

# Zbigniew Wieczorek

---

## Porozumienie bez przemocy Marshalla Rosenberga jako sposób na redukowanie barier komunikacyjnych

---

Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa nr 3, 103-116

---

2012

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

**Zbigniew WIECZOREK**

Akademia im. Jana Długosza w Częstochowie

## **POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY MARSHALLA ROSENBERGA JAKO SPOSÓB NA REDUKOWANIE BARIER KOMUNIKACYJNYCH**

Z komunikacją międzyludzką jest podobnie jak z całą gamą innych dóbr: zaczynamy je doceniać, gdy ich zabraknie. Do czasu, kiedy radzimy sobie z przebiegiem rozmowy, nawet jeśli nie przebiega ona idealnie, wszystko wydaje się być proste i naturalne. Jeśli jednak zapadnie ponura cisza i czekamy na symboliczny dźwięk przelatującej muszki, odkrywamy, jak trudne bywa proste zabranie głosu. W rozmowach towarzyskich jest to chwilowy dyskomfort, który wiele osób uczy się naprawiać za pomocą wyjścia na papierosa czy zrobienia herbaty. Gorzej jest, gdy pełna napięcia cisza towarzyszy rozmowom związanym z wykonywanym zawodem, czy inną społeczną aktywnością. Jeszcze bardziej przykre są sytuacje, gdy w trudnych momentach życiowych, takich jak strata bliskiej osoby, nie potrafimy znaleźć właściwych słów i nawet w kontakcie z kimś bliskim mamy problemy z udzieleniem wsparcia. Niniejsze opracowanie służyć ma zwróceniu uwagi na występowanie barier w procesie komunikowania podczas tzw. „trudnych” sytuacji i wskazanie na różne sposoby radzenia sobie z nimi, przy szczególnym uwzględnieniu koncepcji porozumienia bez przemocy Marshalla Rosenberga (w skrócie PBP, inna nazwa to „język serca”). Mam nadzieję wskazać, jak można w stosunkowo prosty sposób zmodyfikować proces komunikowania się, uniknąć błędów i wzbogacić relacje międzyludzkie. Chciałbym też wskazać na użyteczność przytoczonego w tytule podejścia jako metody szkoleniowej dla osób profesjonalnie zajmujących się pracą z ludźmi, pedagogów, pracowników socjalnych, doradców zawodowych i wielu innych. Często jest tak, że proces ich szkolenia koncentruje się na przekazaniu określonych treści wymaganych formalnie do wykonywania zawodu z pominięciem lub niewielkim naciskiem na sferę doskonalenia praktycznej relacji międzyludzkich.

Panuje przekonanie, że doświadczenie pracy z ludźmi uczy nas właściwego komunikowania się. Jeśli usłyszymy, że ktoś 15 lat prowadzi zajęcia czy treningi, to można przypuszczać, że taka osoba świetnie się komunikuje i radzi w trudnych sytuacjach. Niestety często sytuacja ma się zupełnie inaczej. W toku przygotowywania do wykonywania zawodu np. pedagoga, bywa, że nie przywiązuje się wystarczająco dużej wagi do opisu i treningu poprawnej komunikacji wychodząc z założenia, że doświadczenie przyjdzie „samo”. Tym samym może się okazać, że ktoś może zacząć popełniać błędy relacyjne, które przez lata pracy utralają się i wzmacniają skutkując wypaleniem zawodowym i przekonaniem, że ludzie, z którymi się kontaktujemy, są „wyjątkowo trudni”. Można przypuszczać, że tak właśnie się dzieje, gdy słyszymy nauczycieli, często akademickich, narzekających jakich to teraz mamy uczniów/studentów, że „TA” młodzież jest coraz gorsza, bezczelna, roszczeniowa... i tak dalej, aż do znudzenia.

W zależności od tego, pod jakim kątem będziemy analizowali proces komunikowania się, możemy tworzyć różne opisy barier komunikacyjnych. Będą to więc wszelkiego rodzaju szumy, zakłócenia, różne niesprzyjające okoliczności,

ale i filtry percepcyjne, wybiórczość uwagi, brak umiejętności empatii, różnice kulturowe, stereotypy, uprzedzenia czy nawet złe samopoczucie. Biorąc pod uwagę sam przebieg rozmowy na poziomie werbalnym można wskazać niezrozumienie kodów językowych, nadmierne stosowanie usunięć, zniekształceń i generalizacji, czy nadmierną metaforyczność komunikacji. Te najbardziej użyteczne w tematyce trudnych relacji wydają się te przedstawione przez Davida Johnsona oraz duet Adele Faber i Elaine Mazlish, opisują bowiem bariery komunikacyjne z perspektywy zakłóceń przy udzielaniu wsparcia i okazywaniu zrozumienia.

