

POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY

CZYLI JAK RADZIĆ SOBIE W SYTUACJACH KONFLIKTOWYCH



dr Anna Mazur
Uniwersytet Rzeszowski



Sztuka komunikacji

pomimo różnic, znaleźć wspólny język

KOMUNIKACJA – PODSTAWOWE INFORMACJE

- KOMUNIKACJA - w podstawowym rozumieniu jest to **porozumiewanie się słowne**. Szersze pojmowanie tego terminu to **wszystko, co nas dotyczy**.
- Podstawowe choć nie jedyne elementy komunikacji to **nadawca, przekaz informacyjny i odbiorca**. Rolą nadawcy jest nadanie jednoznacznego przekazu, a zadaniem odbiorcy odebranie go.
- Komunikacja jest procesem mającym na celu spowodowanie u odbiorcy informacji zmiany świadomości zamierzonej przez nadawcę.

PROCES KOMUNIKACJI

Komunikacja
werbalna

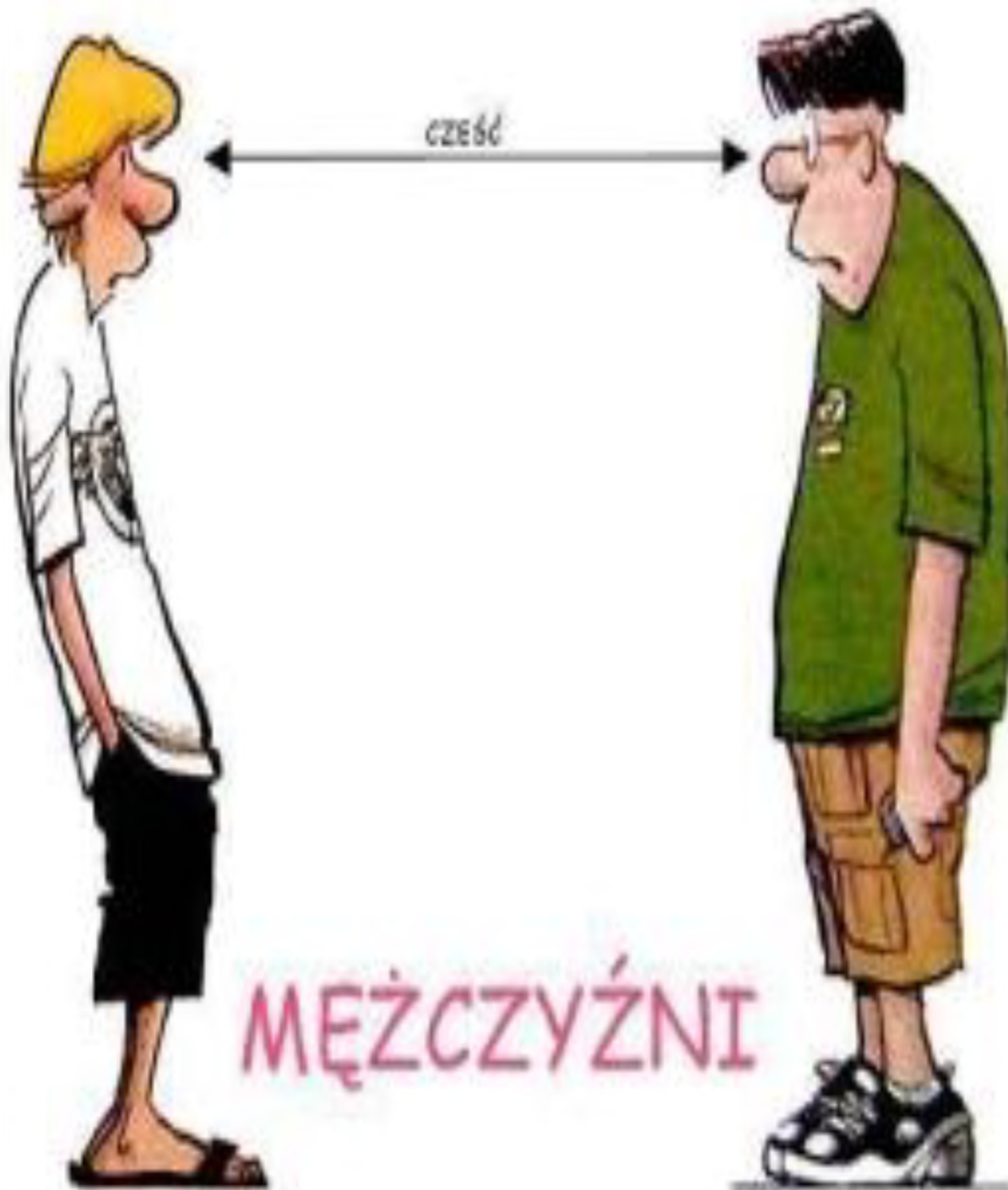
7%



Komunikacja
niewerbalna

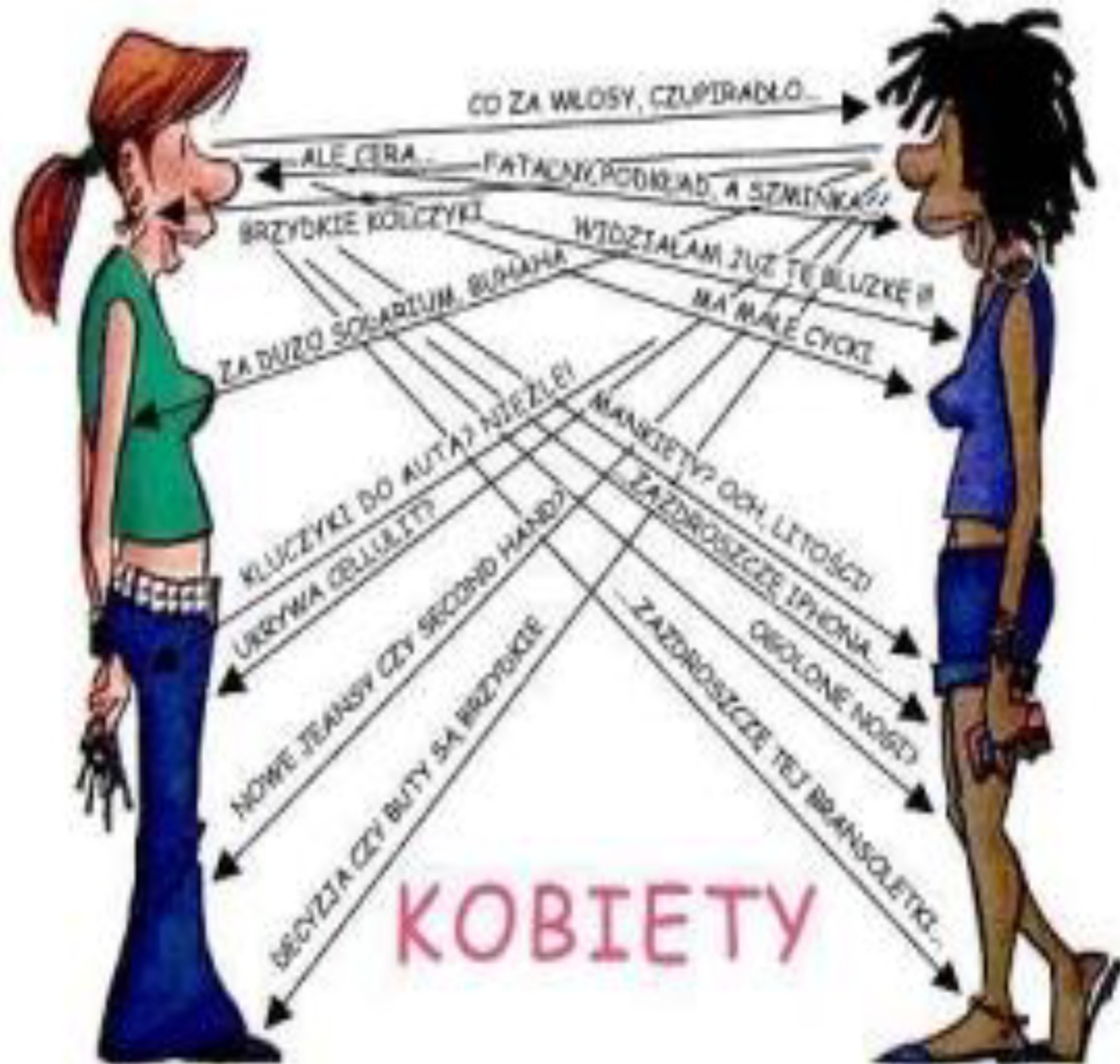
55%





MĘŻCZYŹNI





AKTYWNE SŁUCHANIE



*Słuchać nie znaczy usłyszeć,
Usłyszeć nie znaczy zrozumieć czego się
wysłuchało,
Zrozumieć nie oznacza zaakceptować odmienny
punkt widzenia.*



STYLE SŁUCHANIA

