejszych zajęciach?”; „Czego się dzisiaj nauczyliście?”. Przykłady można mnożyć.

Porozumienie bez przemocy przeciwstawia język żyrafy językowi szakala. Szakal jest drapieżnikiem z rodziny wilków, drobniejszy wygląd sprawia, że jest też mylony z lisem. Symbolizuje postawę dominującą, prowadzącą do agresji, używanej często w formie obrony, sprzeciwu, ataku. Język szakala jest statyczny, zawiera stereotypy, uogólnienia i stwierdzenia przedstawiające jedną, subiektywną prawdę w rodzaju: „dzieci i ryby głosu nie mają”; „kobiety nie są dobrymi kierowcami”; „mężczyźni są leniwi” itp. Szakal nie podejmuje rozmowy, ponieważ jego wypowiedź kończy się zazwyczaj stwierdzeniem, takim jak np. „nie ma innej opcji”; „koniec i kropka”; „bez dyskusji”.

Język szakala polega na przypinaniu etykiet, np. „jesteś mądry”, „jesteś zdolny, ale leniwy”, „jesteś beznadziejny”, „nie można na tobie polegać”. W relacjach międzyludzkich występują sytuacje, w których posługujący się językiem szakala sięgają po oskarżające, a nawet nienawistne zwroty, np. „wbijas mi nóż w serce”; „w ogóle się nie starasz”; „jeśli tego nie zrobisz, to jak ja będę się czuć...”. Dwoma najczęściej nadużywanymi słowami przez szakala są „zawsze” oraz „nigdy”, np. „ty zawsze się spóźniasz”; „ty nigdy nie masz zadania”¹⁰. Stosując powyższe wyrażenia, nie można przeprowadzić przyjaznej i pełnej zrozumienia komunikacji ani zbudować dobrych relacji z drugim człowiekiem. Odbiorca słyszący oskarżające wyrażenia otrzymuje negatywne bodźce, które uniemożliwiają otwarcie się na dialog. Uczeń przymuszony do pracy poprzez wywołanie wstydu, poczucia winy, straszony karą, pozbawiony nadziei na nagrodę – traci motywację do nauki. Nauczanie jest wówczas nieefektywne, nie przynosi radości i satysfakcji, nie zaspokaja potrzeb obu stron: nauczyciela i ucznia. Model porozumienia bez przemocy pozwala to zmienić. Jako rodzice, nauczyciele, ludzie mamy wybór, czy chcemy mówić językiem żyrafy czy szakala. I powinniśmy pamiętać, by tak odnosić się do innych, jak sami chcielibyśmy być traktowani w rozmowie z drugim człowiekiem.

Język bez przemocy w praktyce

Zdolność słuchania i odpowiedniego formułowania komunikatów, właściwego użycia słów to podstawa porozumienia pokojowego i życzliwego, budującego w konsekwencji dobre relacje na różnych płaszczyznach życia człowieka. Zobrazowaniu omawianej metody PBP posłużą przykłady zachowań językowych w różnych sytuacjach, również w relacjach nauczyciel-uczeń.

1) **Język szakala:** „Zwolnij natychmiast! Zawsze tak szybko pędzisz! Zabijesz się kiedyś!”.

Język żyrafy: „Boję się, kiedy jeździsz z prędkością 100 km/h na tej drodze. Chciałabym, abyś przestrzegał ograniczeń prędkości, zwolnił i jechał bezpiecznie”.

¹⁰ Por. Widstrand, dz. cyt., s. 15.

Kierowca, słysząc prośbę sformułowaną w sposób łagodny, rozpoczynając się od wyrażenia uczuć nadawcy, nie odbierze jej jako ataku na siebie¹¹.

2) **Język szakala:** „Posprzątaj wreszcie w gabinecie! Nigdy za sobą nie sprzątasz i nigdy mi nie pomagasz!”

Język żyrafy: „Chciałabym, żebyś uporządkował swoje rzeczy w naszym gabinecie. Przyjemnie by się nam wówczas pracowało”.

Współlokator, partner, osoba bliska, dziecko zamiast negatywnie oceniających wyrażen „ty nigdy..”, „ty zawsze...” słyszą zachętę, wyobrażenie przyjaznych okoliczności współpracy, nie czują się atakowani.

3) **Język szakala:** „Pospiesz się wreszcie! Dlaczego zawsze musisz się guzdrać?!”

Język żyrafy: „Boję się, że się spóźnimy, więc chciałabym, abyśmy już wyszli”.

4) **Język szakala:** „Przestań grać w piłkę w domu!”