Johnson definiuje błędy wyjątkowo prostym, pragmatycznym językiem: *Okazywanie komuś swojej akceptacji może ci się nie udać z trzech powodów. Pierwszy to mówienie komunałów, czyli akceptacja rytualna. Nasz język jest pełen społecznie uznanych zwrotów oznajmiających akceptację, jak na przykład «Doskonale cię rozumiem», «Czy mogę ci w czymś pomóc», «Serdecznie ci współczuję», «Jesteś naprawdę cudowny». Różnica pomiędzy wyrażeniem szczerzej akceptacji a komunałem polega na poziomie i autentyczności wyrażonych uczuć i na tym czy to, co zostało powiedziane, otwiera rozmowę o uczuciach drugiej osoby czy ją zamyka. Drugi powód wiąże się z pytaniem, czy okazujesz komuś akceptację dlatego, że masz z nim wartościowy związek, czy robisz to dla każdego. Tania akceptacja, którą obdarzasz wszystkich i każdego, nie komunikuje prawdziwej akceptacji dla drugiego człowieka. Jest podobna do działania pracownika Czerwonego Krzyża, który spieszy z pomocą każdemu, kto się nawinie. Znacząca akceptacja opiera się na twoich związkach z drugą osobą i odbija bądź obecną wartość związku, bądź pragnienie budowania lepszego. Wreszcie, największym błędem w komunikowaniu akceptacji jest milczenie. W kontakcie z kimś drugim milczenie może być wzięte za oznakę obojętności i niechęci do angażowania się w związek. Milczenie z całą pewnością nie komunikuje ani poprzedzającej, ani następującej akceptacji, a może komunikować następujące odrzucenie.*<sup>1</sup>

Powyższy przykład pokazuje w prostych słowach prostą życiową prawdę, jeśli chcemy, by nasze działanie było skuteczne, musimy być zwyczajnie prawdziwi, autentyczni no i przede wszystkim musimy je podjąć (ponure dumanie oraz wzdychanie nad przeciwnościami losu nie wystarczą). Jest to zgodne z ogólnym modelem terapii humanistycznej, w którym skuteczność pomagania zależy od takich cech terapeuty jak bezwarunkowa akceptacja, empatia i kongruencja. Pomimo tego, że niniejsze opracowanie nie traktuje o terapii, to warto powiedzieć, iż reguła ta odnosi się oczywiście do wszelkich międzyludzkich kontaktów, te najbardziej rozwijające zawsze odbywają się w atmosferze akceptacji, zrozumienia i autentyczności. Problemem oczywiście jest doprowadzenie do takiej sytuacji, jeśli nie jesteśmy pozytywnie związani emocjonalnie z rozmówcą tutaj mam nadzieję, że w dalszych słowach pojawią się praktyczne wskazówki, jak problem taki rozwiązać.

Druga klasyfikacja błędów i barier komunikacyjnych pochodzi od Adele Faber i Elaine Mazlish – definiują one właściwą reakcję jako reakcję empatyczną a niewłaściwe to: zaprzeczanie uczuciom, filozofowanie, doradzanie, wypytywanie,

<sup>1</sup> D. Johnson, *Podaj dłoń*, IPZiT. Warszawa 1992, s. 158

obrona drugiej osoby, użalanie się czy interpretowanie.<sup>2</sup> Poziom nasilenia niewłaściwej reakcji wyznaczy wielkość bariery komunikacyjnej, np. im więcej doradzania, tym mniej dążenia do zrozumienia. Przy takim definiowaniu barier komunikacyjnych błędy są generowane w wyniku zarówno braku odpowiedniego nastawienia do drugiej osoby jak braku określonych umiejętności w formułowaniu zdań. Mam nadzieję wykazać, że procedury porozumienia bez przemocy Marshalla Rosenberga będą pomocne w obu obszarach.