- **Słuchanie uważne** („nastawianie ucha, koncentracja na wypowiedzi bez oceniania, wola zrozumienia i zapamiętania tego, co jest mówione)
- **Słuchanie nieuważne** („wpuścić jednym uchem, drugim wypuścić”, marginalny, mimowolny, pobieżny, sporadyczny odbiór treści)
- **Słuchanie empatyczne** („wejście w skórę” mówiącego, świadome i aktywne dążenie do jego zrozumienia, słuchający angażuje wyobraźnię)



CO UTRUDNIA EFEKTYWNA KOMUNIKACJĘ?

- Niejasne przekazywanie informacji
- Zbyt wiele informacji przekazywanych równocześnie
- Brak odpowiedniego miejsca i czasu
- Błędne założenia, uprzedzenia stereotypy, nastawienia
- Sprzeczne lub spójne sygnały
- Nieumiejętność słuchania
- Wydawanie rozkazów, ostrzeganie, moralizowanie
- Sugerowanie odpowiedzi, pouczanie, krytykowanie



CO UTRUDNIA EFEKTYWNA KOMUNIKACJĘ?

- Zniekształcone postrzeganie zachowań
- Zbyt szybkie budowanie opinii
- Przekonanie o własnej racji
- Przesadne zaufanie
- Przyznanie sobie większych praw niż innym
- Wywieranie silnej presji
- Nadmierne, nieuzasadnione usprawiedliwienie siebie



KONFLIKT

