

# Porozumieć się bez przemocy



## Wstęp

1. Wprowadzenie
2. Model porozumienia bez przemocy
  1. **Spostrzeżenia**
  2. **Uzucia**
  3. **Potrzeby**
  4. **Prośby**
3. Zastosowania metody w praktyce
  - Używanie siły dla celów ochronnych
  - Wyrażenie gniewu
  - Wyrażenie uznania
  - Wyzwolenie siebie oraz poradnictwo
4. O empatii
5. Autorzy
6. Bibliografia

Źródło: „[http://pl.wikibooks.org/wiki/Porozumie%C4%87\\_si%C4%99\\_bez\\_przemocy](http://pl.wikibooks.org/wiki/Porozumie%C4%87_si%C4%99_bez_przemocy)”

# Wprowadzenie

Dr Rosenberg zakłada, że ludzie posiadają wrodzoną zdolność cieszenia się wtedy, gdy mogą dawać i brać dzięki współodczuwaniu. Pytanie brzmi więc: *Dlaczego w pewnych okolicznościach tracimy kontakt z tą właśnie współczującą naturą i dopuszczamy się przemocy w stosunku do innych?* oraz *Dzięki jakiej właściwości można by pozostać w kontakcie z tą naszą współczującą naturą w najcięższych nawet okolicznościach?*

Odpowiedzią na pierwsze z postawionych pytań jest sposób, w jaki posługujemy się językiem - nasze słowa wypowiedziane w nieumiejętny sposób często ranią i bołą nas samych i innych ludzi. Dr Rosenberg opracował więc w odpowiedzi na drugie z pytań pewną postawę wobec porozumiewania się (mówienia i słuchania), znaną jako **Porozumienie Bez Przemocy (PBP)** lub Porozumienie Współczujące. PBP jest prostym sposobem porozumiewania się, który pozwala nam dawać z serca.

## Sedno Porozumienia Bez Przemocy

Fundament PBP stanowią pewne umiejętności stosowania mowy (oraz innych narzędzi porozumienia), pozwalające uniknąć przemocy nawet w niesprzyjających okolicznościach. Przestajemy mówić nawykowo, gdyż dzięki uświadomieniu sobie własnych *sposprzeżeń, uczuć i pragnień* tworzymy świadomą odpowiedź, wyrażając siebie szczerze i jasno, z szacunkiem i empatią zwracając uwagę na innych ludzi. W każdej wymianie zdań dostrzegamy własne oraz cudze *potrzeby* i oczekiwania. Technicznie PBP jest bardzo proste - zmienia jednak bardzo wiele.

Stosując w praktyce PBP pozbywamy się stopniowo starych nawyków, które do tej pory, gdy stykaliśmy się z krytyczną oceną, narzucały nam takie możliwości jak obrona, wycofanie się lub atak. Porozumiewając się bez przemocy dostrzegamy w nowym świetle nas samych oraz innych ludzi, nasze intencje, związki. Stopniowo znika opór, postawa obronna, gwałtowne, negatywne reakcje. Skupiając naszą świadomość na jasnym wyrażaniu i odbieraniu *sposprzeżeń, uczuć i potrzeb* zamiast na osądzaniu i stawianiu diagnoz (jak czyniliśmy do tej pory), rodzi się w nas spontaniczne współczucie, a ponieważ PBP opiera się w dużej mierze na słuchaniu (zarówno siebie jak i innych), pojawia się w nas stopniowo empatia i wzajemna chęć dawania.

PBP jest czymś więcej niż tylko metodą porozumiewania się. Jest to nieustanne skupianie uwagi na tych obszarach, w których istnieją większe szanse, abyśmy znaleźli to, czego poszukujemy. PBP jest więc wzajemnym daniem i braniem.

Niewątpliwą zaletą PBP jest fakt, iż możemy ją stosować wobec ludzi, którzy nigdy o niej nie słyszeli i wcale nie mają zamiaru odnosić się do nas ze współczuciem. Przestrzegając prostych zasad metody, kierowani jedynie chęcią współczującego dawania i brania, a więc szczerymi intencjami, bez dodatkowych motywacji, także ci ludzie nieświadomie zastosują się do metody PBP i będziemy w stanie nawiązać z nimi współczujący dialog.

## Przeszkody na drodze do współodczuwania

Charakteryzujemy się naturalną zdolnością do radowania się ze współczującego dawania i brania, jednakże nauczono nas porozumiewać się przy pomocy "komunikatów odcinających od życia", przez co mówimy i postępujemy w sposób bolesny a często szkodliwy dla nas samych oraz innych. Poprzez *osądy moralne* szufladkujemy ludzi na tych, którzy nie mają racji lub są źli (jeżeli ich system wartości nie pokrywa się z naszym). *Porównanie* jest także pewną formą osądu, szkodliwą nie tylko dla innych, ale także i dla nas samych. Nasz sposób wyrażania się sprawia, że z łatwością

wypieramy się odpowiedzialności za własne myśli, uczucia, czyny. Ponadto wyrażając własne potrzeby w postaci *żądań*, także odcinamy się od naturalnych skłonności do współczucia.

## Osądy moralne

Według naszych wyuczonych reakcji ludzie, którzy postępują niezgodnie z naszym systemem wartości lub nie odpowiadają naszym wyobrażeniom, są źli lub nie mają racji. *Jesteś leniwy, To niestosowne* - do przykładowych form osądu należą wszelkie zarzuty, obelgi, lekceważące słowa, etykiety, krytyka, porównania i diagnozy. **Na poziomie osądów interesujemy się głównie tym, kto jest czym.** Jeżeli nie lubimy kogoś, nie rozumiemy go, pierwszą naszą automatyczną reakcją jest przekonanie, że z tym kimś jest coś nie tak. Nauczyciel, który wymaga od nas czegoś, czego robić nie chcemy jest "wredny", kierowca wyprzedzający na podwójnej linii ciągłej to "idiota" itd. - wydaje nam się, że z innymi ludźmi jest coś nie tak, skoro nie postępują oni tak, jak nam się wydaje powinni postępować. Czasami zdarza się także, iż uznajemy, że to w nas samych tkwi błąd, skoro nie rozumiemy otoczenia i sprawy wymykają się nam spod kontroli. Skupiamy więc uwagę na analizie, klasyfikacji, ustalaniu poziomów niesłuszności zamiast na tym, czego innym ludziom i nam brakuje lub potrzeba. Zauważmy też inną rzecz, jeżeli nasz znajomy np. będzie w większej mierze od nas zajmował się detalami, określimy go jako "małostkowego pedanta". Jeżeli jednak dla nas detale będą miały większą wartość, to nasz kolega, który przejmuje się nimi w mniejszym stopniu, będzie dla nas np. "niechlujnym bałaganiarzem".

**Dokonując analizy cudzego postępowania, tak naprawdę uzewnętrzniamy w sposób niedoskonały własne potrzeby oraz systemy wartości.** Wyrażając je jednak w ten sposób, tylko wzniecamy bardziej postawy obronne i opór ze strony rozmówców. Jeżeli nawet byliby oni skłonni zgodzić się postępować zgodnie z tym, czego oczekujemy, to najpewniej zrobią to ze strachu, np. przed odrzuceniem przez grupę, z poczucia winy lub wstydu - w pewnych warunkach jest to jedna z metod manipulacji zachowaniami ludzkimi.

Prędzej czy później zwykle odczujemy na sobie konsekwencje malejącej życzliwości ze strony tych, którzy powodowani strachem lub innymi negatywnymi uczuciami, podporządkowali się pod nasze oczekiwania. Przykładem niech będzie znienawidzony przez pracowników szef, wymuszający przemocą, karami i strachem pewne zachowania, np. większą wydajność itp. Także te osoby odczuwają to w sposób negatywny, ich samoocena może ulec pogorszeniu.

Warto w tym miejscu zwrócić jeszcze uwagę na różnicę pomiędzy *osądem moralnym* oraz *sądem wartościującym*. Mówiąc o rzeczach, które w życiu cenimy, np. o pokoju, uczciwości, miłości, wolności odzwierciedlamy nasze wyobrażenia o tym, w jaki sposób najlepiej można przysłużyć się innym - to są sądy wartościujące. W osądach moralnych natomiast oceniamy ludzi i ich zachowania, gdy nie pasują one do naszych systemów wartościowań. Mówimy: "Przemoc jest zła. Zabójcy są niegodziwi". Nie potrafimy w tym miejscu uzewnętrznic swoich potrzeb i wyznawanych wartości wprost, umiemy jedynie zasugerować, że ktoś postępuje niewłaściwie. Można by powiedzieć: "Przemoc, jako narzędzie do rozwiązywania konfliktów, budzi moje największe obawy; znacznie większą wartość ma dla mnie rozwiązywanie konfliktów między ludźmi innymi sposobami".

## Związki między językiem a przemocą

Część psychologów wskazuje na fakt, iż **osądzanie oraz klasyfikowanie ludzi jest procederem sprzyjającym przemocy.** O. J. Harvey z uniwersytetu stanowego w Kolorado zauważył wyraźną korelację pomiędzy częstym używaniem słów osadzających a przypadkami przemocy. Także w plemionach, w których ludzie rozumują w kategoriach potrzeb, przypadki przemocy zdarzają się znacznie rzadziej. Andrew Schmookler z Wydziału Rozstrzygania Konfliktów Uniwersytetu Harwardzkiego stwierdza w swojej książce *Out of Weakness*, że podstawą przemocy słownej,

psychicznej i fizycznej w obrębie rodziny, plemienia czy narodu jest taki sposób rozumowania, który upatruje źródeł konfliktów w błędach adwersarzy połączony z nieumiejętnością dostrzegania uczuć, obaw, pragnień, tęsknot (zarówno własnych jak i cudzych).

## Porównania

**Porównanie jest wyrafinowaną formą osądu.** Porównując się z innymi zaczynamy czuć się kiepsko - nie jesteśmy wystarczająco piękni, mądrzy, inteligentni, wykształceni itd. Obserwując swoje emocje, w trakcie gdy porównujemy się do kogoś, łatwo zauważymy, jak bardzo ten sposób rozumowania odcina nas od współczucia, zarówno wobec siebie jak i innych.