Czym jest porozumienie bez przemocy? *Fundamentem PBP są pewne umiejętności posługiwania się mową i innymi narzędziami porozumienia, pomagające nam nawet w niesprzyjających okolicznościach zachować człowieczeństwo. Nie ma w tej metodzie niczego nowego; wszystkie jej składniki znane są od stuleci. Jej zadaniem jest nieustannie przypominać nam o czymś, co już wiemy – o tym, jak my, ludzie, mamy zgodnie z pierwotnym zamysłem wzajemnie odnosić się do siebie; dzięki tej metodzie łatwiej też jest nam żyć w taki sposób, żeby wiedza ta przejawiała się w konkretnym działaniu. PBP pomaga nam zmienić swój styl wyrażania siebie i słuchania tego, co mówią inni. Nasze słowa nie są już odtąd efektem nawykowych, automatycznych reakcji, lecz tworzą świadomą odpowiedź, której mocną podstawą jest uświadamianie sobie własnych spostrzeżeń, uczuć i pragnień. Dzięki PBP wyrażamy siebie szczerze i jasno, zarazem z szacunkiem i empatią poświęcając uwagę innym ludziom. Odtąd w każdej wymianie zdań potrafimy usłyszeć własne a także cudze głębokie potrzeby i oczekiwania. PBP uczy nas dokonywania precyzyjnych spostrzeżeń i pozwala precyzyjnie określać zachowania i sytuacje, które wywierają na nas taki czy inny wpływ. Uczymy się wyraźnie dostrzegać i uzewnętrzniać własne potrzeby i oczekiwania w każdej konkretnej sytuacji. Technicznie jest to proste, ale bardzo wiele zmienia.*<sup>3</sup> Jak Rosenberg sam pisze w koncepcji, nie ma niczego nowego, chodzi o samą procedurę: *Najpierw staramy się zobaczyć, co właściwie dzieje się w danej sytuacji. Ogólnie rzecz biorąc, polega ona na tym, że jacyś ludzie mówią lub robią coś, co albo wzbogaca nasze życie, albo nie. Spróbujmy jednak spostrzec, co oni tak naprawdę mówią i robią? Cała sztuka w tym, żeby umieć sformułować to spostrzeżenie, a zarazem powstrzymać się od jakiegokolwiek osądu czy oceny: po prostu rzeczowo stwierdzić, co mianowicie robi dana osoba, której działanie nam się podoba lub nie. Następnie mówimy, co czujemy wobec postępowania partnera, które spostrzegliśmy: czy uczuciem tym będzie ból, lęk, radość, rozbawienie, irytacja? Po trzecie określamy własne potrzeby związane z uczuciami, które przed chwilą zdefiniowaliśmy. Kiedy za pomocą PBP jasno i uczciwie wyjawiamy, co się z nami dzieje, mamy świadomość tych trzech elementów. [...] Na tym etapie zwracamy się do partnera z prośbą, której spełnienie wzbogaci nasze życie lub po prostu je umili.*<sup>4</sup>

Procedura PBP w największym skrócie polega więc na rozdzieleniu podczas rozmowy naszych reakcji na następujące etapy:

- 1) spostrzeżenia;
- 2) uczucia;

<sup>2</sup> Zob. A. Faber, E. Mazlish, *Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały. Jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły*, (w:) „Media Rodzina of Poznań, Inc”. Poznań 1993, s. 13-19

<sup>3</sup> M. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy. O języku sercu*, J. Santorski & Co. Warszawa 2003, s. 13

<sup>4</sup> Ibidem, s. 15-16

- 3) potrzeby;
- 4) prośby.

Działanie takie przypomina analityczną metodę uczenia z metodyki wychowania fizycznego. Uczeń, aby się nauczyć dwutaktu, najpierw opanowuje ruchy składowe, potem zbiera wszystkie elementy w całość. Taka separacja pozwala na doskonalenie techniki rzutu w sposób, którego nie dałoby się zrobić korzystając z metody syntetycznej, tzn. uczenia się dwutaktu jako całego procesu. Analogia mam nadzieję nie będzie zbyt trywialna, oddaje istotę rzeczy, jeśli idzie o relacje międzyludzkie. Z przykładów bardziej komunikacyjnych można tu przytoczyć procedurę czterech asertywnych kroków<sup>5</sup> Pameli Butler, gdzie podobnie na cztery części rozbijamy nasze dochodzenie swoich praw, czy procedurę zachęcania dziecka do współpracy, przytaczanych już Faber i Mazlish.<sup>6</sup> Idea odwrotkich wymienionych technik jest podobna, próbujemy zignorować lub wręcz odwrócić nawyki wyuczone w procesie socjalizacji, często mocno utrwalone, niestety często też dysfunkcyjne w różnych sytuacjach społecznych.

Od dzieciństwa nauczyliśmy się różnych zachowań komunikacyjnych a po osiągnięciu biegłości, zaczęliśmy korzystać z nich zupełnie automatycznie – tzn. często zwyczajnie nie zdajemy sobie sprawy, że pewne wzorce komunikacyjne mają właściwą sobie strukturę, wszystko dzieje się tak szybko, że sekwencję komunikacyjną traktujemy jako całość. W klasycznym modelu cybernetycznym Shannona i Weavera komunikacja rozbita jest na:

- 1) źródło informacji;
- 2) komunikat;
- 3) nadajnik;
- 4) sygnał – podlegający zakłóceniom;
- 5) odbiornik;
- 6) komunikat;
- 7) miejsce przeznaczenia, co przekłada się na współzależność: przepustowość kanału = informacja + zakłócenia.<sup>7</sup>