- Pojęcie konfliktu wywodzi się od łacińskiego *confligere* tj. walczyć, sprzeciwiać się. Jest on zatem rozumiany jako zderzenie stojących w opozycji sił lub tendencji, jako napięcie, które zmierza do rozwiązania.
- KONFLIKT- niezgodność, sprzeczność interesów, poglądów; kolizja, spór, zatarg.



- KONFLIKT – to proces społeczny zachodzący między jednostkami, grupami, państwami, wynikający ze sprzeczności interesów, celów, poglądów czy obowiązków, powodujący powstanie wrogości między nimi.



CECHY KONFLIKTU:

- Każdy konflikt ma przyczyny;
- Słaba przewidywalność wybuchu, gdyż strony często się wzbraniają przed nim;
- Konflikt ma swoją dynamikę, która zależy od wielu czynników: podmiotowych, przedmiotowych i sytuacyjnych;
- Każdy konflikt charakteryzują trzy aspekty: negatywny, neutralny, pozytywny;
- Każdy konflikt można rozwiązać!



ŹRÓDŁA KONFLIKTU

- **Konflikt wartości** – wypływa z różnic w preferowanych wartościach dotyczących ideologii, tradycji, filozofii życia itp.
- **Konflikt dotyczący dostępu do informacji** – występuje w sytuacji braku lub posiadania odmiennych informacji albo też ich interpretacji.



