

*Aleksandra Markiewicz, Paulina Sosnowska*  
Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Krakowie  
almarki@onet.pl, [p.sosnowska@interia.eu](mailto:p.sosnowska@interia.eu)

## **POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY, JAKO FORMA PROFILAKTYKI DYSFUNKCJI KOMUNIKACJI MIĘDZYLUDZKIEJ**

### **Wprowadzenie**

Komunikacja interpersonalna jest nieodzownym elementem funkcjonowania jednostki w społeczeństwie. Pozwala na budowę relacji, innowacyjność i rozwój. Z drugiej strony, stanowi ognisko nieporozumień i destrukcji. Człowiek staje przed problemem komunikacji i niejednokrotnie próbuje od niego uciec dążąc do tak zwanego „świętego spokoju” – stanu, w którym nie dochodzą do człowieka żadne informacje, komunikaty, żądania, i można się zrelaksować, blokując dopływ, czy oddziaływanie, niechcianych wypowiedzi.

Celem artykułu jest omówienie problematyki komunikacji interpersonalnej w kontekście metod jej modyfikacji mając na uwadze dobrostan jednostki.

### **1. Istota komunikacji**

Porozumiewanie się jest podstawową umiejętnością, która towarzyszy jednostce całe życie i której jednostka uczy się także przez całe życie. Już w życiu płodowym człowiek odbiera dźwięki płynące z zewnątrz, reaguje na to, co dzieje się aktualnie z jego matką, jakie emocje jej towarzyszą i adekwatnie do bodźców daje informację zwrotną.<sup>1</sup> Nie jest to komunikacja, taka, z jaką mamy do czynienia, na co dzień i która zostanie opisana w tym artykule, ale jest to ważna informacja mówiąca o tym, że wszystko, co dzieje się wokół ma na jednostkę wpływ niezależnie od jej woli. Każdego dnia człowiek odbiera niezliczoną ilość komunikatów, bierze udział w wielu rozmowach lub interakcjach i jest to dla niego tak naturalne, że nie zastanawia się, czym jest komunikacja i jaki ma na niego wpływ.

Według George’a Millera komunikowanie rozumie się, jako transmisję informacji z jednego miejsca do drugiego.<sup>2</sup> Transmisja taka odbywa się między nadawcą i odbiorcą komunikatu czy wypowiedzi. Osoba (nadawca), która chce przekazać jakąś informację drugiej osobie (odbiorcy) ma swój cel z tym związany (intencję) i to, co chce powiedzieć ubiera w

---

<sup>1</sup> Zawitkowski Paweł, *Mamo Tato Co ty na to?* 3, Wydawnictwo Marceli Szpak 2012, s. 18.

<sup>2</sup> Nęcki Zbigniew, *Komunikacja międzyludzka*, Antykwa 2000, s. 20.

odpowiednie słowa. Proces taki nazywany jest kodowaniem. Następnie, daje drugiej osobie sygnał, przekazując przygotowany komunikat. Druga osoba odbiera taką wiadomość i musi sobie ją odkodować, i taką odtworzoną informację zrozumieć, a następnie zinterpretować.

Na interpretację nadawca komunikatu nie ma już dużego wpływu, ponieważ każda jednostka odbiera świat poprzez własne „filtry”<sup>3</sup>, którymi są między innymi: kultura, doświadczenia, przekonania czy wyznawane wartości. Te wszystkie czynniki mają duży wpływ na to, jak interpretowana jest czyjaś wypowiedź.

## **2. Kanały komunikacji międzyludzkiej**

Żeby zrozumieć, jak dochodzi do nieporozumień należy w pierwszej kolejności omówić sposób, w jaki człowiek się komunikuje. Badania przeprowadzone przez Alberta Mehrabiana potwierdziły, że odbiorca odbiera przekaz poprzez trzy kanały: wizualny, wokalny oraz przekaz werbalny.<sup>4</sup>

Kanał wizualny, to nic innego jak mimika, wygląd, postawa ciała w czasie rozmowy itp. Z kolei ton głosu należy do kanału wokalnego, a przekaz werbalny stanowią słowa, ich treść. Poznając nową osobę, pierwszą rzeczą, na którą zwraca się uwagę jest jej wygląd, postawa. Pomimo, że „nie ocenia się książki po okładce”, kanał wizualny stanowi największy procent tego, jak odbierana jest inna osoba. Sygnały niewerbalne są bardziej wiarygodne. Następnie zwraca się uwagę na ton głosu, a na samym końcu i mniejsze znaczenie, nadaje się wypowiedzianym słowom.