W modelach interakcyjnych, wcale nie jest prościej. Przykładowo w koncepcji skoordynowanego gospodarowania znaczeniem Barnetta Pearce'a i Vernona Cronena, model komunikacji oparty jest o stałe współoddziaływanie ze sobą elementów (obszarów) takich jak:

- 1) epizod;
- 2) relacja;
- 3) samowiedza;
- 4) kultura;
- 5) akt mowy.<sup>8</sup>

Warto tu zauważyć, że sam akt mowy, to w sumie cały model cybernetyczny przedstawiony powyżej. Z wymienionych elementów warto zwrócić uwagę na epizod. Dla Pearce'a i Cronena, każda sytuacja, w której się znajdujemy, wymusza inną interpretację nadszereczystości, więc każda rozmowa ma różne ramy znaczeniowe. Przykładowo możemy iść na kolację służbową, romantyczną, rodzinną czy ze znajomymi. Każdy epizod będzie (może być) czymś zupełnie

<sup>5</sup> Zob. M. Król-Fijewska, *Trening asertywności*, IPZIT. Warszawa 1993, s. 114-118

<sup>6</sup> Zob. Faber, *Jak mówić...*, s. 64-88

<sup>7</sup> Zob. E. Griffin, *Podstawy komunikacji społecznej*, GWP. Gdańsk 2003, s. 58

<sup>8</sup> Zob. Ibidem, s. 94

innym od obowiązku po romantyczne uniesienia. To samo ma się do kultury, która każe nam się różnie zachowywać w zależności od łączących nas z drugą osobą relacji. Przy tak skomplikowanym modelu, autorzy mówią o sukcesie komunikacyjnym, jeśli uda się nam skoordynować, nawet niespójnie nasze wewnętrzne światy znaczeń na tyle, by osiągnąć zrozumienie. Osoba dobrze komunikująca się, porównywana jest do ciekawego świata kosmopolity, akceptująca siebie i innych, która opowiada o swojej wizji rzeczywistości, słucha opowieści innych i próbuje (zgodnie z tytułem koncepcji) skoordynować różne wizje rzeczywistości. Niezależnie od modelu komunikacji, im bardziej mechanicznie do niej podchodzimy, tym więcej elementów składowych wymyka się naszej kontroli, więcej robimy nieświadomie i nieintencjonalnie. Im więcej włożymy w komunikację uważności, tym większy wysiłek, ale i większa kontrola, nad procesem wymiany informacji.

Wracając do porozumienia bez przemocy, model Rosenberga pomaga w łatwym separowaniu poszczególnych obszarów, dając większą kontrolę nad procesem komunikacji. Po separacji, prędzej czy później następuje utrwalenie nawyku i automatyczne stosowanie wzorca PBP jako reguły komunikacyjnej. *W miarę jak dzięki PBP pozbywamy się starych nawyków, które w zetknięciu z krytyczną oceną dotychczas kazały nam się bronić, wycofywać lub atakować; zaczynamy widzieć w nowym świetle zarówno samych siebie, jak i innych ludzi, a także nasze intencje i wzajemne związki. Opór, postawa obronna i gwałtowne reakcje pojawiają się coraz rzadziej. Kiedy skupiamy się na jasnym wyrażaniu spostrzeżeń, odczuć i potrzeb, zamiast na stawianiu diagnoz i osądzaniu, odkrywamy głębię własnego współczucia. Ponieważ z punktu widzenia PBP ogromnie ważne jest słuchanie – zarówno samego siebie, jak i innych.*<sup>9</sup> Model Rosenberga jest cenny z dwóch powodów. Pierwszy dotyczy wzrostu umiejętności empatycznego komunikowania się, drugi ma związek z naszym nastawieniem do innych a na dłuższą metę zadowoleniem z wykonywanej pracy, być może także wypaleniem zawodowym – a raczej jego brakiem.

Zwyczajowe heurystyki zachowania każą nam skracać drogę od spostrzeżeń do oceny, co na dłuższą metę owocuje spostrzeżeniem połączonym z oceną. W praktyce oznacza to dla wielu z nas, że widząc kogoś kto śpi na ławce, widzimy „pijaka”, ogolony mężczyzna wybiegający ze stadionu to „kibol” itd. O ile osoby, które oceniamy są nam dalekie, nie ma w tym większego problemu, jeśli nie liczyć oczywiście tego, że nasze spostrzeżenie jest zaburzone przez schematyczne myślenie. Gorzej jest, jeśli oceny pojawiają się wśród bliskich. Dziecko, które nie robi tego czego chcemy, może stać się „niegrzeczne”, „krnąbrne”, „złośliwe”, współmałżonek „oziębły” czy „daleki”. Problem z szybkim ocenianiem leży w samej szybkości, siłą rzeczy oceny będą dotyczyły rzeczy nam najbardziej bliskich emocjonalnie czyli często takich, które są dla nas potencjalnie najboleśniej. Nauczyciel, który ma kłopot z utrzymaniem dyscypliny w klasie, będzie miał tendencję do interpretowania zachowań młodzieży jako intencjonalnie wymierzonych przeciwko niemu. Młodzież będzie leniwa, złośliwa, arogancka a sam nauczyciel będzie budował w sobie poczucie krzywdy.