- **Konflikt relacji** – jest wynikiem nieprawidłowej komunikacji, której towarzyszą negatywne emocje, stereotypy, odwetowe zachowanie lub błędne spostrzeganie.
- **Konflikt strukturalny** – wpływa ze struktury sytuacji w której ludzie działają, pełnionych ról, licznych ograniczeń z nią związanych.
- **Konflikt interesów** – pojawia się wtedy, kiedy zaspokojenie potrzeb określonej osoby odbywa się kosztem innej osoby lub grupy.



KONFLIKT W ŻYCIU CODZIENNYM



CZY KONFLIKT MUSI BYĆ ZJAWISKIEM NEGATYWNYM?

- Konflikt nie musi być czymś negatywnym, zagrażającym. Konflikt jest nieodzowną częścią naszego życia, ponieważ różnimy się od siebie. Mamy różne potrzeby, przekonania, system wartości, wyrośliśmy w różnych środowiskach.
- Konflikt tworzą ludzie i od nich zależy, jakie będzie jego rozwiązanie.





KONFLIKT, JAKO RÓŻNEGO RODZAJU
SYTUACJA NIEZGODNOŚCI, JEST
ZJAWISKIEM NATURALNYM,
NIEROZERWALNIE ZWIĄZANYM Z LUDZKIM
ŻYCIEM. TAM, GDZIE LUDZIE POZOSTAJĄ W
JAKICHKOLWIEK RELACJACH, KONFLIKT
JEST CZYMŚ ABSOLUTNIE NORMALNYM, A
NAWET W PEWNYM STOPNIU POŻĄDANYM.



FALSZYWE PRZEKONANIA LEŻĄCE U PODSTAW KONFLIKTU

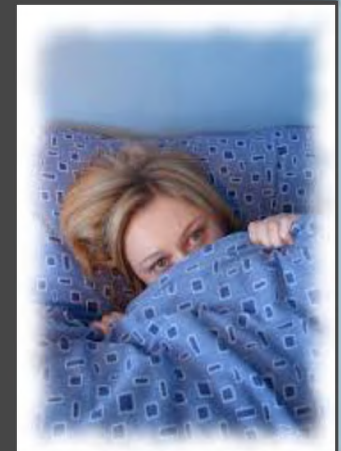
- KONFLIKT JEST PORĄŻKĄ- JEST DOWODEM, ŻE NIE UMIEM ŻYĆ Z INNYMI
- W KONFLIKCIE TYLKO JA MAM RACJĘ
- MOJE POTRZEBY SĄ NAJWAŻNIEJSZE
- MOJE SUKCESY SĄ MOJĄ ZASŁUGĄ, TWOJE TO ZBIEG OKOLICZNOŚCI
- MOJE PORĄŻKI TO PRZYPADEK, TWOJE PORĄŻKI TO EFEKT TWOICH BRAKÓW I WAD
- WSZYSTKO JEST CZARNE ALBO BIAŁE
- W KONFLIKCIE JEDNO PRZEGRYWA A DRUGIE Z NAS WYGRYWA



POSTAWY WOBEC KONFLIKTÓW

Każdego z nas charakteryzuje jedna z pięciu postaw wobec konfliktu. Są to:

- **Unikanie**- osoby wychodzą z założenia, że problemu nie ma, jeśli go nie widzimy. Tym samym, zachowując pozorny spokój, rezygnują z możliwości osiągnięcia satysfakcjonującego porozumienia. Postawa taka prowadzi też do gromadzenia nierozwiązanych problemów i nierozładowanych emocji, a w rezultacie do eskalacji konfliktu.





NIE PRZEZWYCIĘŻY SIĘ
TRUDNOŚCI, GDY SIĘ JE
PRZEMILCZA.