## Wypieranie się odpowiedzialności

Zwykle z powodu języka, którym mówimy, i sposobu w jaki mówimy, **nie jesteśmy świadomi własnej odpowiedzialności za nasze uczucia, myśli, czyny.** Częste używanie słowa *muszę* jest tego przykładem: "Muszę chodzić do szkoły", "Muszę robić to i to". Ponadto mamy wyuczoną zdolność zrzucania winy na rozmówców, np. mówiąc: *przez ciebie czuję się...* Wypieramy się odpowiedzialności za własne postępowanie wtedy, gdy twierdzimy, że spowodowało je:

- działanie nieokreślonych sił (bezosobowych): np. *Sprzątnąłem dom, ponieważ musiałem to zrobić.*
- nasz stan, problemy osobiste lub psychiczne, diagnoza postawiona przez lekarza: np. *Piję, ponieważ jestem alkoholikiem.*
- działanie innych osób: np. *Uderzyłem cię, ponieważ wybiegłeś na jezdnię.*
- polecenia innych osób: np. *Szef dał mi taki nakaz, więc okłamałem klienta.*
- presja wywołana przez przynależność do grupy: np. *Wszyscy moi koledzy palą, więc i ja zacząłem to robić.*
- zasady, regulaminy, polityka instytucji itd.: np. *Muszę cię wyrzucić ze szkoły, gdyż tego wymaga procedura w niej przyjęta.*
- role, jakie wynikają z podziału na płeć, wiek, pozycję społeczną itp.: np. *Nie cierpię chodzić do pracy, chodzę jednak, bo jestem ojcem i mężem.*
- niepohamowane impulsy: np. *Owładnęła mnie wielka chęć, żeby zjeść czekoladę.*

**Mamy możliwość, aby język, w którym zawiera się domniemanie braku wyboru, zastąpić takim językiem, który uznaje wybór za realną możliwość.** Zamiast mówiąc np. *Muszę chodzić na studia, bo tego wymagają ode mnie obecne czasy* możemy stwierdzić: *Wolę chodzić na studia, aby w przyszłości mieć większą możliwość wyboru pracy.*

Wypieranie się odpowiedzialności może mieć daleko bardziej niebezpieczne implikacje. **Jeżeli bowiem nie jesteśmy świadomi odpowiedzialności za własne czyny, myśli i uczucia, możemy stać się niebezpieczni.** Ślepe posłuszeństwo, potulność, nieodpowiedzialność, wynikłe ze stwierdzenia: "Szef kazał, oni kazali, politycy tak mówią" itd. oraz słowa takie jak: "Amerykanie są winni ocieplenia klimatu, ludzie są nieodpowiedzialni marnując ropę, gaz, węgiel, to wszystko wina polityków" itp. sprawią, że ani się obejrzymy i nasz gatunek zniknie z powierzchni ziemi, bynajmniej nie z powodu zwiększającej się liczby ludzi niesfornych i nieokiełzanych, ale z powodu wzrastającej liczby ludzi potulnych i posłusznych, którzy nie sprzeciwiają się nigdy pospolitym nakazom i presji społeczeństwa.

## Inne błędy w porozumiewaniu się

Jedną z lepszych metod blokowania przepływu współczucia jest uzewnętrznianie własnych potrzeb i pragnień w postaci *żądań*. Żądając, kierujemy w sposób jawny lub ukryty w stronę słuchacza groźbę ukarania, jeżeli ośmieli się nie być posłusznym. W paternalistycznym społeczeństwie jest to

bardzo często stosowana forma komunikatu, np. przez ludzi sprawujących władzę, pracodawców, rodziców (w stosunku do dzieci). Faktem jednak jest, że **nigdy nikogo nie będziemy w stanie zmusić do żadnego działania**. Rodzicom, nauczycielom czy zwierzchnikom wydaje się, że ich zadaniem jest zmieniać ludzi, zwłaszcza młodych i narzucać im dyscyplinę. Dziecko jednak reaguje zwykle w sposób, którego sobie nie życzymy. Im bardziej czegoś żądamy, tym mniej skore jest ono spełnić nasze żądanie, a gdy ukarzymy je lub wywołamy w nich poczucie winy z tego powodu, te z pewnością "odwdzięczą" się prędzej czy później swoim zachowaniem.

Jeszcze jedną formą komunikatu sprzeczną z zasadami PBP jest przekonanie, iż pewne działania zasługują na nagrodę, inne natomiast na karę. Takie **rozumowanie w myśl zasady kto na co zasłużył blokuje współczujące porozumienie**. Wyrazem takiego rozumowania jest czasownik *należać się*, "Ponieważ zrobiłeś to i to, należy ci się kara". Mówiliśmy już o tym, że w tego typu stwierdzeniach zawiera się domniemanie, iż pewne osoby, postępujące w pewien sposób, są złe, muszą więc zostać ukarane aby pożałować swoich czynów i zacząć postępować inaczej. W myśl jednak PBP w interesie wszystkich leży to, żeby ludzie zmieniali się nie dla uniknięcia kary, a raczej dla własnych korzyści i korzyści innych.

Zastanówmy się jeszcze przez chwilę nad podłożem tego typu komunikatów, które "odcinają nas od życia". Wg dr Rosenberga mają one głębokie korzenie filozoficzne i polityczne. Od dziecka uczy się nas szufladkować, porównywać, żądać, osądzać zamiast uświadamiać i uzewnętrznić swoje potrzeby i uczucia. Zjawisko takich negatywnych komunikatów jest dziełem i filarem zhierarchizowanych społeczności, które potrzebują jak największej liczby obywateli posłusznych i potulnych. Faktem jest, iż nawiązując świadomy kontakt z własnymi potrzebami i uczuciami, przestajemy się jednocześnie nadawać do roli podwładnych lub dosadniej, do roli niewolników.

## Model porozumienia bez przemocy

Dzięki PBP jesteśmy w stanie nawiązać kontakt z samym sobą oraz z innymi tak, aby wrodzone nam współczucie mogło zakwitnąć. Dzięki tej metodzie zmieniamy swój styl wyrażania się oraz słuchania innych. Zmiana taka możliwa jest dzięki skupianiu świadomości na czterech obszarach (czterech elementach PBP): na tym co *spostrzegamy*, co *czujemy*, czego *potrzebujemy* i na kierowanych do innych ludzi *prośbach*, przez których spełnienie nasze życie może zostać wzbogacone. Stosując PBP słuchamy innych wnikliwie, rodzi się wzajemny szacunek, empatia oraz obustronne pragnienie dawania "z serca".

### Kilka uwag

Posługując się poniższym modelem możemy oczywiście najpierw wyrazić siebie lub zacząć od empatycznego odbioru przekazu rozmówcy. Nie traktujmy tego jako sztywnej formuły, lecz dostosowujmy ją do konkretnych sytuacji, do osobistych skłonności czy kulturowych uwarunkowań. Możliwym także jest przejście przez cztery elementy PBP bez użycia słów - sednem metody jest bowiem świadomość obecności czterech elementów procesu, a nie konkretne słowa.

## Faza I

Szczerze wyrażam siebie poprzez cztery elementy PBP:

## 1 Spostrzeżenie

**W sposób szczerzy wyrażam to, co dzieje się ze mną, nikogo nie obwiniając ani nie krytykując (bez moich ocen).**

Mówimy o konkretnych czynkach, które spostrzegamy (widzimy, słyszymy, przypominamy sobie, wyobrażamy); mogą one wnosić coś lub nie wnosić niczego do naszego życia przyczyniając się lub nie do naszego dobrego samopoczucia:

*Gdy (ja) widzę (słyszę, przypominam sobie itp.)...*

## 2 Uczucia

Mówimy, co czujemy w danej sytuacji (wyrażając emocje lub odczucia, nie myśli):

*Czuję...*

## 3 Potrzeby

Dr Rosenberg nazywa nasze potrzeby przejawami energii życiowej. Może ona mieć postać potrzeb, pragnień, oczekiwań, myśli lub systemów wartości (zamiast preferencji lub konkretnych działań) wywołujących w nas te konkretne uczucia:

*ponieważ potrzebuję...*

## 4 Prośby

**Gdy widzę coś, co może wzbogacić moje życie, proszę o to jasno i wyraźnie, niczego jednak nie żądając.**

Mówimy wtedy o konkretnym działaniu, którego byśmy sobie życzyli:

*prosiłbym cię, żebyś...*

## Faza II

W tej fazie następuje empatyczny odbiór przy pomocy czterech elementów PBP:

### 1 Spostrzeżenie

**Przyjmuję z empatią to, co dzieje się w danym momencie z tobą, nie słysząc w tym, co do mnie mówisz, żadnych zarzutów ani krytyki.**

Mówimy tutaj o konkretnych czynkach, które spostrzegamy (widzimy, słyszymy, przypominamy sobie, wyobrażamy). Mogą one dobru rozmówcy służyć lub nie. W przypadku, gdy dajemy rozmówcy naszą empatię, czasem ten krok pomijamy.

*Gdy (ty) widzisz (słyszysz, przypominasz sobie itp.)...*

### 2 Uczucia

Pytamy, co rozmówca czuje w danej sytuacji:

Czy czujesz...?

### 3 Potrzeby

Zauważamy, w jaki sposób energia życiowa wywołując te konkretne uczucia przejawia się u naszego rozmówcy:

*ponieważ potrzebujesz...*

### 4 Prośby

**Odnosimy się z empatią do prośby rozmówcy, nie słysząc w niej tonu żądania.**

Pytamy o konkretne działanie, którego być może rozmówca sobie życzy (czasem pomijamy tę część, gdy dajemy rozmówcy empatię):

*czy chciałbyś, żebym...?*

## Spostrzeżenia

Pierwszym, bardzo ważnym elementem PBP jest rozgraniczenie spostrzeżeń od ocen. Spostrzeżenia są bardzo ważnym elementem PBP. Bez nich nie bylibyśmy w stanie jasno ukazać się drugiemu człowiekowi. **Jeżeli jednak w języku mówionym łączymy spostrzeżenia z własną oceną sytuacji, istnieje duże ryzyko, że nasz rozmówca usłyszy jedynie krytykę.** Wówczas nie będzie w stanie przyjąć tego, co do niego mówimy. Jako przykład spostrzeżenia zabarwionego oceną niech posłuży nam następujące stwierdzenie:

- *Jesteś za bardzo hojny.* (do kogoś, kto daje pewną sumę pieniędzy np. ulicznemu grajkowi)

W języku PBP, tzn. gdy rozgraniczylibyśmy spostrzeżenie od oceny, powyższe stwierdzenie mogłoby brzmieć np. tak:

- *Kiedy dajesz ulicznemu śpiewakowi 20 złotych, uważam, że jesteś zbyt hojny.*

PBP jest językiem dynamicznym i wszelkie statyczne uogólnienia nie są w nim mile widziane, dlatego nikt nie wymaga od nas, abyśmy powstrzymywali się od wszelkich ocen i stali się bardzo obiektywni. Jedynym wymogiem jest **rozgraniczenie ocen od spostrzeżeń**. Pamiętać należy także, że oceny powinny odnosić się tylko do konkretnej chwili i kontekstu, a wszelkie etykiety typu "leń", "głupiec" (oraz wszelkie inne, także te o zabarwieniu neutralnym czy pozytywnym) lub nawet tak prozaiczne jak "kucharz" przyklepane konkretnym osobom zawężają znacznie nasze pole widzenia świata, utrudniając dostrzeżenie drugiego człowieka takim, jakim jest w rzeczywistości.