Język żyrafy: „Zagraj na podwórku, ponieważ obawiam się, że w domu może się coś stłuc”.

5) **Język szakala:** „Zawsze się spóźniasz na moje lekcje!”

Język żyrafy: „Przeszkadza mi, kiedy spóźniasz się na moje lekcje. Mnie to rozprasza, a ty nie uczestniczysz w całych zajęciach. Chciałabym, abyś przychodził na lekcje, zanim zadzwoni dzwonek”¹².

6) **Język szakala:** „Ty jak zwykle nie masz zadania!”

Język żyrafy: „Martwi mnie to, że nie masz zadania. Znajdźmy sposób na to, abyś zapamiętał, że masz je odrobić”.

7) **Język szakala:** „Dlaczego się mażesz, gdy oni nie chcą z tobą rozmawiać? Jesteś już duża”.

Język żyrafy: „Smutno ci, ponieważ nie chcą z tobą rozmawiać?”

8) **Język szakala:** „Przestańcie wreszcie rozmawiać, bo zrobię wam karną kartkówkę!”

Język żyrafy: „Bardzo mi przeszkadza to, że rozmawiacie, kiedy wam przekazuję ważne informacje. Chciałabym, abyście powiedzieli mi, co mogę zrobić, aby pomóc wam skoncentrować się na słuchaniu”¹³.

Propozycja nauczyciela staje się prośbą, a nie żądaniem, które kojarzy się z karą, jeśli się nie podporządkują, daje uczniom możliwość zrozumienia sytuacji nauczyciela i zaangażowania się w rozwiązanie problemu.

Rosenberg zauważa, że uczniowie przyzwyczajeni do nadużywania pozycji autorytetu czy zwierzchnictwa nawet prośby odbierają jako żądania, więc sprzeciwiają się i buntują. Przywołuje sytuację, w której uczniowie nie chcieli podejść bliżej, aby porozmawiać. Oto przykład, jak zareagował na ich zachowanie:

„To, co się dzieje między nami w tej chwili, to przykład tego, o czym chciałem z wami dziś porozmawiać. Wierzę, że ludzie nawzajem mogą cieszyć się ze swojej

¹¹ Tamże, s. 13.

¹² M.B. Rosenberg, *Edukacja wzbogacająca życie...*, s. 47.

¹³ Tamże, s. 48.

obecności o wiele bardziej, jeśli potrafią powiedzieć, czego by chcieli od innych, bez rozkazywania im. Nie wiem jednak, jak wyrazić to, abyście uwierzyli, że gdy powiem, czego bym chciał, to nie znaczy, że musicie to zrobić, albo jeśli tak nie zrobicie, to sprawię, że będziecie tego żalowali”¹⁴.

Wypowiedź Rosenberga wskazuje, że zgodnie z metodą PBP prośby to nie tylko żądania „ubrane” w inne słowa, ale rzeczywiste prośby, uwzględniające szacunek i wzajemne zrozumienie obu stron. Dzięki umiejętności słuchania z empatią i rozmawiania językiem żyraby, językiem serca łatwiej dokonywać wspólnych wyborów w grupie rówieśniczej oraz rozwiązywać konflikty.

Rosenberg w swoim programie proponuje, aby działania nauczycieli i uczniów były motywowane chęcią wzbogacania życia, a nie lękiem przed karą. W edukacji opartej na dominacji nauczyciel osiąga cele bez zaangażowania ze strony uczniów, w edukacji opartej na pobłażliwości uczniowie osiągają cele bez zaangażowania nauczyciela, natomiast w **edukacji wzbogacającej życie** osiągane są cele ustalone wspólnie przez nauczyciela i uczniów. Jeśli uczniowie poznają zakres wiedzy i widzą wartość w propozycjach nauczyciela, cele zostają wyznaczone. Dlatego tak ważna jest umiejętność prowadzenia rozmowy i opowiedzenia uczniom o tym, w jaki sposób nauka wzbogaci ich życie¹⁵. Podobnie jest, gdy pragniemy, aby ludzie się zmieniali. W interesie każdego człowieka leży to, aby zmieniali się oni nie dla uniknięcia kary, ale dlatego, że widzą w tej przemianie własne dobro¹⁶.

Porozumienie bez przemocy kieruje nas w stronę wyraźnego oddzielania spostrzeżeń od krytyki, co nie jest w rzeczywistości łatwe. Trzeba dokładnie obserwować to, co dociera do nas poprzez zmysły i wpływa na nasze samopoczucie, jednocześnie czuwając, aby tej obserwacji nie łączyć z ocenianiem.