---

<sup>9</sup> Rosenberg, *Porozumienie...*, s. 13

Jeśli chcemy porozumiewać się oraz spostrzegać rzeczywistość z perspektywy PBP, sytuacja może wyglądać inaczej. Spoglądamy na leżącego człowieka i podejmujemy działanie, żeby skupić się na tym co widzimy, co widać? Leży człowiek, śpi na ławce. Co czuję, w związku z tym co widzę? Może nic specjalnego, może poczuje zmęczenia? Jaka potrzeba się w związku z tym pojawi? Może potrzeba wypoczynku, jaką mogę mieć i do kogo prośbę? Może do siebie, żeby dziś skończyć pracę, może do kogoś w moim otoczeniu, żeby dał mi dzisiaj trochę wytchnienia. Nie wygląda to może na pierwszy rzut oka zbyt porywająco, ale warto zwrócić uwagę, że w tak prostej sytuacji zabrakło łątki i oceny – jest to kwestia pewnej gimnastyki umysłu. „Możemy uczynić relację monotonną i pozbawioną życia, wzajemnie przyczepiając sobie łątki, stawiając diagnozy i przeprowadzając analizy. Uciekamy się w ten sposób do statycznego sposobu myślenia, licząc na to, że dostarczy nam wiedzy dotyczącej żywienia relacji. Aby poznać przekaz, musimy poświęcić czas na «przetłumaczenie» albo «odkodowanie» etykiet i analiz. Co właściwie chcemy powiedzieć, nazywając kogoś leniwym, wspaniałym, chciwym lub samowolnym? Odpowiedź tkwi w obserwacjach, emocjach, potrzebach oraz prośbach kryjących się za wypowiedzianymi słowami. Doszedłszy do niej, możemy zdecydować, co chcemy przekazać drugiej osobie. Ponieważ opinie innych – jeśli tylko się w nie wsluchamy – mogą nam podpowiedzieć, czego potrzebujemy, o czym marzymy lub za czym tęsknimy, warto je poznać i znaleźć sposób na ich zaakceptowanie. Jeśli nieustannie oceniamy samych siebie dlatego, że nieustannie oceniamy innych, wpadamy w błędne koło. Nie proponuję jednak, aby przestać oceniać. Proponuję, żeby wykorzystywać ocenianie w celu zrozumienia własnych potrzeb. Statyczne opinie o innych, zarówno pozytywne, jak i negatywne, tworzą przeświadczenia. Jeśli odbieram cię jako osobę «leniwą» przypuszczam, że się wykręcisz, kiedy poproszę cię o pomoc. Jeśli zaś odbieram cię jako osobę «uczynną» a ty pewnego razu mi odmówisz, zapewne zareaguję słowami: «Zupełnie cię nie poznaję! Przecież zawsze byłeś skory do pomocy!»<sup>10</sup> Może się okazać, że złość i etykieta „pijak” bierze się z tego, że zagonieni codziennymi sprawami zazdrościmy zwyczajnie komuś, kto śpi na ławce i niczym się nie przejmuje. Im bardziej kogoś oceniamy, tym bardziej odpowiedzialność za przebieg danej sytuacji jesteśmy skłonni rzucić na innych. Po nadaniu etykiety „pijak”, winna staje się choroba, społeczeństwo, wychowanie czy cokolwiek innego. Znalezienie winy oznacza umiejscowienie jej gdzieś na zewnątrz nas, co powoduje, że uświadamiamy sobie, iż nie mamy na nią wpływu. Jeśli nie mamy wpływu to i mocy sprawczej w tym zakresie a im mniej mocy sprawczej, tym większa bezradność i gorsze samopoczucie. Popadamy w błędne koło, chcąc sobie coś ułatwić, nieświadomie to utrudniamy.