J. Krishnamurti, hinduski filozof, powiedział kiedyś, iż dokonywanie spostrzeżeń z jednoczesnym powstrzymywaniem się od oceny jest najwyższą formą ludzkiej inteligencji. Czy czytając to zdanie, nie dokonaliśmy w umyśle jego oceny, mówiąc np. *to kompletne brednie* lub *świetnie! to jest genialne*? Praktycznie każdy z nas ma wielkie trudności w czynieniu spostrzeżeń na temat innych ludzi bez dokonywania wszelkiego osądu, analizy, krytyki.

**Tabela przedstawia przykłady spostrzeżeń wolnych od ocen i z nimi zmieszanych.**

Komunikat	Spostrzeżenie zabarwione oceną	Spostrzeżenie niezabarwione oceną
Czasownik <i>być</i> , bez wzięcia odpowiedzialności za dokonaną ocenę.	Jesteś zbyt hojny.	Gdy widzę, że rozdajesz całe kieszonkowe, wydaje mi się, że jesteś zbyt hojny.
Słowa, nasuwające skojarzenia z pewną oceną.	On jest niezorganizowany.	On zaczyna się uczyć w dzień poprzedzający egzamin.
Sugestia, że nasze hipotezy dotyczące myśli, uczuć, intencji i pragnień innych były jedynymi możliwymi.	Oni nie oddadzą roboty na czas.	Oni chyba nie oddadzą roboty na czas. / Majster powiedział: "Nie oddamy roboty na czas".
Przewidywania pomyłone z niepodważalną wiedzą.	Podupadniesz na zdrowiu, jeżeli będziesz dalej się tak odżywiać.	Obawiam się, że jeżeli nie zastosujesz diety, podupadniesz na zdrowiu.
Brak wskazania konkretnych obiektów wygłaszanych stwierdzeń.	Sąsiedzi nie dbają o swoją własność.	Nigdy nie zauważyłem, aby sąsiedzi odśnieżali chodnik przed domem.
Ocena czyjejś umiejętności lub zdolności bez zaznaczenia, że dokonuje się oceny.	A.B. jest marnym piłkarzem.	A.B. w dwudziestu meczach nie strzelił ani jednej bramki.
Użycie przysłówków lub przymiotników w sposób, z którego nie wynika, iż dokonano oceny.	Kamil to brzydka.	Nie podoba mi się twarz Kamila.

Dokonujemy czystego spostrzeżenia używając słów *ilekroć*, *kiedykolwiek*, *nigdy*, *stale*, *zawsze* itp., np.:

- *Za każdym razem, gdy widziałem cię przy telefonie, rozmawiałeś co najmniej pół godziny.*
- *Nie przypominam sobie, abym kiedykolwiek otrzymał od ciebie jakiś list.*

Łatwo jednak użyć tych słów z przesadą, a wtedy nabierają barwy oceny, np.:

- *Zawsze jesteś zajęty.*
- *Nigdy go nie ma, kiedy akurat jest potrzebny.*

W takich przypadkach wywołują one zamiast współczucia reakcje obronne. Podobnie słowa *rzadko* oraz *często* mogą "zanieczyścić" nasze spostrzeżenia ocenami:

- *Rzadko robimy to, czego chcę.* w opozycji do *Gdy ostatnio proponowałem, abyśmy coś zrobili, trzykrotnie odmówiłaś.*
- *On często do nas przychodzi.* w opozycji do *On jest u nas co najmniej trzy razy w tygodniu.*



# Uczucia

Po wolnych od ocen spostrzeżeń, drugim elementem PBP jest wyrażenie własnych uczuć. Nieumiejętność rozpoznawania i wyrażania własnych uczuć jest zjawiskiem powszechnym, gdyż nie przywiązujemy do nich wagi już od lat najmłodszych.

## Ujawnianie własnej bezbronności

Ujawnianie własnej bezbronności bywa bardzo pomocne w rozstrzygnięciu konfliktów. Przyznając się otwarcie do własnego zdenerwowania, strachu itp. stwarzamy okazję, aby rozmówca/rozmówcy odnieśli się do nas ze współczuciem.

## Uczucia prawdziwe i nieprawdziwe

W wielu głównych językach powodem nieporozumień jest częste używanie czasownika "czuć" w przypadkach, gdy niekoniecznie chodzi o nasze uczucia. W języku PBP **należy odróżniać myśli od uczuć**. Nasze uczucia nie są jasno wyrażane, gdy po czasowniku "czuć" następuje "że", "jak", "jakby", np.:

- *Czuję, że potraktowano mnie niesprawiedliwie.*
- *Czuję, że przydałoby ci się więcej rozumu.*
- *Czuję się jak skończony głupek.*
- *Czuję, jakbym mówiła do ściany.*
- *Czuję, że zawsze muszę być do dyspozycji innych.*
- *Czuję, że to nic nie pomoże.*
- *Czuję, że zachowujesz się bardzo nieodpowiedzialnie.*
- *Czuję, że pracodawca mną manipuluje.*

Jeżeli precyzyjnie wyrażamy własne uczucia, czasownik "czuć" jest zazwyczaj niepotrzebny. Zamiast powiedzieć: *Czuję gniew*. można powiedzieć równie dobrze: *Jestem rozgniewany*.

W języku PBP **należy odróżniać to, co czujemy, od tego, za co się uważamy**. Np. w zdaniu: *Czuję, że marny ze mnie piłkarz.*, które opisuje kogoś, za kogo się uważamy, ukryte mogą być różne uczucia: *Jestem rozczarowany sobą w roli piłkarza.*, *Niecierpliwi mnie brak osiągnąć w piłkarstwie.*, *Zniechęciłem się bardzo do dalszej gry w piłkę nożną.*. Zauważmy, że za przymiotnikiem "marny" mogą kryć się takie nasze uczucia jak "rozczarowanie", "zniechęcenie" czy "zniecierpliwienie".

W języku PBP **należy odróżniać to, co czujemy, od tego, jak sobie wyobrażamy reakcje, które wywołujemy u innych oraz zachowania innych wobec nas**. Zauważmy, jak łatwo w wypowiedzi dopatrzeć się wyrazu uczuć, choć w rzeczywistości dotyczy ona raczej tego, co według nas robią inni, niż uczuć, których doznajemy:

- *Czuję, że jestem nieważny dla swoich kolegów.*

Wyraz "nieważny" nie opisuje uczucia, ale *ocenę*, jakiej w naszym przekonaniu dokonali inni. Wyrazić uczucia w tym przypadku można by mówiąc np.: *Jest mi smutno* lub *Jestem zniechęcony*.

- *Czuję się niezrozumiany.*

Także i w powyższym zdaniu, w słowie "niezrozumiany" zawiera się ocena pojętności rozmówcy, niż nasze uczucia, np. irytacja, niepokój itd.

- *Czuję się ignorowany.*

Na pewno niejednokrotnie ktoś nas ignorował, przyjmowaliśmy to jednak z uczuciem *ulgi*, gdyż chcieliśmy wtedy samotności. Czuliśmy się jednak *dotknięci*, gdy ktoś ignorował nas wtedy, gdy pragnęliśmy włączyć się do akcji. Także więc i w słowie "ignorowany" mamy do czynienia z interpretacją cudzych zachowań niż z własnym uczuciem.



### Uwaga!

Przykłady słów, zawierających interpretację cudzych zachowań, a nie nasze uczucia: *ignorowany, lekceważony, manipulowany, naciskany, napastowany, niechciany, niedoceniany, niedostrzegany, niewspierany, niewysłuchany, niezrozumiany, odtrącony, opuszczony, osaczony, oszukany, podejrzewany, pogardzany, pomniejszony, przeciążony, przepracowany, przytłoczony, sprowokowany, stłamszony, uciemniony, używany, wciągnięty, wykorzystany, wyzyskany, zagrożony, zahukany, zakrzyczany, zaniedbany, zawiedziony, zdradzony, zmuszany*

## Słownik

Do wyrażania własnych uczuć warto używać zróżnicowanych słów, odnoszących się do konkretnych emocji, zamiast mglistych ogólników.



**Zamiast powiedzieć: Czuję się dobrze, to gdy nasze potrzeby są zaspokojone możemy być:** *bezpieczni, beztroscy, błodzy, brzemienni, chętni, czujni, chłodni, cisi, ciekawi, czujni, czuli, czujący ulgę, czujący uniesienie, czujący się wspaniale, czujący zapał, delikatni, dociekliwi, dumni, entuzjastyczni, energiczni, kochający, kontenci, kwitnący, lekcy, najedzeni, nakręceni, napici, nasyceni, natchnieni, nieskrępowani, oczarowani, odświeżeni, odważni, olśnieni, oniemiały, optymistyczni, ośupieli, oszołomieni, ożywieni, pełni energii, pełni nadziei, pełni optymizmu, pełni werwy, pełni zapału, pełni życia, pobudzeni, pochłonięci, pocieszeni, podbudowani, podekscytowani, podnieceni, pogodni, pokrzepieni, poruszeni, potrzebni, promienni, przejęci, przyjacielscy, radośni, radzi, rozanieleni, rozbawieni, rozczuleni, rozentuzjasmowani, rozgorzali, rozgrzani, rozkochani, rozmiłowani, roznamiętnieni, rozochoćeni, rozpaleni, rozpromienieni, rozradowani, rozrzewnieni, roztkliwieni, rozweseleni, senni, skoncentrowani, skupieni, spełnieni, spokojni, swobodni, syci, szczęśliwi, triumfujący, śmiali, ubawieni, ucieszeni, ufni, ukojeni, ukontentowani, uniesieni, upojeni, uradowani, urzeczeni, usatysfakcjonowani, uskrzydleni, uspokojeni, uszczęśliwieni, wdzięczni, weseli, w humorze, witalni, wniebowzięci, wolni, wrażliwi, wpatrzeni, wstuchani, wyciszeni, wylewni, wyspani, wzruszeni, zaabsorbowani, zaangażowani, zachęćeni, zachwyceni, zaciekawieni, zadowoleni, zadziwieni, zadurzeni, zafascynowani, zainspirowani, zainteresowani, zaintrygowani, zakochani, zapaleni, zapatrzeni, zaprzątnięci, zaskoczeni, zastuchani, zauroczeni, zbudowani, zdopingowani, zdumieni, zdziwieni, zelektryzowani, zmobilizowani, zrelaksowani, żwawi, życzliwi, żywi.*