Odróżnianie komunikatów wyrażających obserwację od ocen

W metodzie porozumienia bez przemocy posługujemy się słowami w sposób bardziej świadomy. Jest to niezwykle ważne we wszystkich relacjach, jakie zachodzą między ludźmi. Pewne modele komunikacyjne przedstawione w literaturze na ten temat uczą prowadzenia rozmowy w sposób konkretny, z podaniem faktów, argumentów zamiast wystawiania ocen. Oto kilka przykładów¹⁷:

1) **Komunikat zabarwiony oceną (język szakala):** „Jesteś przesadnie hojny”.

Czasownik „być” jest użyty bez jednoczesnego wskazania, że oceniający bierze odpowiedzialność za dokonaną ocenę.

¹⁴ Tamże, s. 51.

¹⁵ Tamże, s. 68.

¹⁶ M.B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy – o języku serca*, tłum. M. Kłobukowski, Warszawa 2010, s. 36.

¹⁷ Por. tamże, s. 45–50.

Spostrzeżenie niezabarwione oceną (język żyrafy): „Kiedy widzę, jak rozdajesz wszystkie pieniądze, które miałeś na obiad, wydaje mi się, że jesteś przesadnie hojny”.

2) **Komunikaty zabarwione oceną:** „Bartek jest niezorganizowany”; „Ola nie odda pracy na czas”; „Tomek jest agresywny”.

Następuje tu użycie słów nasuwających skojarzenia z oceną, czemu towarzyszy sugestia, że nasze hipotezy są jedynymi możliwymi.

Spostrzeżenia niezabarwione oceną: „Bartek odrabia zadanie dopiero późnym wieczorem”; „Ola chyba nie odda pracy na czas” lub „Ola powiedziała, że nie odda pracy na czas”; „Tomek uderzył kolegę, gdy podczas gry zabrał mu piłkę”.

3) **Komunikat zabarwiony oceną:** „Jeżeli nie zastosujesz odpowiedniej diety, podupadniesz na zdrowiu”.

Następuje tu mylenie przewidywań z niepodważalną wiedzą.

Spostrzeżenie niezabarwione oceną: „Obawiam się, że jeżeli nie zastosujesz odpowiedniej diety, podupadniesz na zdrowiu”.

4) **Komunikaty zabarwione oceną:** „Imigranci nie dbają o swoją własność”; „Polacy są kiepskimi piłkarzami”.

Wyrażenia obrazują nieumiejętność wskazania konkretnego obiektu wygłaszanych stwierdzeń.

Spostrzeżenia niezabarwione oceną: „Nie zauważyłem, żeby rodzina imigrantów, którzy mieszkają obok mnie, choć raz posprzątała przed domem”; „Polacy nie wygrali ani jednego meczu podczas ostatnich mistrzostw świata”.

5) **Komunikaty zabarwione oceną:** „Ten aktor to brzydal”; „Ten uczeń jest głupi”.

Następuje tu użycie określeń, z których nie wynika, że dokonano oceny.

Spostrzeżenia niezabarwione oceną: „Nie podoba mi się twarz tego aktora”; „Widzę, że ten uczeń ma trudności z zadaniami z treści”.

6) **Komunikat zabarwiony oceną:** „Rzadko gramy w to, co chcę”.

Spostrzeżenie niezabarwione oceną: „Kiedy ostatnio proponowałem, żebyśmy zagraли w szachy, trzy razy powiedziałeś, że nie chcesz”.

7) **Komunikat zabarwiony oceną:** „Twoja mama zawsze narzeka, gdy z nią rozmawiam”.

Spostrzeżenie niezabarwione oceną: „Twoja mama dzwoniła do mnie trzy razy w tym tygodniu i za każdym razem mówiła o sąsiadach, którzy ją potraktowali nie tak, jakby sobie tego życzyła”.

Przykłady ukazują wyraźne różnice między komunikatami wyrażonymi językiem szakala, agresywnym, oceniającym i raniącym, a komunikatami wyrażonymi językiem żyrafy, który jest łagodny, empatyczny i pozbawiony oceniania. Należy podkreślić, iż proponowane modele zachowań przedstawiają wybrane sytuacje, na których można się wzorować w różnych warunkach. Zrozumienie ich pozwoli na umiejętne pokierowanie rozmową w kolejnych trudnych, wymagających porozumienia okolicznościach, które zdarzają się w życiu każdego człowieka.

Porozumienie bez przemocy w budowaniu relacji z uczniami

Ze względu na obszerność materiału egzemplifikującego okoliczności, w których można posłużyć się metodą PBP, przywołana zostanie jedna sytuacja, jaka może pojawić się również w realiach polskiej szkoły.