Żeby doszło do porozumienia musi nastąpić zgodność pomiędzy intencją nadawcy, a interpretacją odbiorcy. Wypowiadane słowa powinny być spójne z mimiką, a także, tonem głosu. Jeżeli nadawca komunikatu chce być właściwie zrozumiany, powinien dostosować wszystkie te trzy elementy i dzięki temu zwiększa szansę bycia zrozumianym właściwie zgodnie ze swoją intencją.

## **3. Dysfunkcje komunikacyjne**

---

<sup>3</sup> Seymour John, O'Connor Joseph, *NLP Wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego.*, Zysk i s-ka, Poznań 1996, 2008.

<sup>4</sup> [https://mfiles.pl/pl/index.php/Kana%C5%82\\_komunikacyjny](https://mfiles.pl/pl/index.php/Kana%C5%82_komunikacyjny)

Biorąc pod uwagę to, że komunikacja niewerbalna stanowi największą wartość w odbiorze komunikatów, to spotykać się można z możliwością wystąpienia dużej ilości błędów. Jak podaje Marshall Rosenberg<sup>5</sup>, do najczęściej spotykanych można zaliczyć np. unikanie kontaktu wzrokowego czy nieodpowiednią mimikę oraz nieodpowiednie gesty. Postawa zamknięta także odcina od rozmówcy i komunikat wysłany może spotkać się z brakiem aprobaty.

Barwa, ton głosu czy głośność wypowiedzianych zdań, a także szybkość, z jaką słowa są wypowiedziane, to kolejne rzeczy, które mogą zakłócić porozumienie z drugą osobą. Nie tylko sposób mówienia, ale także ogólny brak umiejętności wysławiania się objawiający się np. tym, że wypowiedzi są chaotyczne, czy to, że używane są liczne uogólnienia lub wieloznaczności, sprawia, że można zrazić do siebie rozmówcę, a przede wszystkim można zostać odebrany, jako osoba niewiarygodna, w poruszonym temacie dyskusji.

Negatywne postawy, a także brak umiejętności słuchania drugiej strony, mogą także stanowić duże bariery w komunikacji. Brak panowania nad emocjami, agresywne, natarczywe pytania, czy odpowiedzi mogą zamknąć skutecznie drogę do porozumienia i mogą stanowić duże znaczenie w odbiorze i ocenie osoby, która wysyła komunikat.

Słuchanie nie jest łatwą umiejętnością. Bardzo często w trakcie słuchania wypowiedzi, w myślach drugiej osoby pojawiają się gotowe odpowiedzi, rady zanim jeszcze nadawca wypowiedzi dokończy swoją wypowiedź. Niektóre osoby, mogą z kolei mieć problem z wyrażeniem swoich uczuć, czy z ukrywaniem swoich prawdziwych emocji a nawet, z brakiem empatii dla innej osoby.

#### **4. Porozumienie bez przemocy**

Porozumienie bez przemocy (PBP) Marshalla B. Rosenberga, zwane także Porozumieniem Współczującym może stanowić dużą pomoc w rozwiązywaniu problemów w komunikacji a także w uniknięciu wystąpienia błędów.

Autor tej metody pragnął, w swoim życiu porozumiewać się z innymi, w sposób współczujący, wypływający z serca. Pod wpływem własnych doświadczeń zawsze zastanawiał się, dlaczego jedni ludzie, pomimo ciężkich sytuacji życiowych, potrafią zachować człowieczeństwo.<sup>6</sup> Gdy inni, z kolei dają się ponieść złym emocjom, używają agresji i w sposób