**Zamiast powiedzieć: Czuję się źle, to gdy nasze potrzeby nie są zaspokojone możemy być:** *apatyczni, bez tchu, beznadziejni, bezradni, bezwładni, chwiejni, czuć się depresyjnie, czuć gorąco, czuć się nieswojo, czuć się niewygodnie, dociekliwi, dotknięci, głodni, markotni, melancholijni, monottonni, napięci, nerwowi, niechętni, niecierpliwi, nieczuli, niekontenci, nienasyceni, niepewni, niepokieszeni, nieradzi, niespokojni,*

niestabilni, nieswoi, nieszczęśliwi, nieśmiali, nieufni, nieukontentowani, niewyspani, niezadowoleni, niezainteresowani, niezaspokojeni, niezdecydowani, obojętni, oburzeni, ociężali, odrętwiali, oklapnięci, onieśmieleni, osowiali, otepieli, oziębli, pełni nienawiści, pełni obaw, pesymistyczni, podenerwowani, podminowani, podrażnieni, poirytowani, posępni, powściągliwi, poniżeni, przeegrani, przelękli, przelęknięci, przerażeni, przestraszeni, przybici, przygaszeni, przygnębieni, przytłoczeni, rozczarowani, rozdrażnieni, rozdygotani, rozeźleni, rozgniewani, rozgoryczeni, rozjątrzeni, rozjuszeni, rozsierzdzeni, rozsrożeni, roztrzęsieni, rozwścieczeni, rozżłoszczeni, rozżaleni, samotni, sceptyczni, senni, sfrustrowani, skamieniali, skonfundowani, skonsternowani, skrepowani, skwaszeni, słabi, smętni, smutni, spanikowani, speszeni, spięci, spłoszeni, sprowokowani, strapieni, stropieni, stroskani, struchlali, struci, strwożeni, sztywni, śpiący, udręczeni, umęczeni, upokorzeni, urażeni, winni, wkurzeni, wrażliwi, wstrząśnięci, wściekli, wyczerpani, wygłodniali, wylękli, wymęczeni, wystraszeni, wytrąceni z równowagi, wzburzeni, zaambarasowani, zaciętrzewieni, zafrasowani, zagniewani, zagubieni, zakłopotani, zaleknieni, załamani, zaniepokojeni, zamknięci w sobie, zaperzeni, zasepieni, zaskoczeni, zasmuceni, zaszokowani, zatroskani, zatrwożeni, zawiedzeni, zawstyżeni, zażenowani, zbaraniiali, zbici z pantafyku, zbici z tropu, zbolali, zbulwersowani, zbrzydzeni, zde gustowani, zdenerwowani, zdesperowani, zdeprymowani, zdesperowani, zdetonowani, zdębiałi, zdruzgotani, zdumieni, zdziwieni, zestresowani, zgaszeni, zgnębieni, zgorszeni, zgorzkniali, zirytowani, załamani, złamani, zmartwiali, zmartwieni, zmęczeni, zmiażdżeni, zmieszani, znękanii, zniechęceni, zniecierpliwieni, zniesmaczeni, znudzeni, zobojętniali, zranieni, zrażeni, zrotpaczeni, zszokowani, źli

## Potrzeby

### Warianty odbioru negatywnego komunikatu rozmówcy

**Epiktetowi** przypisuje się słowa: *Ludzi wyprowadzają z równowagi nie same fakty, lecz sposób, w jaki ludzie je widzą*. Uświadomienie sobie prawdy ukrytej za tym stwierdzeniem pozwoli nam lepiej poznać genezę naszych i cudzych uczuć - nasze *potrzeby*. Dzięki PBP jesteśmy w stanie sobie uzmysłwić, że **to, co robią inni, może być jedynie katalizatorem naszych uczuć, nigdy ich przyczyną**. Zwrócimy uwagę na fakt, że uczucia zależą od sposobu, w jaki odniesiemy się do cudzych słów/czynów oraz od naszych aktualnych potrzeb/oczekiwań. Trzecim elementem PBP jest wzięcie odpowiedzialności za własne czyny, które wywołują w nas dane emocje.

Gdy otrzymujemy od kogoś negatywny komunikat mamy do wyboru cztery reakcje:

1. **Wzięcie winy na siebie.** Za przykład posłuży nam usłyszane od kogoś zdanie: *Jesteś największym egoistą, jakiego spotkałem w życiu!* Słyszac coś takiego, zazwyczaj odczytamy to jako coś bardzo osobistego, i pomyślimy np.: "Rzeczywiście, ma rację, mogłem być bardziej wrażliwy." To jedna z naszych wyuczonych reakcji - zgadzamy się z osądem rozmówcy uznając swój błąd. Cierpi jednak na tym nasze poczucie wartości i rodzą się negatywne uczucia, takie jak poczucie winy, wstyd czy depresja.
2. **Obwinianie innych.** Drugą z naszych wyuczonych reakcji jest obwinianie innych. I tak przeciwko osądowi: *Jesteś największym egoistą* możemy ostro zareagować mówiac podobne słowa: *Jak możesz tak mówić, nie widzisz jak bardzo się staram?! To z ciebie jest wielki egoista!*. Taki sposób odbioru komunikatu ma negatywne implikacje w psychice rozmówcy, a u nas zwykle powoduje uczucie gniewu.
3. **Uświadomienie sobie własnych emocji i potrzeb.** PBP daje nam możliwość zareagowania na negatywny komunikat w prosty sposób: poprzez uświadomienie sobie swoich uczuć i

potrzeb. W odpowiedzi więc na wspomniane już zdanie, moglibyśmy rzec: *Kiedy nazywasz mnie największym egoistą, jakiego w życiu widziałas, (spostrzeżenie) bardzo mnie to boli (uczucie), gdyż chciałbym abyś zauważyła, jak bardzo się staram (potrzeba)*. Koncentracja na własnych uczuciach i potrzebach pozwala nam nie tylko uniknąć gniewu i agresji, ale też uświadomić sobie, skąd bierze się nasz ból - mianowicie z potrzeby, aby nasze starania spotkały się z uznaniem.

4. **Zobaczenie cudzych emocji i potrzeb.** Kolejną możliwą reakcją, jaką daje nam PBP, jest skierowanie świadomości na uczucia i potrzeby rozmówcy, najlepiej w takiej kolejności, w jakiej rozmówca je wyraża. I tak, słysząc wspomniany już negatywny komunikat, możemy zapytać: *Czy rani cię to, (uczucie) że twoje upodobania są za mało brane pod uwagę? (potrzeba)*.

Wzięcie więc odpowiedzialności za własne uczucia, zamiast obarczać za nie winą innych, pozwala nam dzięki dostrzeżeniu własnych potrzeb, pragnień, wyznawanych wartości, oczekiwań czy myśli uniknąć gniewu i przemocy w dialogu.

W języku PBP **należy odróżniać dawanie z serca od dawania z poczucia winy**. Obarczając odpowiedzialnością za własne uczucia inne osoby, możemy z łatwością wywołać w nich poczucie winy, co nie jest zjawiskiem korzystnym. Mówiąc np. do dziecka: *Boli mnie, że masz w szkole tak niskie oceny* sugerujemy, iż jest ono lub jego zachowanie powodem naszego szczęścia czy nieszczęścia. Oczywiście mogłoby się wydawać godnym pochwały, że dziecko ma wyrzuty sumienia, gdy cierpią jego rodzice. Zauważmy jednak, iż dzieci, które wzięły na siebie tego typu odpowiedzialność, będą chciały się zmienić nie ze szczerego serca, lecz po to, aby uwolnić się od poczucia winy.

Zwróćmy jeszcze uwagę na kilka utartych schematów w naszym języku, którymi uciekamy od odpowiedzialności za własne uczucia:

1. Zdanie z podmiotem domyślnym: *Wkurza mnie, kiedy w tekstach, które mają być publikowane, zdarzają się błędy ortograficzne.*
2. Zrzucanie winy za uczucia na okoliczności zewnętrzne: *Cholernie mnie to złości. Szlag mnie trafia.*
3. Widzenie źródła uczuć w cudzym postępowaniu, z pominięciem własnego: *Boli mnie, jeśli nie dzwonisz z życzeniami w moje urodziny. Sprawiasz mamie zawód, gdy nie zjadasz do końca śniadania.*
4. Używanie konstrukcji: "Czuję... (to i to), bo ktoś (lecz nie ja) zrobił to i to": *Cierpię, bo powiedziałaś, że mnie nie kochasz. Jestem zły, bo on nie dotrzymał słowa.*

Teraz **skojarzmy własne uczucia z potrzebami: "Czuję (to i to) bo potrzebuję (tego i tego)":**

1. *Wkurzam się, kiedy w tekstach, które mają być publikowane, zdarzają się błędy ortograficzne, bo chciałbym, żebyśmy byli odbierani jako profesjonaliści.*
2. *Jestem zmartwiona tym, że nie zjadasz do końca śniadania, gdyż chciałabym, abyś wyrósł na zdrowego i silnego mężczyznę.*
3. *Wściekłem się, gdy on nie dotrzymał słowa, gdyż liczyłem na to, że podwiezie mnie, bym mógł odwiedzić rodzinę.*

## **Potrzeby, kryjące się za naszymi uczuciami**

**Osady, krytyka, diagnozowanie, interpretacje zachowań innych to zastępczy sposób wyrażania naszych potrzeb.** Gdy słyszymy słowa: "Nigdy mnie nie rozumiesz", to w rzeczywistości rozmówca informuje nas, że nie zaspokoiłszy jego potrzeby bycia zrozumianym. Żona mówiąca: "Kochasz pracę bardziej ode mnie" daje do zrozumienia, że potrzebuje więcej

kontakty z mężem itd. Wadą takiego sposobu porozumiewania się jest to, iż uciekając się do osądów i ocen, nasi rozmówcy prawie na pewno usłyszą krytykę, a jeżeli odczują w minimalnym stopniu to, co powiemy, jako krytykę, to wtedy całą energię zużyją na obronę lub kontratak. **Ujawniając swoje potrzeby i kojarząc je z uczuciami, zwiększamy znacznie szanse na to, że zostaną one zaspokojone.** Niestety od dziecka uczono nas, że jeżeli nasze pragnienia nie są zaspokojone, to winy musimy upatrywać w otaczającym nas świecie i innych ludziach.

Nasze podstawowe potrzeby:

1. **Potrzeba integralności:**
  - autentyzmu
  - godności osobistej
  - sensu
  - twórczości
2. **Potrzeba odnowy fizycznej:**
  - ekspresji seksualnej
  - dotyku
  - ochrony przed patogenami
  - odpoczynku
  - ruchu
  - schronienia
  - pokarmu
  - powietrza
  - wody
3. **Potrzeba swobody:**
  - wyboru marzeń, celów, wartości
  - wyboru planu do osiągnięcia marzeń
4. **Potrzeba świętowania:**
  - czczenia narodzin i spełniania marzeń
  - oplakiwania porażek, śmierci
5. **Potrzeba wspólnoty duchowej:**
  - harmonii
  - inspiracji
  - ładu
  - natchnienia
  - piękna
  - pokoju
  - porządku
6. **Potrzeba współzależności:**
  - akceptacji
  - bezpieczeństwa uczuć
  - bliskości
  - ciepła
  - empatii
  - miłości
  - nadziei
  - otuchy
  - szacunku
  - szczerości
  - uczciwości
  - uznania



- wnoszenia czegoś w życie
- wsparcia
- wspólnoty
- wyrozumiałości
- zaufania
- zrozumienia

#### 7. **Potrzeba zabawy**

- przyjemności, ekspresji

## **Trudności w ujawnianiu lub zatajaniu potrzeb**

Nasze społeczeństwo zwykle surowo nas osądza za to, że dostrzegamy i ujawniamy własne potrzeby, dlatego nieraz wpadamy w popłoch mając to zrobić. Dotyczy to zwłaszcza żeńskiej części społeczeństwa, gdyż kobiety wychowuje się często tak, aby ignorowały własne potrzeby na rzecz opieki nad innymi.