Wydaje się, że im bliższe relacje, tym łatwiej zobaczyć język serca, np. podczas domowych problemów. Jeśli rodzic wchodzi do pokoju dziecka i widzi „bałagan”, łatwo jest przyczepić dziecko etykietę – „bałaganiarz”. Nakręcamy spiralę ocen: jeśli dziecko bałagani, to czemu, po co? Bałagani, bo jest źle wychowane, żeby mnie zdenerwować, może żeby coś udowodnić? Im łatwiej

---

<sup>10</sup> L. Larsson, *Porozumienie bez przemocy w związkach. Zbadaj swoje relacje*, Wydawnictwo Czarna Owca. Warszawa 2011, s. 31

o ocenę, tym łatwiej wpaść w samonakręcającą się spiralę paranoi. Ta sama sytuacja z poziomu języka serca wyglądałaby tak:

- 1) co widzę? – pokój, w nim zabawki leżące w różnych miejscach, moje dziecko bawiące się z uśmiechem na twarzy;
- 2) co czuję? – gdy patrzę na dziecko, czuję miłość;
- 3) jaka rodzi się potrzeba? – chciałbym przytulić dziecko;
- 4) o co mogę poprosić? – „przytul mnie i baw się dalej”.

Z pełną świadomością, że powyższy przykład może się wydać banalny i nierealny, dokładnie tak działa PBP, jeśli oczywiście faktycznie próbujemy je stosować. Liv Larsson zaleca, żeby badać i analizować swoje relacje w poszukiwaniu różnych zachowań, które są agresywne i oceniające. Jeśli je zlokalizujemy, możemy dokonać zmiany i poprawić swoje życie. Lepiej żyć pod jednym dachem z dzieckiem, które kochamy, niż z bałaganiarzem, który robi nam na złość. Podobnie ja we wcześniejszym przykładzie obowiązuje tu zasada: jeśli winę za bałagan zrzucimy na „bałaganiarstwo” dziecka, jakąś enigmatyczną ideę, to tym samym tracimy nad nią kontrolę, nie zależy ona od nas, możemy tylko biernie obserwować. Wyjaśnia to, czemu rodzice nieradzący sobie z dziećmi, mają poczucie bezradności i relacjonują jak bardzo nieskuteczne są ich próby zmiany. Ciężko jest zmienić coś, co sam przez długi czas wykluczałem z siebie i mojego otoczenia, możemy zmienić tylko to, co jest częścią nas i naszego otoczenia. Natomiast jeśli już zaczniemy się zmieniać, to razem z nami i otoczenie.

Nasze zachowanie, jeśli będzie pozbawione agresji, wpływa też pozytywnie na innych – przykład z książki Larsson: „– Czy możesz podać mi chleb? – poprosił mnie mój partner pewnego ranka przy śniadaniu. – Nie – odpowiedziałam po sekundzie namysłu – tak dobrze mi się tu teraz siedzi. Ta rozmowa (podobnie jak wiele innych rozmów tego typu) mogłaby się skończyć sprzeczką, okazaniem rezerwy lub awanturą na całego. Tym razem było jednak inaczej, ponieważ oboje dostrzeżliśmy, co nam chodziło po głowach. Po tym, jak powiedziałam <<nie>>, mój partner pomyślał rozdrażniony: «Przecież siedzi najbliżej chleba. Czemu nie może wyświadczyć mi nawet tak drobnej przysługi?!» Jego irytacja zamieniła się następnie w rozczarowanie: «Nie kocha mnie. To był dowód. Zrobienie dla mnie nawet tak małej rzeczy nie sprawia jej radości» Rozczarowanie zmieniło się w żal i wtedy właśnie mój partner się zorientował, co zachodzi w jego głowie. Wpadł na ten absurdalny pomysł, by utożsamić moją chęć podania chleba z miłością do niego. Jego oczekiwanie było jeszcze bardziej absurdalne – chciał, bym wiedziała, że on zinterpretuje je jako oznakę miłości z mojej strony. Mnie przez głowę przemknęła myśl w rodzaju: «Jak miło jest powiedzieć <<nie>>, kiedy rzeczywiście chcę odmówić, i jak fajnie powiedzieć <<tak>> gdy to właśnie mam na myśli! Chciałabym się czuć tak samo wolna we wszystkich relacjach». Mój partner zaczął się zastanawiać, dlaczego się uśmiecham, więc po prostu o to zapytał.

- Dlaczego się uśmiechasz?
- Dlatego że miło mi czuć się wolną, będąc razem z tobą – odpowiedziałam i opisałam mu, jaką uciechę sprawiło mi bycie w pełni szczerą.

Wtedy na jego twarzy również pojawił się uśmiech, a ja zapytałam, co go tak bawi. Opowiedział o tym, jak odkrył, że prośba o podanie chleba nie dotyczyła tylko tej czynności.

- Zrozumiałem, że nie mogłaś się domyślić, co według mnie okazałaś swoim zachowaniem.