Bertold Brecht



- **Rywalizacja.** Osoby rywalizujące dążą za wszelką cenę do przeforsowania swojego zdania, realizują swoje cele pomijając interesy innych. Ich zachowanie często uniemożliwia osiągnięcie jakiegokolwiek porozumienia, chyba, że druga strona ustąpi i zrezygnuje z własnych potrzeb



- **Dostosowanie**- się mają skłonność do rezygnowania z własnych potrzeb za cenę spokoju. Ustępują każdemu i we wszystkim. Również taka postawa uniemożliwia osiągnięcie satysfakcji, prowadzi do rosnącego napięcia, poczucia niesprawiedliwości. Ludzie reagujący w taki sposób często są nieszczęśliwi i w ogóle nie realizują swoich dążeń.
- **Kompromis**- Osoby potrafią zrezygnować z części swoich racji, o ile druga strona jest skłonna do ustępstw. To druga, po współpracy, konstruktywna postawa wobec konfliktu. Nie zapewnia, co prawda, pełnej realizacji celów po obu stronach, ale w sytuacji, gdy niemożliwe jest lepsze rozwiązanie, zapobiega eskalacji konfliktu i umożliwia porozumienie.

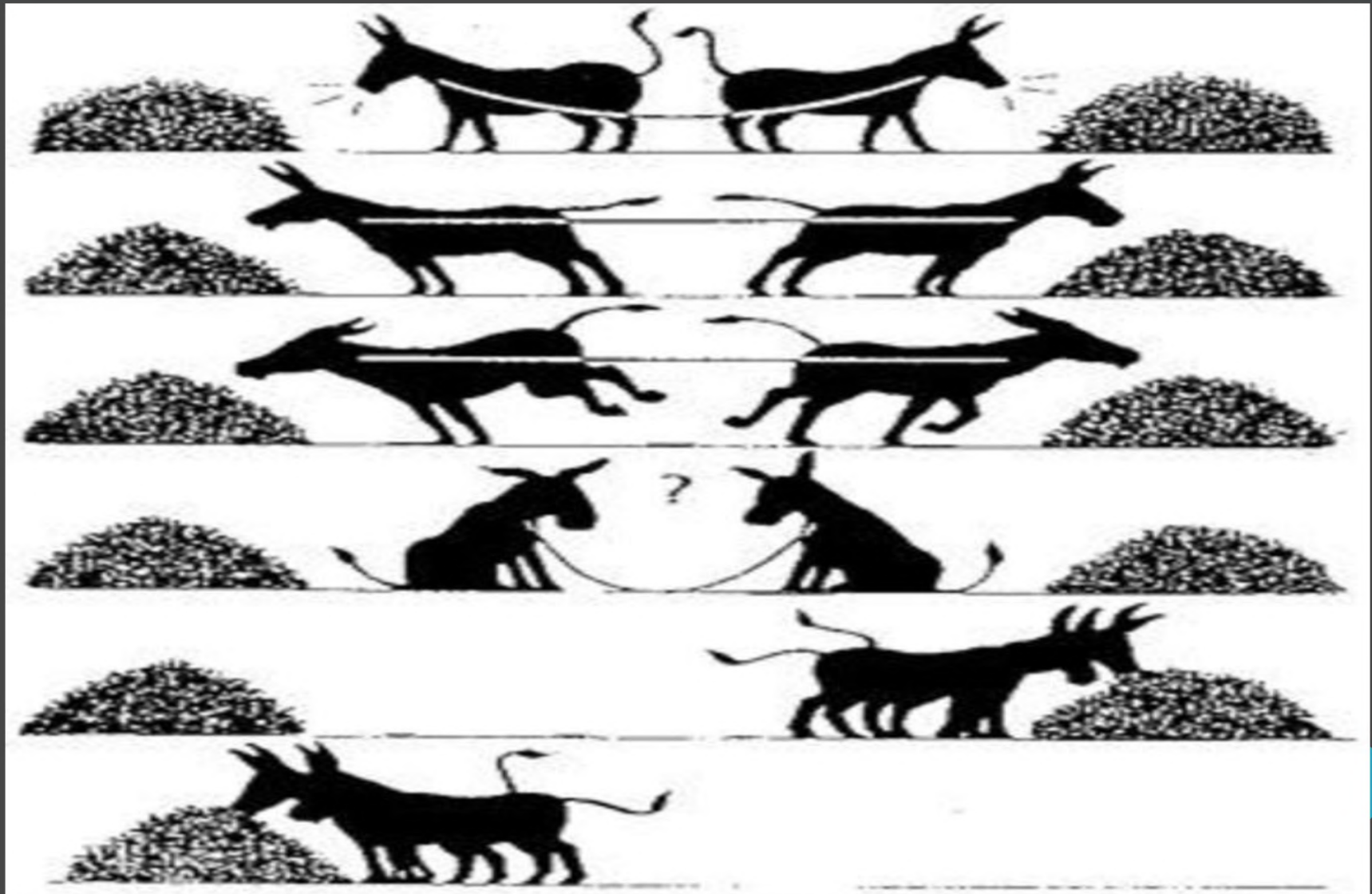


KOMPROMIS JEST SZTUKĄ DZIELENIA
TORTU W TAKI SPOSÓB,
ABY KAŻDY SĄDZIŁ,
ŻE DOSTAŁ NAJWIĘKSZY KAWAŁEK.

Paul-Henri Spaak



KTÓRE SPOSOBY ROZWIĄZANIA KONFLIKTU
ZOSTAŁY PRZEZ OSIOŁKI ROZWIĄZANE W SPOSÓB
KONSTRUKTYWNY?



SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW



POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY MARSHALLA B. ROSENBERGA „JĘZYK SERCA”

Żyrafy i szakale

Żyrafa to najwyższe żyjące na świecie zwierzę. Jego szyja sięga kilku metrów co sprawia, że widzi znacznie dalej od innych zwierząt. Serce żyrafy ważące kilka kilogramów to największe serce w świecie zwierząt.