---

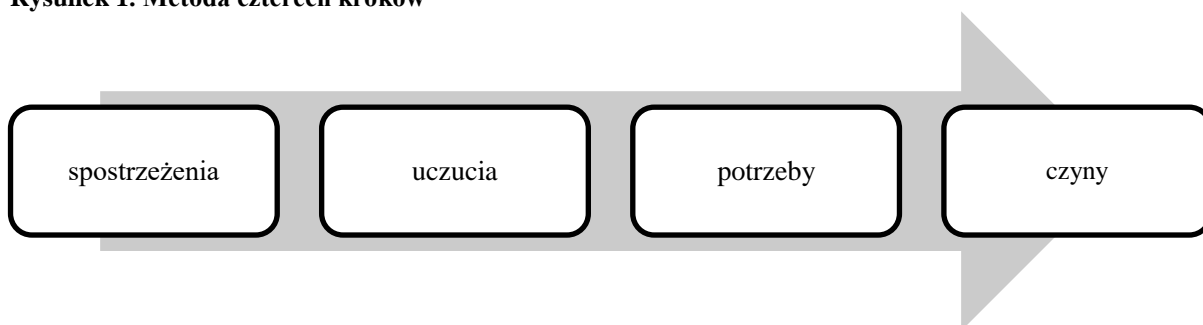
<sup>5</sup> Rosenberg Marshall, Porozumienie bez przemocy, O języku serca, Czarna Owca, Warszawa 2012, Rozdział 1.

<sup>6</sup> tamże

karygodny ubliżają innym. Rozważania te, doprowadziły do zdefiniowania i opisanie 4 prostych kroków, które mogą pomóc wzbogacić komunikację.

Metoda czterech kroków polega na tym, że wypowiadając komunikat do kogoś, w pierwszej kolejności mówi się o konkretnych, zaobserwowanych działaniach i faktach, następnie odwołuje się do uczuć, które pojawiają się w związku z zaistniałą sytuacją i określa się swoje potrzeby wynikające z uczuć, które zostały nazwane. Na koniec nadawca komunikatu artykułuje prośby, które osoba rozmawiająca może, ale nie musi spełnić (por. Rys. 1.)

**Rysunek 1. Metoda czterech kroków**



Źródło: opracowanie własne na podstawie: Rosenberg Marshall, Porozumienie bez przemocy, O języku serca, Czarna Owca, Warszawa 2012, Rozdział 1.

Krok pierwszy, mówiący o spostrzeżeniach, zachęca do opisanie tego, co dzieje się w danej sytuacji. Opis ten będzie pomocny, w następnych krokach, jeśli nie będzie zawierał ocen, osądów. Osądy moralne klasyfikują innych, nazywają to, kto jest, kim lub czym, co zamyka możliwość głębszej rozmowy, wzajemnego poznania, motywów działań.

Drugi krok kieruje na uczucia. Słowa opisujące uczucia pozwalają nazwać i zastanowić się, co czuje się w związku z danym faktem, który miał miejsce. Można zastanowić się czy czuje się spełnienie, entuzjazm, dumę itp. Do przeciwnych uczuć wymienić można niezadowolenie, pustkę, zatroskanie czy przygnębienie. Trafne oraz zgodne z prawdą nazwanie uczuć pomaga w określeniu oraz nazwaniu potrzeb.

Potrzeby, stanowiące krok trzeci pomagają określić to, co jest dla rozmówcy ważne, czego potrzebuje i za czym tęskni. Potrzeby można podzielić na potrzeby fizyczne, takie jak potrzeba pożywienia, odpoczynku, czy schronienia, a także potrzeby związane na przykład ze związkami z innymi ludźmi. Tutaj będziemy mieli potrzeby bliskości, wyrozumiałości, akceptacji czy kontaktu z innymi. Mamy także potrzeby autonomii, wyrażające się na przykład chęcią spontaniczności, wolności czy realizacji celów, a także potrzeby bycia w kontakcie z samym sobą: szacunku, prywatności, rozwoju czy kreatywności i autentyczności.

Dzięki określonym potrzebom, następuje krok czwarty, czyli nakreślenie i nazwanie konkretnych czynów, które ktoś lub sam nadawca może zrobić. Ważnym elementem jest wyrażenie prośby a nie żądania. Doprowadzając do pominięcia uczucia i potrzeb komunikat może zostać odebrany, jako pełen żądań i roszczeń, co utrudnia porozumienie.