Prawdopodobnie gdyby powiedział, jak mocno pragnie odczuwać moją miłość i troskę, oraz że podając mu chleb, mogłabym mu pomóc w doznawaniu ich, podałamby mu go z ochotą. Mój partner uświadomił sobie, że w zasadzie nauczył się rozumować w ten sposób: Gdybym podała mu chleb, zanim on o to poprosił, dałabym jeszcze większy dowód swojej miłości do niego. Ponadto utwierdził się w mniemaniu, że jeśli ktoś robi coś wbrew swojej woli, ale «dla dobra drugiego» to taka ofiara jest niepodważalnym dowodem miłości. Ta sytuacja pozwoliła nam wykorzystywać więcej szans na wyrażanie lub przyjmowanie miłości. Zapewne większości osób podałamby chleb, nawet wbrew swojej woli, aby zarzucić im następnie, że są wymagające lub leniwe. Niewykluczone, że spowodowałyby to pogorszenie relacji. O co boisz się poprosić z obawy przed odmową? Odmówienie czego jest dla ciebie wyzwaniem?»<sup>11</sup> Jeśli zaczynamy analizować swoje zachowania, rozbijając je na etapy, to z każdym kolejnym spotkaniem drugiej osoby łatwiej jest postrzegać ją w sposób pozbawiony oceny. Im mniej ocen zaś, tym więcej emocji, zazwyczaj pozytywnych, ale nawet jak są negatywne, to także można je wyrażać w konstruktywny sposób. „Trzecim elementem PBP jest przyznawanie się do potrzeb, kryjących się za naszymi uczuciami. To, co mówią i robią inni, może nasze uczucia katalizować, lecz nigdy ich nie wywołuje. Do negatywnego komunikatu możemy odnieść się na cztery sposoby:

- 1) wziąć winę na siebie;
- 2) zrzucić ją na innych;
- 3) wczuć się we własne emocje i potrzeby;
- 4) wczuć się w emocje i potrzeby rozmówcy, zawarte w nadanym przez niego negatywnym komunikacie.

W osądach, krytycznych uwagach, diagnozach i interpretacjach cudzych zachowań okrężną drogą ujawniają się nasze własne potrzeby i hierarchie wartości. Krytyczny ton zazwyczaj prowokuje obronę lub kontratak. Im bardziej bezpośrednio potrafimy skojarzyć swoje uczucia z potrzebami, tym łatwiej jest innym ludziom odnieść się do nich ze współczuciem. W świecie, który często surowo nas osądza za to, że dostrzegamy i ujawniamy swoje potrzeby, nieraz wpadamy w popłoch, gdy jednak mamy je uzewnętrznić. Dotyczy to zwłaszcza kobiet, są one bowiem tak wychowywane, żeby ignorowały własne potrzeby, w zamian skupiając się na opiece nad innymi ludźmi. Zanim dopracujemy się odpowiedzialności emocjonalnej, większość z nas przechodzi przez trzy etapy:

- 1) «zniewolenia emocjonalnego», kiedy wydaje nam się, że jesteśmy odpowiedzialni za cudze uczucia,
- 2) «tupetu», kiedy kategorycznie odmawiamy brania pod uwagę cudzych uczuć i potrzeb,
- 3) «wyzwolenia emocjonalnego», kiedy bierzemy na siebie pełną odpowiedzialność za własne uczucia, ale już nie za to, co czują inni, i jesteśmy przy tym świadomi, że nigdy nie zdołamy zaspokoić własnych potrzeb cudzym kosztem.»<sup>12</sup>

Wyrażanie gniewu może być też konstruktywne, jeśli nie obarczamy innych odpowiedzialnością za nasze emocje.