To z tego powodu Marshall Rosenberg wybrał żyrafę jako symbol języka serca. Języka którym posługują się ludzie pragnący widzieć więcej i głębiej i kierujący się uczuciami płynącymi z serca. Ludzie wyrażający swoje serce i pragnący docierać do serc innych ludzi. Czynią to zarówno poprzez stosowanie empatii, odróżnianie spostrzeżeń od ocen czy wyrażanie uczuć i potrzeb, ale także poprzez okazywanie wdzięczności, dzielenie się swoim doświadczeniem i wiedzą i okazywanie współczucia rozumianego jako współodczuwanie.



Robią to w przeciwieństwie do osób które w swoim codziennym działaniu posługują się językiem szakala. Szakala który tchórzliwie ukrywa swoje serce za ocenami, oskarżeniami, krzykiem i ranieniem innych.

O takich osobach Marshall mówi że to ludzie którzy mają na sobie uszy szakala nałożone przez kulturę, złe doświadczenia i nawyki. Szakalami nazywa też myśli które zniekształcają rzeczywistość. takimi myślami mogą być zarówno oskarżenia jak i komplementy oderwane od serca i prawdziwych uczuć.



„Język żyrafy”



1. obserwacja i opis zaistniałej sytuacji
2. określenie uczucia, które nam w tej sytuacji towarzyszy
3. próba określenia z jaką potrzebą łączy się to uczucie
4. prośba o działanie, które może zaspokoić naszą potrzebę.

„Język szakala” :

1. ocenianie, oskarżenia odnoszące się do innych jak i do siebie.
2. To język osoby, która żąda, atakuje, ośmiesza, „wie lepiej” dlatego wywołuje u innych agresję, bunt, chęć „odwetu”, a u siebie poczucie winy, zaniżanie samooceny.