Wielu uczniów i nauczycieli staje przed pytaniem dotyczącym sensu ciągłego testowania. Problem ten szczególnie widzą nauczyciele języków obcych, którzy muszą umiejętnie zaplanować pracę w ciągu całego roku szkolnego, aby z czasu przeznaczanego na nauczanie gramatyki i słownictwa oraz przygotowanie do egzaminów wygospodarować również lekcje na ćwiczenia komunikacyjne, które w rzeczywistości są najważniejsze, jeśli chodzi o przydatność nauki języka, a zatem o wzbogacenie życia. Okazuje się więc, że również nauczyciele mają swoje zobowiązania wobec systemu edukacyjnego, jakiemu podlegają. Pozostając przy nauce języków obcych, warto zauważyć, że wyniki testów nie zawsze są celem dla ucznia, nie motywują go tak samo, jak na przykład udana rozmowa z obcokrajowcem w konkretnym języku.

W sytuacjach, w których ani uczniowie, ani nauczyciele nie są przekonani do sposobu osiągnięcia celów, rozmowa metodą PBP na ten temat jest dobrym rozwiązaniem. Rosenberg w jednym ze swoich przykładów przywołuje sytuację nauczycielki i uczniów uważanych za niepasujących do standardowego programu szkół średnich ze względu na agresywne zachowania oraz stany depresji niepozwalające im dobrze funkcjonować. Przed obowiązkowymi testami semestralnymi sytuacja niepokoju w klasie wzrastała, uczniowie byli napięci i zniecierpliwieni. Wykorzystując umiejętności PBP, nauczycielka, świadoma, że potrzeby uczniów, w tym satysfakcjonujące wyniki oraz motywacja, mogą zostać niezaspokojone, podjęła rozmowę, zaczynając od empatycznych stwierdzeń:

„Wyobrażam sobie, że jesteście przestraszeni i chcecie ochronić się przed cierpieniem związanym z kolejnym obłaniem...”

„Domyślam się, że jesteście urażeni i chcecie być docenieni, by nie tylko widziano w was kiepskich uczniów”

„Słyszę, że jesteście źli, i zgaduję, że to dlatego, iż chcecie chronić swoją niezależność – mieć wpływ na to, jak spędzacie czas”¹⁸.

Niezaspokojenie potrzeb uczniów dotyczyło zarówno szkoły, jak i środowiska poza nią. Dopiero po powyższych wypowiedziach nauczycielki padły bolesne pytania uczniów dotyczące sensu testowania, braku wyboru, niemożności decydowania w innych sprawach szkolnych i wychowawczych. Zrozumienie nauczycielki oraz nazwanie uczuć rozczarowania, bezradności, smutku, wyjaśnienie, że w niektórych kwestiach istnieje zgoda między nią a uczniami, otworzyło drogę do porozumienia. Nauczycielka nie zawahała się szczerze wyrazić swojej opinii: „Jest oczywiste, że te testy łączą się z wieloma bolesnymi uczuciami. Nie ma jasności co do ich celu. Chcę kontynuować rozmowę o waszych potrzebach, braku jasności

¹⁸ M.B. Rosenberg, *Edukacja wzbogacająca życie...*, s. 84.

i innych uczuciach z tym związanych. Czy jest ktoś, kto wątpi w moje chęci? Tymczasem, aby ułatwić sobie teraz życie, chcę, abyśmy rozpoczęli i zakończyli testy, które zostały już zaplanowane. Czy jest ktoś, kto nie chce się na to zgodzić?”¹⁹.

Po otwartej, pełnej zrozumienia rozmowie nikt z uczniów nie przeciwstawiał się przystąpieniu do testów. „Teraz oczywiście widzę, że moi uczniowie zawsze mówili mi, jak się czują. Tego dnia to ja zachowałam się inaczej, dając sobie czas na wysłuchanie ich i szczerze mówiąc im o moich uczuciach i potrzebach. Tego dnia naprawdę zrozumiałam, jaką siłę daje w nauczaniu porozumienie bez przemocy”²⁰. Przywołany przykład obrazuje poprowadzenie rozmowy w atmosferze życzliwości i zrozumienia, umiejętne nazwanie uczuć i dobranie odpowiedniego słownictwa, którym nadawca nie rani rozmówców, nie ocenia i przede wszystkim nie przypina etykiety uczniom.