## 5. **Korzyści NVC**

Cztery kroki przedstawione powyżej, mogą ułatwić komunikację między ludźmi. Skupienie się na uczuciach i wgląd we własne i innych potrzeby daje przestrzeń do wzbogacenia komunikacji i relacji z innymi osobami. Najważniejszą umiejętnością jest stosowanie czterech kroków w taki sposób żeby nie stanowiły manipulacji, ale odnosiły się do wewnętrznych potrzeb.

Dzięki uważnemu słuchaniu i podejściu empatycznym, do drugiego człowieka, a także do samego siebie, można w znaczny sposób zniwelować błędy wynikające z chaosu w wypowiedziach. Skupienie na czterech punktach porządkuje myśli, dzięki czemu wypowiedzi są bardziej czytelne i pomagają uniknąć konfliktów lub nawet szybciej rozładować napięcie, poprzez większe zrozumienie drugiej strony lub własnych emocji.

Praca nad nieosądzaniem drugiego człowieka czy rezygnacja z automatycznych ocen, pozwala na to, że inne osoby mają większą możliwość zbliżyć się do drugiej osoby, bez obawy, że oceny już na wstępie zranią je lub zaszufiadkują. Daje to możliwość pełniejszego kontaktu z drugim człowiekiem, sposobność do bycia bardziej sobą w relacji, bez obaw.

Z kolei analiza potrzeb i uczuć ułatwia wypracowanie autentyczności w relacji, a to pomaga w łatwiejszym zaspokajaniu potrzeb. Szczerłość i wyjawianie prawdziwych intencji, potrzeb pomaga w łatwiejszym uzyskaniu pomocy, zrozumienia drugiej osoby. Samoświadomość uczuć, emocji pomaga i ułatwia szukanie alternatyw rozwiązań na zaspokojenie swoich potrzeb.

## **Podsumowanie**

Komunikowania nie da się uniknąć. Nawet, kiedy wydawać się może, że poprzez milczenie nie uczestniczy się w rozmowie, to także stanowi komunikat dla drugiej strony. Poprzez mowę ciała można wyrazić zgodę lub niezgodę ze stanowiskiem drugiej osoby a także nastawienie pozytywne lub negatywne.



Dzięki emocjom odczuwanym w ciele dostaje się spersonalizowany komunikat, który mówi, czy dana sytuacja zaspokoila potrzeby, czy nie oraz jakie jest samopoczucie w związku z tym. Dzięki takiej świadomości można zastanowić się i wpłynąć na reakcje, dzięki czemu przestają się one dziać automatycznie i bez kontroli.

Świadomość błędów pomaga w zmierzeniu się z niezliczoną ilością bodźców i komunikatów, które napływają każdego dnia. Koncentracja na efektywnym wprowadzaniu modyfikacji i uważnej komunikacji na przykład metodą czterech kroków Marshalla Rosenberga może stanowić dużą pomoc w usunięciu dysfunkcji w komunikacji.

## Literatura

- [1] Kozyra Beata, *Komunikacja bez barier*, MT Biznes Ltd. 2008
- [2] McKay M., Davis M., Fanning P., *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004.
- [3] Nęcki Zbigniew, *Komunikacja międzyludzka*, Antykwa, Kraków 2000.
- [4] Rosenberg Marshall, *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*, Czarna Owca, Warszawa 2012.
- [5] Seymour John, O'Connor Joseph, *NLP Wprowadzenie do programowania neurolingwistycznego.*, Zysk i s-ka, Poznań 1996, 2008.
- [6] *Lista uczuć i potrzeb*, LeaNCe sp. zo.o.
- [7] [https://mfiles.pl/pl/index.php/Kana%C5%82\\_komunikacyjny](https://mfiles.pl/pl/index.php/Kana%C5%82_komunikacyjny)

## Streszczenie

W artykule przedstawiliśmy, czym jest komunikacja i jakie występują kanały, którymi się komunikujemy. W oparciu o wymienione sposoby komunikacji, pokazaliśmy najczęściej występujące dysfunkcje w porozumiewaniu się. Następnie zaprezentowaliśmy metodę komunikacji Marshalla Rosenberga i cztery kroki NVC, z dokładnym ich opisem. W naszej pracy wykazałyśmy także korzyści płynące z zastosowania przedstawionej metody.