CZTERY KROKI POROZUMIENIA BEZ PRZEMOCY

1. Precyzyjne dostrzeżenie faktów i formułowanie spostrzeżeń

W codziennym życiu często mylimy spostrzeżenia z ocenami, co prowadzi nas do błędnych decyzji, nie mówiąc o reakcjach zamykających serca nasze i naszych bliskich. Wszelkie oceny i osądy pojawiające się w miejsce spostrzeżeń to "szakale" zaburzające nasz kontakt z rzeczywistością.

Szakale mogą przyjmować formę ocen negatywnych (np. głupek, obraża mnie, jest niesprawiedliwy, nie umiem tego zrobić) jak i pozytywnych, (jaki on mądry, jestem najlepszy, nikt mi nie dorówna)

Obie formy zniekształcają rzeczywistość prowadząc nas do błędnych decyzji i fałszywych reakcji rodzących przemoc i agresję.



2. Rozpoznawanie uczuć i branie za nie odpowiedzialności

W naszej kulturze coraz rzadziej mamy odwagę ujawniać swoje uczucia i potrzeby. Obawiamy się m. innymi negatywnej oceny i wyśmiania. Co więcej często uczymy tego dzieci mówiąc: *nie płacz, nie złość się itp.* Czasem udajemy mówienie o uczuciach mimo, że w ogóle o nich nie mówimy, np.: *czuje, że to nie jest dobry pomysł, albo czuje Twój egoizm*

Bardzo też często odpowiedzialnością za nasze uczucia obarczamy inne osoby lub wydarzenia mówiąc np.: *nie złość mnie, on mnie zasmucił, ucieszyła mnie ta wiadomość*

Tymczasem tylko i wyłącznie my sami odpowiadamy za nasze uczucia i nikt nie może nas zdenerwować lub ucieszyć. Kiedy otwarcie bierzemy odpowiedzialność za swoje uczucia mamy większą możliwość rozumienia ich i wyrażania, dzięki czemu inni ludzie dostrzegają nasze serca i mogą odpowiedzieć na nasze potrzeby.



3. Wskazanie ukrytych za uczuciami (zaspokojonych lub niezaspokojonych) potrzeb

Nawet jeśli nauczymy się dostrzegać własne uczucia i mówić o nich warto pamiętać o trzecim kroku, którym jest dostrzeganie ukrytych za uczuciami potrzeb. Nasza złość czy zasmucenie wynikają bowiem zawsze z niezaspokojenia jakichś potrzeb, a nasza radość czy euforia z zaspokojenia potrzeb.



4. Formułowanie próśb o konkretne działanie (prób niebędących żadaniami)

Formułowanie próśb o konkretne działanie jest wielką sztuką. Często używamy słowa proszę ale wcale nie prosimy. Kiedy nauczyciel mówi do dziecka w szkole: Proszę podejdź do tablicy czy zakłada, że dziecko może tej próśby nie wykonać? A przecież, jeżeli oczekujemy, że nasza prośba zostanie z pewnością wykonana to czy mamy do czynienia z prośbą? Czy też jest to raczej żądanie nieznoszące sprzeciwu?

Często słyszymy też próśby, co, do których treści można mieć bardzo poważne zastrzeżenia. Oto ktoś komu brat zjadł ciastko zwraca mu na to uwagę i mówi. *Zezłościłem się kiedy zjadłeś moje ciasto bo miałem na nie ochotę. Proszę żebyś następnym razem pomyślał o mnie zanim to zrobisz.*



Porozumienie bez przemocy nie polega na mechanistycznym używaniu czterech kroków w wyrażaniu siebie.

Sztuka porozumiewania się bez przemocy zakłada zastosowanie tych czterech kroków nie tylko w wyrażaniu swoich uczuć i potrzeb ale także we współczującym odkrywaniu uczuć i potrzeb innych osób.

Zatem szczególnie istotną rolę w relacji z drugim człowiekiem (z drugim sercem) pełni empatia rozumiana jako zdolność do współczucia (rozumianego jako współodczuwanie, a nie litość).



„Eskalacja wszelkich napięć rozpoczyna się wraz z porzuceniem dialogu.”

Julius kard. Döpfner





DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