Podsumowanie

Jeśli chcemy budować dobre relacje międzyludzkie, warto pozbyć się przyzwyczajenia do formułowania tzw. **komunikatów odcinających życie**. Po pierwsze, są to osądy moralne drugiego człowieka, który postępuje niezgodnie z naszym systemem wartości. To wypowiadanie oskarżeń, zarzutów, słów lekceważących czy stosowanie porównań. Korzystniejszym dla ucznia bodźcem motywującym jest wyrażenie „dzis wykonałeś to ćwiczenie lepiej niż poprzednim razem” aniżeli „wykonałeś to lepiej niż twój kolega”. Ważne również jest to, aby nie mylić osądów moralnych z mówieniem o wartościach. Mówiąc o nich, o tym, co w życiu cenimy najbardziej, jakimi wartościami się kierujemy, wyrażamy, co według nas najlepiej służy człowieczeństwu. Po drugie, to wypieranie się odpowiedzialności za słowa i czyny, np. „Napisałem tak, bo mi kolega kazał”; „Zapaliłem papierosa, bo inni palili”; „Zabrałam mu piłkę na przerwie, bo taki jest regulamin szkoły”; „Ukarałam go, bo musiałam”. Zarówno wśród dzieci, jak i dorosłych ten sposób mówienia przejawia się bardzo często w momencie, gdy chcemy znaleźć osobę winną za nasze postępowanie, rzucić odpowiedzialność za to, co zrobiliśmy lub co nam się przytrafiło.

Jak twierdzi Rosenberg, większość z nas od małego mówi językiem, który służy szufladkowaniu, porównywaniu, żądaniu i osądzaniu, a warto byłoby nauczyć się wypowiadać językiem zachęcającym do uświadamiania sobie własnych uczuć i potrzeb. Psycholog uważa, że skłonność do nadawania komunikatów odcinających od życia ma korzenie w poglądach na temat natury ludzkiej, która ze względu na swoją „nieprawidłową” formę potrzebuje działalności wychowawczej. Dzieje się tak szczególnie w społecznościach zhierarchizowanych i opartych na systemie dominacji. Nauczyliśmy się więc posługiwać komunikatami, które mogą

¹⁹ Tamże, s. 86.

²⁰ Tamże.

rać innych oraz nas samych, uniemożliwiając budowanie dobrych, mocnych, pełnych porozumienia relacji międzyludzkich²¹.

Ponadto – jak pisze Ingrid Holler – nasza kultura nie uczy dostrzegania różnicy pomiędzy błędem a osobą. Uruchamiamy często popularne schematy myślenia typu: „Zrobiłem coś źle = jestem zły”; „Jestem złym uczniem”; „Jestem złym kierowcą”; „Nie nadaję się na szefa” itp. Dlatego krytykę postępowania rozumiemy zwykle jako krytykę siebie, odbieramy komunikaty w języku szakala, co działa deprymująco²². Posługiwanie się mową PBP uczy dostrzegania tych różnic, oceniania konkretnego postępowania, a nie osoby, która popełniła błąd.

Doświadczenia osób posługujących się metodami porozumienia bez przemocy pozwalają stwierdzić, że odbiorcy komunikatów pozbawionych agresji i oceniania są chętni do rozmowy, współpracy, przyjęcia założonych celów. Sposób komunikacji odbiegającej od stosowania wyrażen wskazujących na dominację jednej ze stron oddala sytuacje sprzeciwu i konfliktu. Buduje natomiast relacje partnerskie i wyrażające szacunek, niezależnie od zajmowanych stanowisk. Poruszone zagadnienie warto zgłębić, by uzyskaną wiedzę stosować zarówno w relacjach osobistych, prywatnych, jak i zawodowych, w szkołach oraz innych miejscach pracy. Sięgając myślą szerzej, **porozumienie bez przemocy może wpłynąć na kształtowanie pokojowych relacji w społeczeństwie.**

Nonviolent communication as a model of communication enhancing relationships

Abstract

Nonviolent communication is a communication process developed by an American psychologist Marshall Rosenberg beginning in the 1960s. The psychologist claims that the accurate way of using the language helps people to show understanding, express sympathy and resolve conflicts or differences peacefully as well.

Nonviolent communication gives various examples how to express needs without hurting people and assessing them. It is also known as a language of compassion or the „language of the giraffe” in opposition to „jackal’s language”. The article describes numerous sentences expressed differently to indicate how important is the communication without judging and criticizing but based on respect and empathy. Besides, nonviolent communication is very helpful and relevant in education because it simplifies understanding between teachers and students.

²¹ M.B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy – o języku serca...*, s. 19–40.

²² I. Holler, *Porozumienie bez przemocy. Ćwiczenia*, tłum. A. Pietlicka, A. Stelmaszyńska, Warszawa 2011, s. 143–144.