## **Emocjonalne wyzwolenie**

Opisywana tutaj odpowiedzialność za własne uczucia wymaga od większości z nas przejścia pewnej drogi, której etapy tutaj przedstawimy.

1. Pierwszy etap to **emocjonalne zniewolenie - odpowiedzialność za uczucia innych bierzemy na siebie**. Mamy wrażenie, że musimy wszystkich uszczęśliwić, że ludzie nieszczęśliwi w naszym otoczeniu, są tacy z naszego powodu, więc musimy jakoś temu zaradzić. Na tym etapie zgubne mogą okazać się intymne związki - będziemy chcieli wyrwać się ilekroć osoba, z którą jesteśmy związani czuje się źle, gdyż przytłaczać nas będzie poczucie odpowiedzialności za taki stan. Mogą tak reagować ludzie, którzy miłość uznają za negowanie własnych potrzeb na rzecz spełniania oczekiwań osoby ukochanej. W fazie emocjonalnego zniewolenia maleją szanse na to, że taki związek przetrwa.
2. Drugi etap to tzw. **"tupet" - ogarnia nas gniew, gdyż nie chcemy więcej być odpowiedzialni za cudze uczucia**. Stajemy się świadomi tego, jak wielkim ciężarem jest dla nas wzięcie odpowiedzialności za cudze uczucia. Możemy na tym etapie rzucać różne bezczelne uwagi typu: "Nie moja sprawa! Nie jestem odpowiedzialny za twoje uczucia!". Wyrastając z etapu zniewolenia wciąż mogą tkwić w nas resztki poczucia winy z powodu posiadania jakichkolwiek potrzeb. Pamiętajmy jednak, że wyzwolenie emocjonalne to nie tylko śmiałe ujawnianie własnych potrzeb wbrew potrzebom innych.
3. Trzeci etap to **wyzwolenie emocjonalne - odpowiedzialność za własne czyny i intencje bierzemy na siebie**. Na tym etapie potrafimy już odnosić się ze współczuciem do potrzeb innych ludzi. Nie ma w nas strachu, poczucia winy czy wstydu. Pojawia się w nas jasna świadomość, że nigdy nie zdołamy zaspokoić własnych potrzeb kosztem innych ludzi. Umiemy uzewnętrznić własne potrzeby w taki sposób, że jasno wynika z nich, iż na sercu leży nam także zaspokajanie potrzeb innych. PBP ma służyć nam w porozumiewaniu się na tym właśnie etapie.

## **Prośby**

Ostatni element PBP dotyczy tego, *co chcielibyśmy otrzymać od rozmówcy*, aby nasze życie uległo wzbogaceniu. Gdy nasze potrzeby nie są zaspokojone, mówimy o tym co *spostreśliśmy*, co w

związku z tym *czujemy* oraz co *potrzebujemy*, by następnie wyrazić konkretne życzenie o to, co rozmówca mógłby dla nas zrobić, aby nasze potrzeby zaspokoić.

## Język działań pozytywnych

Dr Rosenberg nazywa językiem działań pozytywnych taki sposób wyrażania, w którym mówimy, o co prosimy, zamiast o tym, czego sobie nie życzymy. Gdy słuchacz usłyszy prośbę w formie przeczącej, np. *Przestań!*, to w rzeczywistości nie wie, o co się go właściwie prosi, dlatego powinniśmy **prosić w formie twierdzącej**. W dodatku tak sformułowane prośby z dużym prawdopodobieństwem wywołają w słuchaczu opór. To samo czynimy, gdy mówimy o tym, czego powinniśmy *zaniechać* zamiast o konkretnych *działaniach*, które moglibyśmy podjąć, o tym, czego robić *nie chcemy*, zamiast o tym, co byśmy robili *chcieli*.

Oprócz posługiwania się kategoriami działań pozytywnych, musimy także unikać komunikatów mętnych, abstrakcyjnych, dwuznacznych na rzecz konkretnych postulatów, które słuchacz mógłby zrealizować. **Wyrazamy więc prośby w kategoriach wyraźnych i konkretnych pozytywnych działań, ujawniając w ten sposób nasze prawdziwe chęci**. Im wyraźniej określimy, czego oczekujemy od słuchacza, tym większa szansa, że nasze oczekiwania zostaną spełnione. **Sformułowania nieprecyzyjne są przyczyną powstawania wewnętrznego zamętu**.

Jedną z przyczyn depresji u ludzi może być fakt, iż nie dostajemy tego, czego chcemy. Nie jest to jednak nasza wina, gdyż nigdy nie uczono nas, jak się o to starać - uczono nas za to jak być grzecznymi chłopcami, dziewczynkami, matkami i ojcami - **depresja byłaby więc nagrodą za grzeczność**. W związku z tym możemy być nieświadomi własnych potrzeb w stosunku do innych, a to wzmaga frustracje i depresje.

## Świadoma prośba

Czasami możliwe jest zwrócenie się do kogoś z prośbą bez ubierania jej w słowa. Zwykle jednak, **kiedy po prostu wyrażamy swoje uczucia, słuchacz może nie w pełni zorientować się, co chcemy, aby zrobił**. Jeszcze częstszym przypadkiem jest to, że **sami nie uświadomiamy sobie, o co właściwie prosimy**.

**Prośba wyrażona z pominięciem uczuć oraz potrzeb osoby ją wyrażającej, może zostać odebrana jako żądanie**, dlatego pozostałe elementy PBP są równie ważne jak ten. Za przykład niech posłuży następujące stwierdzenie: *Dlaczego nie pójdziesz do fryzjera?*, które łatwo może zostać odebrane jako żądanie lub nawet napaść. W języku PBP moglibyśmy zapytać: *Martwię się, że twoja długa grzywka ogranicza ci pole widzenia i jeszcze może ci się przytrafić jakiś wypadek. Mógłbyś pójść do fryzjera?*

Według dr Rosenberga ilekroć zwracamy się do kogoś, tylekroć prosimy go o coś. Może nam chodzić o nawiązanie porozumienia (empatii), możemy chcieć poznać szczerą reakcję słuchacza na nasze słowa, no i możemy też prosić o konkretne działania, które w naszym rozumieniu mogłyby zaspokoić nasze potrzeby. Dlatego powtórzmy to ponownie: **im wyraźniej powiemy, co chcielibyśmy dostać od słuchacza, tym większe prawdopodobieństwo, że nasza potrzeba zostanie zaspokojona**.

## O informację zwrotną

Nie dla wszystkich może być oczywistym fakt, iż komunikaty nadane nie zawsze są identyczne z tymi odebranymi, dlatego ważnym jest nauczyć się sprawdzać, czy usłyszano wyraźnie nasz przekaz. Jeżeli pojawia się wątpliwość, że nie odebrano naszego komunikatu poprawnie, należy wyraźnie poprosić o odpowiedź, z której wyniknie, jakich treści dosłuchał się odbiorca, dzięki



czemu będziemy mogli skorygować rozbieżności. Często wystarczy proste pytanie: *Jasne?*, jednakże czasami potrzebna będzie nieco obszerniejsza odpowiedź niż zwykłe *Tak, zrozumiałem.*, abyśmy upewnili się, że rzeczywiście zostaliśmy zrozumiani. **Gdy chcesz się upewnić, czy słuchacz odebrał ten komunikat, który nadałeś, poproś go, aby powtórzył go własnymi słowami.** Załóżmy, że nauczycielka mówi do ucznia: *Przeglądając wczoraj dziennik zauważyłam coś, co mnie zmartwiło. Chcę mieć pewność, że jesteś świadomy, ile masz zaległych prac domowych. Czy mógłbyś po lekcjach wstąpić do pokoju nauczycielskiego?* Uczeń odpowiada z niechęcią: *Dobra.*, pojawiają się więc wątpliwości, że nie usłyszał dokładnie komunikatu. Na kolejne więc pytanie: *Czy mógłbyś mi powtórzyć, co przed chwilą ode mnie usłyszałeś?* ten odpowiada: *Chciała pani, żebym zamiast iść grać w piłkę został po lekcjach, bo nie podobały się pani moje wypracowania.* Jasnym więc jest, że rzeczywiście nie odebrał poprawnie komunikatu nauczycielki. Teraz ona w odpowiedzi powinna przeredagować go tak, aby był bardziej zrozumiały. Pamiętajmy jednak, **nie szczędźmy wyrazów uznania, gdy rozmówca stara się zadośćuczynić prośbie o powtórzenie tego, co od nas usłyszał.** Gdy usłyszy np. *Nic nie zrozumiałeś.*, *Nie usłyszałeś, co mówiłam.* itp., może odczuć to jako atak na siebie. Nauczycielka może powiedzieć: *Dziękuję, że powtórzyłeś to, co ode mnie usłyszałeś. Wiedzę jednak, że nie wyraziłam się na tyle jasno, jak bym chciała, dlatego spróbuję jeszcze raz.*

Oczywiście możemy czuć się niezręcznie prosząc słuchaczy o powtarzanie tego, co od nas usłyszeli, możemy bać się odpowiedzi typu *Czy wyglądam na głuchego?* lub *Co to za psychologiczne zagrywki?*, dlatego dobrze jest, jeżeli zamierzamy praktykować i ćwiczyć PBP, uprzedzić ludzi z najbliższego otoczenia o tym, że czasami będziemy pytać ich o takie informacje zwrotne zaznaczając, że nie sprawdzamy, na ile są skoncentrowani albo jak dobrą dysponują pamięcią, ale że upewniamy się, czy wystarczająco jasno się wyraziliśmy. Jeżeli pomimo tego dane nam będzie usłyszeć od słuchacza słowa typu: *Przecież słyszę co mówisz! Masz mnie za idiotę?* pozostaje nam wtedy **odnieść się z empatią do słuchacza, który nie chce udzielić nam zwrotnej informacji** mówiąc np. (przy użyciu słów lub bez): *Czy to oznacza, że wpadłeś w gniew, gdyż domagasz się, abym traktował twoją pojętność z szacunkiem?*

## **O szczerłość**

Nie zawsze potrzebujemy od słuchacza konkretnych działań, czasami wystarczy nam tylko trochę empatii, zrozumienia i czasem jeszcze dodatkowo chcemy wiedzieć, jak słuchacz odebrał nasze słowa. Stosując PBP musimy wiedzieć, jakiego typu szczerości oczekujemy od słuchacza i poprosić go o tę szczerłość językiem konkretnych sformułowań.

### **Gdy wypowiemy się obnażając swoją bezbronność, czasem chcemy dowiedzieć się:**

**co słuchacz czuje** - chcemy wiedzieć, jakie uczucia wywołałymi naszymi słowami oraz potrzeby za nimi się kryjące. Prośba mogłaby mieć następujący wydźwięk: *Proszę, powiedz mi, co czujesz w związku z tym, co usłyszałeś ode mnie i dlaczego doznajesz właśnie tych uczuć?*

**co słuchacz myśli** - możemy też chcieć wiedzieć, jakie myśli pojawiły się w umyśle słuchacza po usłyszeniu naszych słów. Należy w tym przypadku sprecyzować, o jakie myśli nam chodzi: zamiast powiedzieć *Powiedz mi, co myślisz o tym, co usłyszałeś przed chwilą ode mnie?* lepiej zastosować inną możliwość: *Powiedz proszę, czy według ciebie moja propozycja będzie mogła odnieść powodzenie, a jeśli nie, to według ciebie dlaczego?* Jeżeli byśmy nie sprecyzowali, czego mają dotyczyć interesujące nas myśli, to zapewne otrzymalibyśmy komunikat w rozwlekłej formie, zawierający większość uwag nam obojętnych.

**czy słuchacz mógłby podjąć jakieś konkretne działanie** - możemy też chcieć wiedzieć, czy słuchacz zechciałby podjąć konkretne działania, które zalecamy. Np. *Proszę powiedz mi, czy zgodzisz się, aby przesunąć nasze spotkanie o kilka dni?*



## Prośba skierowana do grupy

Zwracając się do grupy osób musimy jasno określić, jakiej oczekujemy reakcji, jakiego rodzaju zrozumienia czy szczerości, w przeciwnym wypadku nasza rozmowa może być na tyle bezowocna, że stanie się dla wszystkich stratą czasu i nie zaspokoi niczyich potrzeb. **Grupa marnuje wiele czasu, gdy mówcy nie są do końca pewni, jaką reakcję pragną wywołać.** Wystarczy jedna osoba, która słowami typu: *Nie bardzo wiem, co chciałbyś od nas usłyszeć w odpowiedzi na tę historię, którą przed chwilą przytoczyłeś. Nie zechciałbyś nam wyjaśnić, jakiej reakcji spodziewałeś się po nas?* zapobiegnie marnotrawieniu cennego czasu uczestników zebrania.

W dodatku rozmówcy często mówią bez końca nie zaspokajając niczyich potrzeb, gdyż nie mają pojęcia, czy ten, kto poruszył omawiany temat, zyskał to, czego potrzebował. Dobrym tutaj rozwiązaniem jest rozpowszechnianie postawy typu: *Nic więcej nie musisz już mówić. Uzyskałem tyle informacji, ile potrzebowałem, gotów jestem przejść do kolejnego tematu.*

## Żądania

Prośba odbierana jest przez rozmówców jako żądanie wtedy, gdy ten, kogo prosimy, spodziewa się kary bądź zarzutów w wypadku, gdyby tej prośby nie spełnił. **Kiedy nasz rozmówca słyszy żądanie, widzi przed sobą zwykle dwie możliwości: ulec lub zbuntować się** i w obu przypadkach znacznie trudniej jest mu odnieść się do nas ze współczuciem.

Jeżeli w przeszłości często wytaczaliśmy ludziom zarzuty lub karaliśmy ich wpajając im poczucie winy, co dotyczy się np. relacji rodzice - dzieci lub mąż - żona, to w przyszłości będą oni bardziej skłonni do traktowania naszych rzeczywistych próśb jako żądań. Działa to w obie strony, jeżeli ludzi z naszego otoczenia obwiniano lub karano budząc w nich poczucie winy, wtedy, gdy nie spełniali czyichś próśb, to z większym prawdopodobieństwem będą oni w każdą nową relację wносить ten bagaż doświadczeń traktując prośby jako żądania.

**Prośbę od żądania można odróżnić po tym, jak osoba prosząca reaguje, gdy jej prośba nie zostanie spełniona.** Chodzi o to, że nie będziemy w stanie odróżnić, czy komunikat jest prośbą czy żądaniem dopóty, dopóki nie poznamy reakcji rozmówcy. Weźmy przykładowy komunikat: *Jestem samotny, chciałbym, żebyś spędziła ze mną dzisiejszy wieczór.* W odpowiedzi mężczyzna słyszy: *Jestem dziś zmęczona. Jeśli potrzebujesz towarzystwa, to proszę umów się z kimś innym.* **Jeśli osoba, która prosi, w przypadku odmowy uderza w krytyczny bądź osądzający ton, oznacza to, iż nie prosiła, tylko żądała:** *Chyba wiesz, jak bardzo samotny jestem. Jeżelibyś mnie kochała, to spędziła byś ze mną ten wieczór.* Im częściej ludzie będą od nas słyszeć żądania, tym gorsze będzie się dla nich wydawać nasze towarzystwo - można to wyraźnie zauważyć zwłaszcza w małżeństwach. **Jeśli osoba, która prosi, w przypadku odmowy potrafi odnieść się empatycznie do cudzych potrzeb, oznacza to, iż naprawdę prosiła.** Możemy ułatwić rozmówcy odebranie naszej prośby rzeczywiście jako prośby wyraźnie zaznaczając, że chcemy aby spełnili ją pod warunkiem, że zrobią to z własnej, nieprzymuszonej woli. Zamiast mówić: *Chciałbym się z tobą spotkać,* powiemy: *Czy nie zechciałabyś się ze mną spotkać?*

Oczywiście, jeżeli naprawdę prosimy, nie musimy w przypadku odmowy zaraz dawać za wygraną. Zanim jednak będziemy chcieli zmienić zdanie rozmówcy, zastosujmy PBP, aby przy pomocy empatii dowiedzieć się, dlaczego rozmówca nam odmówił.

## Jak precyzyjnie prosić

Prośzenie w taki sposób, żeby rzeczywiście była to prośba a nie żądanie, wymaga od nas świadomości celu, do którego dążymy. Celem PBP nie jest zmienianie ludzi i ich zachowań tak, by pasowały do naszych upodobań. **Celem PBP jest tworzenie związków opartych na szczerości i**

**empatii.** Jeżeli inni ufają, że naszym głównym celem jest poprawienie jakości związku i zaspokojenie potrzeb wszystkich, mogą być spokojni, że nasze prośby są autentycznymi prośbami, nie zakamuflowanymi żądaniem. Ciągła świadomość tego może być jednak dość trudna, zwłaszcza dla rodziców, nauczycieli, dyrektorów i innych, których zadaniem jest wywieranie wpływu na innych i skłanianie do pewnych działań.

Gdy prosimy kogoś o coś, warto wsłuchać się we własne potrzeby i uczucia, by sprawdzić, czy nie przychodzą nam do głowy myśli, przez które nasza prośba może brzmieć jak żądanie, np.:

- Należy mi się więcej czasu wolnego.
- On powinien sprzątać po sobie.
- On ma robić to, co mu każe.
- Zasłużyłem sobie na podwyżkę.
- Zatrzymam ich po godzinach, mam do tego prawo.

## Zastosowania metody w praktyce

Dr Rosenberg zakłada, że za każdym komunikatem kryją się prośby i uczucia czy to rozmówcy, czy słuchacza. Z tego względu PBP stosować można w rozmaitych interakcjach ze sobą samym, z kimś innym lub z całą grupą osób. Część ludzi posługuje się PBP, aby mieć więcej współczucia dla siebie samych, inni pragną pogłębić swoje związki osobiste, bardziej ambitni wykorzystują PBP do tworzenia owocnych relacji w pracy czy nawet w sferze polityki. PBP znajduje zastosowanie wszędzie tam, gdzie pojawiają się konflikty i dysputy na wszelkich możliwych poziomach. Metodę można wykorzystać skutecznie na każdym poziomie porozumiewania się, w najróżniejszych sytuacjach, np.:

- *intymne związki*; zobacz: [Wyrażenie uznania](#)
- *rodzina*; zobacz: [Używanie siły dla celów ochronnych](#)
- *szkoła, edukacja*
- *organizacje i instytucje*
- *terapia i poradnictwo*; zobacz: [Wyzwolenie siebie oraz poradnictwo](#)
- *negocjacje pomiędzy np. ludźmi interesu, dyplomatami itp.*
- *wszelkie konflikty i dyskusje*; zobacz: [Wyrażenie gniewu](#)

### Stosowanie PBP

PBP została stworzona głównie po to, aby uniknąć sytuacji trudnych, rodzących gniew. Nauka jednak i stosowanie w praktyce metod PBP wymaga od nas wiele czasu i cierpliwości, które w każdym przypadku warto poświęcić! Pamiętaj: **Nie spiesz się**. W wielu sytuacjach stosując PBP będziemy czuli się niezręcznie, odchodzimy bowiem od wyuczonych reakcji i zachowań, wyuczonych przez wieloletnią tresurę, więc jeśli pragniemy żyć w świadomości zgodnie z własnym systemem wartości, pośpiech nie jest wskazany.

**Ucz się ciągle, aby w każdym osądzie dostrzegać niezaspokojoną potrzebę.** Najlepiej jest to zrobić tworząc listę osądów, najczęściej płaczących się nam po głowie, w formie np. *Nie lubię ludzi, którzy są...* a następnie spytanie siebie, które z moich niezaspokojonych potrzeb dochodzą do głosu, gdy kogoś w ten sposób osądzamy.

## Używanie siły dla celów ochronnych

PBP daje ogromne możliwości dochodzenia do kompromisów w sytuacjach kryzysowych. W pewnych jednak okolicznościach nie będziemy w stanie uciec się do metody PBP, aby porozumieć

się z innymi - np. w sytuacji zagrożenia życia. Wtedy może okazać się koniecznością użycie siły, zawsze jednak z intencją opiekuńczą, czyli nie po to, aby kogoś ukarać czy zadać cierpienie, a po to, aby zapobiec wyrządzeniu krzywdy czy też niesprawiedliwości.

## **Kiedy użyć siły**

Aby wiedzieć, kiedy możemy dopuścić się użycia siły, musimy wyróżnić **dwa rodzaje siły: opiekuńczą oraz karzącą**. Siła opiekuńcza ma na celu zapobieżenie szkodzie lub niesprawiedliwości w przypadku, gdy nie ma możliwości na zastosowanie PBP. Kiedy zadajemy komuś cierpienie, ponieważ naszym zdaniem zrobił coś źle, to używamy siły karzącej. **W celach opiekuńczych używa się siły tylko i wyłącznie po to, aby uchronić kogoś przed niebezpieczeństwem, nie po to, aby go ukarać, potępić lub obwinić**. Przykładem niech będzie dziecko wybiegające na ulicę: jeśli schwycimy je w porę, aby uchronić je przed potencjalnym niebezpieczeństwem, użyjemy siły opiekuńczej. Część rodziców dodatkowo w takich przypadkach jeszcze okrzyknęła dziecko, a nawet dała mu klapsa ze słowami typu: *Jesteś głupi! Wstydź się! Nie wolno ci wybiegać na ulicę!* - to byłaby już siła karząca. Opiekuńcze stosowanie siły opiera się na prostym założeniu, że ludzie postępują w sposób szkodliwy dla siebie lub otoczenia powodowani niewiedzą. Nasza interwencja ma więc na celu rozjaśnienie im w głowach, nie ukaranie ich. Na czym polega niewiedza w takich przypadkach?

- Człowiek może nie zdawać sobie sprawy ze skutków, jakie pociągają za sobą jego czyny,
- nie wie, w jaki sposób mógłby zaspokoić swoje potrzeby bez szkody dla otoczenia,
- wierzy, że posiada prawo do karania i ranienia innych, gdyż na to zasługują,
- ma urojenia, słyszy głosy, każące mu zrobić coś szkodliwego.

Użycie siły w formie narzędzia kary opiera się natomiast na przeświadczeniu, że ludzie są skłonni do negatywnych czynów ponieważ są z gruntu źli i niegodziwi. Żeby naprawić sytuację, należy więc zadać im cierpienie tak, aby żalowali tego, co zrobili. Taki domniemany winowajca ma:

- cierpieć, póki nie uzna, że popełnił błąd,
- poczuć skruchę,
- zmienić się.

Karanie w praktyce jednak zwykle wywołuje urazę, wrogość i budzi tym silniejszą niechęć do postępowania, które wg nas byłoby pożądane.

## **Siła jako narzędzie kary**

Kary fizyczne, czyli np. klapsy, są tylko jedną z wielu możliwości użycia siły w formie karania. Zazwyczaj budzą w rodzicach silne emocje i są usprawiedliwiane nawet przy odwoływaniu się do religii. Obecnie jednak pedagodzy są zgodni, że karanie, zwłaszcza kary fizyczne, jest co najmniej nieskuteczne, gdyż uczy, że zawsze można uciec się do przemocy fizycznej w przypadkach, gdy zawodzą inne metody. Ponadto **strach przed karą fizyczną jest powodem tego, że dzieci nie mogą dostrzec, ile w żądaniach rodziców jest współczucia**. Wiemy też, że w obliczu żądań, ludzie (czyli także dzieci!) wolą walczyć, niż ulec - z tego względu tym chętniej nabierają oni niechęci do zachowań, które poprzez karę chcieliśmy im wpoić jako dobre. Największym jednak argumentem przeciwko fizycznym sposobom karania dzieci jest to, że w przypadku wykonywania kary ktoś silniejszy powoduje cierpienie u kogoś słabszego. Używa swojej przewagi w celu narzucenia swojej woli - a to jest słownikowa definicja przemocy.

Obok kar fizycznych istnieją także inne - **osądzanie, przypinanie etykietek, pozbawianie przywilejów to także formy kar**.

## Konsekwencje kary

Strach przed karą zmusza nas do skupiania uwagi na grożących nam konsekwencjach, nie na wartościach, których kara miała strzec. Niech przestrożą dla pracodawców będzie fakt, iż w obliczu możliwości ukarania, robotnik oczywiście wykona swoją pracę, jednak ze szkodą moralną dla siebie - z tego względu jego wydajność prędzej lub później spadnie. **Pod wpływem strachu przed karą, ludzie nabierają gorszego mniemania o sobie, w związku z czym trudniej jest im wykazać dobrą wolę.**

## Mała wartość kar

Mamy niewielkie szanse, aby dopiąć swego przy pomocy kar. Jeżeli zapytamy *Co chciałbym, aby on/ona zrobił?* i na tym poprzestaniemy, to rzeczywiście być może uda nam się zmusić kogoś do pewnego działania. Kara jednak nie ma pożądanego efektu, gdy zadamy sobie pytanie: *Z jakich pobudek chciałbym, aby on/ona to zrobił?* Jeżeli zastosujemy karę, to na pewno nie wykona tego z pobudek, które nam wydają się pożądane. Obwinianie i karanie nie stwarza motywacji, jakie chcielibyśmy widzieć u innych.

## O empatii

Jak już mówiono, **PBP ma dwie strony: pierwszą z nich jest szczerze uzewnętrznienie siebie, drugą empatyczny odbiór.** Empatia jest zrozumieniem cudzych przeżyć przy pełni szacunku. **Empatia jest zależna od naszej zdolności do bycia obecnym w bieżącej chwili.** Często empatyczny kontakt pozwala nam przezwyciężyć wielki, psychiczny ból.

## Lepiej patrzeć, niż robić byle co

**Empatia to właściwie opróżnienie własnego umysłu tak, abyśmy mogli słuchać całym swym jestestwem.** Należy tu odróżnić zwykłe słuchanie przy pomocy uszu od słuchania z pełnym zrozumieniem. Prawdziwa empatia może pojawić się jedynie wtedy, gdy pozbyliśmy się wszelkich przyjętych z góry założeń, wyobrażeń i ocen dotyczących danej osoby. Zadaniem szalenie trudnym jest wytrwanie w takim stanie świadomości, którego wymaga od nas empatyczna postawa. Zazwyczaj zamiast empatii rodzi się w nas potrzeba udzielania rad, dodawania otuchy, objaśniania własnego stanowiska do danej sprawy lub uzewnętrzniania własnych uczuć, jednak **nim zaczniesz udzielać rad lub dodawać otuchy, najpierw spytaj.** Empatia wymaga więc od nas skupienia całej uwagi na komunikacie rozmówcy, dzięki czemu możemy ofiarować mu czas i przestrzeń na pełne wyrażenie siebie i nabranie pewności, że go rozumiano. Dobrze oddaje to buddyjskie przysłowie: *Nie rób byle czego, już lepiej stój i patrz.* Oto przykłady spotykanych zachowań, przez które nie jesteśmy na tyle świadomi sytuacji, aby mogła narodzić się nic empatycznego porozumienia:

- doradzanie: *Jak mogłeś nie...?, Według mnie powinienes...*
- licytowanie się: *To nic w porównaniu z tym, co zdarzyło się mnie!*
- pouczenie: *Mógłbyś z tego odnieść korzyść, gdybyś tylko...*
- pocieszanie: *Przecież zrobiłeś wszystko co mogłeś, to nie twoja wina!*
- gawędziarstwo: *To mi przypomina pewną historię...*
- ucinanie w połowie słowa: *O nic się nie martw! Głowa do góry!*
- litowanie się: *Och, ty mój biedaku...*
- wypytywanie: *Od kiedy to się zdarza?*
- wyjaśnianie: *Zrobiłbym to i to, ale...*
- korygowanie: *Nie, nie, to było inaczej, niż mówisz.*

Nasze błędne przeświadczenie o tym, że powinniśmy naprawiać sytuacje oraz poprawiać ludziom samopoczucie, sprawia, że nie możemy być w pełni obecni w danej sytuacji. W rzeczywistości słuchając czyichś słów zastanawiamy się, jak mają się one do naszej wizji świata. Innymi słowy: *patrzmy* na rozmówcę, zamiast po prostu z nim *być* - takie **intelektualne rozumienie blokuje przepływ empatii**. Będąc bez reszty w przestrzeni przeżyć rozmówcy, ofiarowujemy mu swoją obecność. Jest to cecha odróżniająca empatię od czystego rozumienia czy zewnętrznego wczuwania się w cudze przeżycia. Jeżeli doznajemy jedynie tego samego, czego doświadcza rozmówca, wtedy ofiarowujemy mu zwykle współczucie, nie empatię.

## Co kryje się za komunikatem rozmówcy

**Niezależnie od tego, co ludzie mówią, według zasad PBP mamy słyszeć jedynie ich spostrzeżenia, uczucia, potrzeby, prośby.**

Słyszając negatywny komunikat, według naszych wyuczonych reakcji możemy a) potraktować go osobiście, przez co będziemy mieli poczucie winy i wyrzuty sumienia lub b) obwiniać innych - dzieje się tak przez to, iż bierzemy na siebie odpowiedzialność za cudze uczucia.

W pewnych sytuacjach oczywistym będzie, jakie spostrzeżenia dokonali rozmówcy, często zdarza się jednak, że nie bardzo wiemy, jakie obserwacje wywołały takie a nie inne reakcje, np. komunikat: *Nie potrafisz zgrać się z zespołem.*

**Słuchajmy tego, czego ludzie potrzebują, nie tego, co o nas myślą.** Dzięki temu będą oni wydawać się nam mniej groźni.

## Powtarzanie usłyszanego komunikatu

Była już mowa o tym, w jaki sposób prosić o zwrotny komunikat od rozmówcy, teraz przejdziemy do tego, w jaki sposób można taki komunikat skierować do rozmówcy, gdyż czasami uznamy, że powinniśmy to zrobić - w ten sposób upewnimy rozmówcę, że nie zaszło żadne nieporozumienie, a jeśli zaszło, to damy szansę rozmówcy na korektę. Takie parafrazowanie komunikatu rozmówcy ma jeszcze inną zaletę: dajemy naszemu rozmówcy czas, aby przyjrzał się temu, co powiedział i dzięki temu głębiej wniknął w siebie.

Według zasad PBP parafrazujemy komunikaty w formie pytań, ukazujących jak je zrozumieliśmy i jednocześnie umożliwiającących wprowadzenie poprawek. Pytania mogą dotyczyć:

- spostrzeżeń dokonanych przez rozmówcę: *Czy zareagowałeś tak dlatego, że tydzień temu przez taki a taki czas nie było mnie w domu?*
- uczuć rozmówcy oraz jego potrzeb, z których owe uczucia wynikają: *Czy boli cię, że twoje starania nie spotykają się z takim uznaniem, jakiego byś pragnął?*
- próśb jakie ma rozmówca: *Chciałbyś, żebym wyjaśnił ci, dlaczego powiedziałem akurat to, co przed momentem usłyszałeś?*

Aby zadawać podobne pytania, musimy mieć wycucie, co dzieje się w duszy drugiego człowieka i zachęcić go, aby skorygował nasze pomyłki, jeżeli wycucie nas zawiodło. W poniższych pytaniach, pytający chce zasięgnąć informacji nie wczuwając się jednak w rzeczywistość rozmówcy:

- O co ci właściwie chodzi? Co takiego zrobiłem?
- Jak się czujesz? Dlaczego tak się czujesz?
- Co chciałbyś, żebym zrobił, aby temu zaradzić?

nie jest to pewna droga, aby nawiązać kontakt z drugim człowiekiem. Człowiek słyszący taką serię pytań może łatwo poczuć się jakby był na egzaminie. W takim przypadku, **kiedy zasięgamy informacji, najpierw dajmy wyraz własnym uczuciom i potrzebom**, dzięki czemu rozmówca poczuje się bezpieczniej. Zamiast pytać: *Co takiego zrobiłem?* możemy powiedzieć: *Czuję niedosyt, chciałbym lepiej to zrozumieć. Nie wyjaśniłbyś mi, który z moich czynów sprawił, że tak właśnie mnie widzisz?* - w przypadkach jednak, gdy nasze uczucia jasno wynikają np. z sygnałów pozawerbalnych, z kontekstu, wtedy nie będzie to konieczne. Warto jednak wyrażać siebie w momentach, gdy naszym pytaniom towarzyszą silne emocje.

Informację zwrotną przekazujemy rozmówcy, gdy nie jesteśmy pewni, czy usłyszeliśmy komunikat poprawnie. Czasami jednak, gdy przekonani jesteśmy, że udało nam się go zrozumieć, możemy wyczuwać w rozmówcy chęć usłyszenia go od nas, co często może się objawić w prośbie: *Jasne?, Zrozumiałeś, o czym mówię?* - skutecznie rozproszymy wtedy jego obawy powtarzając własnymi słowami to, co usłyszeliśmy, zamiast mówić zwykle *Tak*.

**Stań się lustrem także dla tych komunikatów, które niosą ze sobą duży ładunek emocji.** Możemy założyć, że rozmówca będzie w takich przypadkach wdzięczny, jeżeli usłyszy od nas to, co nam komunikował.

**Parafrazuj jedynie wtedy, gdy sprzyja to zrozumieniu i współczuciu.** Pamiętajmy też, że w trakcie parafrazowania duże znaczenie ma ton głosu, gdyż słysząc własne słowa z naszych ust, ludzie mogą z przesadą reagować na najbledsze odcienie krytyki czy sarkazmu. Ton deklaracyjny także nie jest tutaj wskazany, gdyż rozmówcy mogą sądzić, że staramy wyjaśnić im, co dzieje się w ich wnętrzu.

Oczywiście nasze pobudki, które skłoniły nas do parafrazy czyichś słów, mogą zostać negatywnie odebrane. Jeżeli usłyszymy coś w stylu: *Nie ze mną te psychologiczne zagrywki!*, powinniśmy dalej wczuwać się w uczucia i potrzeby rozmówcy. **Za każdym groźnie brzmiącym komunikatem kryją się ludzie o niezaspokojonych potrzebach i proszą nas, abyśmy te potrzeby zaspokoiли.** Nie ma tutaj miejsca na zadawanie sobie pytań "Co oni o mnie pomyślą?" **Trudny komunikat, jest szansą na wzbogacenie czyjegoś życia**, na obdarowanie cierpiącej istoty ludzkiej.

Jeżeli traktujemy metodę PBP zbyt mechanicznie, przedkładając kontakt z drugim człowiekiem nad poprawne zastosowanie modelu, lub też gdy nasze pobudki nie są do końca czyste, np. chcemy koniecznie zmienić czyjeś zachowanie, wtedy może okazać się, że ludzie często reagują negatywnie na nasze próby parafrazowania ich słów.

**Parafrazowanie cudzych słów to wbrew pozorom oszczędność czasu.**

## **Nieustanna empatia**

Musimy dać rozmówcy szansę na pełne wypowiedzenie się, zanim zajmiemy się jego prośbami lub konkretnymi rozwiązaniami. Jeżeli zbyt szybko będziemy chcieli ustalić o co nas prosi, może poczuć, że chcemy się go szybko pozbyć. W dodatku początkowy sygnał może spowodować wypłynięcie na wierzch masy tłumionych dotychczas przez niego uczuć - jeżeli będziemy działać zbyt szybko, zahamujemy ten proces ze szkodą dla rozmówcy. **Dzięki ciągłej empatii z naszej strony, rozmówca ma szansę głębiej wniknąć w siebie.** Konsekwentnie podążajmy tym śladem dopóty, dopóki rozmówca nie wyrazi wszystkiego, co czuje ze związaną sprawą. **Jeżeli rozmówca otrzymał wystarczająco dużo empatii, prawdopodobnie wyczuwalne dla nas stanie się zmniejszenie napięcia lub zamilknięcie.** Jeżeli jednak wciąż mamy wątpliwości, czy proces już ustał, spytajmy: *Czy chciałbyś jeszcze coś powiedzieć?*

## Własny ból uniemożliwia empatyczny odbiór

Zazwyczaj gdy czujemy, że pomimo starań nie jesteśmy w stanie okazać komuś empatii, znaczy to, iż sami jej potrzebujemy. **Potrzebujemy empatii, aby móc ją ofiarować innym.** Jeżeli czujemy, że przybieramy pozycje obronne i nie jesteśmy w stanie wykrzesać z siebie odrobiny empatii, powinniśmy:

1. na chwilę przerwać, wziąć kilka głębokich oddechów i okazać empatię samym sobie - polega to na słuchaniu siebie, wczuciu się we własne potrzeby i uczucia.
2. krzyknąć bez agresji - możemy także krzyknąć, byleby bez agresji, np. wykrzyknąć swoje uczucia i potrzeby: *Mam już dość! Jedyne, czego potrzebuję w tej chwili to odrobiny ciszy i spokoju!* Krzyk bez agresji to krzyk bez osądzania, bez sugerowania, że rozmówcy robią coś źle - krzycząc w ten sposób po prostu kierujemy uwagę otoczenia na nasz ból, na nasze potrzeby.
3. odpocząć - po prostu oddalmy się z miejsca, przeczekajmy, spróbujmy przyjąć odpowiednią dawkę empatii dla siebie.

## Terapeutyczne działanie empatii

Stosując w praktyce empatyczny kontakt z rozmówcą zauważymy, że w ten sposób wywieramy na niego zbawienny wpływ - działa to w obie strony, jeżeli ktoś nas naprawdę słyszy, nie biorąc odpowiedzialności za nasze uczucia, bez najmniejszych chęci kształtowania nas, poczukujemy się lepiej. Można powiedzieć, że **empatyczny kontakt pozwala nam na zobaczenie własnego świata w całkiem nowym świetle i pójście dalej.** Na pozór nierozwiązywalne problemy znajdują rozwiązanie, gdy ktoś nas rzeczywiście wysłucha lub gdy my wysłuchamy kogoś.

## Obnażanie własnej bezbronności

Język PBP jest bardzo trudnym językiem, gdyż wymaga od nas obnażania najgłębszych uczuć, porozumiewać się nim będzie ciężko zwłaszcza osobom nieśmiałym. **Im silniejszą jednak więź empatyczną rozwiniemy z rozmówcą, tym większe będzie nasze poczucie bezpieczeństwa,** uświadamiamy sobie bowiem, jak wiele wspólnego mamy z naszymi rozmówcami. Lepszy kontakt z cudzymi uczuciami i potrzebami oznacza dla nas łatwiejsze wyrażanie siebie.

Dużym problemem może być zrzucenie maski "twardego człowieka" i obnażenie własnej bezbronności - wynika to z obawy przed utratą autorytetu i utratą kontroli nad sytuacją.

**Słuchając cudzych uczuć oraz potrzeb, mówimy przez to bardzo dużo.**

## Sytuacje kryzysowe

Jednym z głównych celów, dla których opracowano metodę PBP, było unikanie przemocy w chwilach wielkich napięć i negatywnych emocji. Należy pamiętać, aby **w obliczu cudzego gniewu zamiast mówić ale, powinniśmy odnieść się z empatią do rozmówcy.** Język i zachowania ludzi mogą sprawiać, że postrzegamy ich jako potworów, w rzeczywistości są to jednak istoty o niezaspokojonych potrzebach. **Inni ludzie przestają wydawać się nam potworni, gdy wsłuchamy się i zauważymy ich uczucia oraz potrzeby.** Czasem ta rada może być trudna do zastosowania w stosunku do osób, do których jesteśmy przywiązani, właśnie najbliższym może nam być najtrudniej okazać empatię.

## Odmowa

Społeczeństwo i kultura nauczyły nas, żeby traktować cudze "nie" lub "nie chcę" jako gesty odtrącające - dlatego tyle mówi się o asertywności, gdyż często nie potrafimy odmawiać innym właśnie dlatego, że nie chcemy aby odebrali oni nasz komunikat w ten sposób, wolimy więc zgodzić się. **Okazanie empatii w stosunku do cudzego *nie*, jest chyba najlepszą obroną przed zbyt osobistym potraktowaniem odmowy.** Zamiast czuć się urażonym, zobaczymy uczucia i potrzeby rozmówcy oraz jego pragnienia, które uniemożliwiają mu spełnienie naszej prośby.

## Rozmowy a empatia

Zapewne często jesteśmy uczestnikami rozmów, drętowych rozmów, podczas których nie czujemy związku z tymi, którzy do nas mówią. W wyniku utraty kontaktu z uczuciami i potrzebami kryjącymi się za wypowiedzianymi słowami, takie rozmowy stają się martwe. Dr Rosenberg twierdzi, że w takich przypadkach nie zachodzi wymiana życiowej energii między rozmówcami, słowa są jedynie "wrzucane" w nas jak do kubła na śmieci. Jeżeli usłyszymy o jedno słowo więcej, niżbyśmy chcieli, **możemy ożywić drętwą rozmowę przerywając rozmówcy, pamiętajmy jednak aby uczynić to z empatią.** Jeżeli długo zwlekamy w takich sytuacjach, może nam być później trudno przejąć inicjatywę tak, aby nie przekroczyć granic uprzejmości.

Dobrym sposobem może być wyrażenie chęci bliższej więzi z uczestnikami i zapytanie ich, jak ich zdaniem można by to osiągnąć. **To, co nudzi słuchacza, z pewnością nudzi także mówcę.**

**Ludzie zwykle wolą, żeby słuchacze przerwali im, niż żeby udawali, że ich słuchają.**

## Milczenie a empatia

Gdy ujawniliśmy przed rozmówcą własną bezbronność i być może chcemy się dowiedzieć, co słuchacz myśli, natomiast ten milczy, być może będziemy mieli wtedy duży problem, aby odnieść się do niego z empatią. W przypadku braku reakcji ze strony otoczenia, mogą w nas pojawić się lęki i obawy, a wtedy łatwo zapomnimy, aby wczuć się w czyjeś uczucia i potrzeby. Pamiętajmy więc, aby **odnosić się z empatią do cudzego milczenia i wsłuchiwać się w kryjące się za nim potrzeby i uczucia.**

## Bibliografia

- Fundacja porozumienie bez przemocy
- Artykuł Porozumienie bez przemocy w Wikipedii
- Poradnik Asertywność w zbiorze polskich Wikibooks
- Marshall Rosenberg *Porozumienie bez przemocy. O języku serca*, Jacek Santorski & Co 2003
- Towe Widstrand, Marianne Gothlin, Niclas Ronnstrom *Porozumienie bez przemocy czyli język żyrafy w szkole*, Wydawnictwo CMPPP 2005
- Sura Hart, Victoria Kindle Hodson *Empatyczna klasa. Relacje, które pomagają w nauce*, Wydawnictwo CMPPP 2006
- Marshall Rosenberg *Edukacja wzbogacająca życie*, Jacek Santorski & Co 2006