<sup>11</sup> Ibidem, s. 48-49

<sup>12</sup> Rosenberg, *Porozumienie...*, s. 67-68

Analiza siebie, własnych reakcji oraz branie odpowiedzialności za emocje, nie zawsze przyjemne, stanowią podstawę wykorzystania PBP w pracy zawodowej. Mam tu na myśli kontakt taki, jakiego może doświadczyć pedagog, terapeuta czy pracownik socjalny w relacji z tzw. trudnym klientem. Może to być osoba stosująca przemoc, przestępca, gwałcień, bezrobotny unikający zatrudnienia, alkoholik, osoba z niepełnosprawnością, przeżywająca depresję czy stratę po bliskich. Im dalej jesteśmy emocjonalnie od drugiej osoby, tym łatwiej stosować bariery komunikacyjne oddalające nas od empatycznego zrozumienia. Tam, gdzie widzimy winę drugiej osoby, tam staramy się tę osobę „ukarać” lub „osądzić”. Tam, gdzie widzimy kogoś jako ofiarę osoby lub sytuacji, jesteśmy skłonni obarczyć winą za wszystko kogoś innego. Oczywiście oba podejścia z perspektywy PBP są mało efektywne. Larssen zaleca stosowanie sprawiedliwości naprawczej: *Filozofia sprawiedliwości naprawczej to podstawa mediacji przy przestępstwach. Pojęcie sprawiedliwości naprawczej jest w tradycyjnej kryminalistyce nowe. Można je opisać jako alternatywną metodę odnoszenia konsekwencji przestępstwa oraz naprawiania krzywdy wyrządzonej przez wykroczenie. Sprawiedliwość naprawczą realizuje się w ten sposób, że ofiara osobiście opowiada osobie, która popełniła przestępstwo, jak wpłynęło to na jej codzienne życie. Siłą i cechą szczególną tej koncepcji jest postrzeganie przestępcy jako członka społeczności. W czasie mediacji przy przestępstwie nie zawsze jest to wyraźnie widoczne, dlatego warto zasygnalizować ten związek. Czasami na przykład ze względu na efektywność, poprzestaje się na jednym spotkaniu sprawcy z ofiarą. Nie wykorzystuje się wtedy jednak pełnego potencjału mediacji jako siły mającej wpływ na zmiany społeczne. Przeciwnieństwem sprawiedliwości naprawczej jest tradycyjny system prawny, praktykowany na co dzień. Polega on na tym, że reprezentanci państwa spotykają się z przestępcą, po czym następuje regulaminowa procedura zmierzająca do wymierzenia kary, według z góry określonej skali.*<sup>13</sup> Warto zwrócić tutaj uwagę na zmianę podejścia do przestępstwa. W tradycyjnym systemie sprawiedliwości kara wymierzona przez państwo, nie zawsze jest dotkliwa, zaś ofiary zazwyczaj nie doświadczają zadośćuczynienia. W podejściu naprawczym, skupiamy się na zadośćuczynieniu dla ofiary, rozumianym jako umożliwienie jej wyrażenia siebie, a co za tym idzie, odzyskania spokoju ducha. Takie zamknięcie bolesnej sprawy jest oczyszczające dla ofiary i w paradoksalny sposób pomaga jej bardziej niż tradycyjna forma wymierzania sprawiedliwości. Rosenberg pisze: „Wybieraj: wolisz mieć rację, czy być szczęśliwym? Jedno i drugie jednocześnie jest niemożliwe”.<sup>14</sup> Podobne podejście znajdziemy też w opracowaniu Jerzego Melibrudy – Pułapka niewybaczonej krzywdy.<sup>15</sup> Gdy dążymy do ukarania winowajcy, „mamy rację” ale nie zamykamy sprawy do momentu, do którego mu nie wybaczymy, on ciągle będzie nas krzywdził, poprzez nasze negatywne myśli, żal, złość i chęć zemsty. Gdy wybaczymy krzywdzicielowi, zostawiamy krzywdę za sobą i możemy cieszyć się życiem.

Wydaje się to być trudne, lecz zależy to od nas, od naszego podejścia i zrozumienia innych. Rosenberg pisze, że u każdego działania tkwi jakaś

<sup>13</sup> L. Larssen, *Porozumienie bez przemocy w mediacjach. Jak być trzecią stroną w konflikcie*, Wydawnictwo Czarna Owca. Warszawa 2009, s. 212

<sup>14</sup> M. Rosenberg, *Rozwiązywanie konfliktów poprzez porozumienie bez przemocy*, Jacek Santorski & Co Agencja Wydawnicza. Warszawa 2008, s. 11

<sup>15</sup> Zob. J. Melibruda, *Pułapka niewybaczonej krzywdy*, IPZiT. Warszawa 1999

uniwersalna dla ludzi potrzeba, trzeba ją tylko zrozumieć: „Pracując w więzieniu, często mam do czynienia z ludźmi, którzy gwałcili. Pytam wtedy: «Dlaczego pan to zrobił? Jestem pewny, że istnieje jakiś poważny powód». Odpowiadają: «Zgrywa się pan czy co?». «Wydaje mi się, że pan by tego nie zrobił, gdyby nie zaspokajało to jakiejś pańskiej potrzeby. Każdy działa w celu zaspokojenia potrzeb. Dlatego chciałbym, aby był pan ich świadomy. Można wtedy znaleźć inne drogi do ich zaspokojenia, drogi, które są efektywne i nie kosztują tak wiele». «Chcesz przez to powiedzieć, że to, co zrobiłem, było w porządku?». «Nie, nie mówię, że to było w porządku, nie mówię też, że nie było. Mówię, że nie zrobiłbyś tego, gdyby to nie zaspokajało twoich potrzeb. Wszystko, co robimy, robimy z chęci zaspokojenia potrzeb». Ci mężczyźni naturalnie nie znali słownictwa pozwalającego nazwać potrzeby. W ich myśleniu w ogóle nie pojawiały się potrzeby. Całe swoje życie myśleli o sobie jako o szumowinach, a ich myślenie funkcjonowało w kategoriach wartościowania.<sup>16</sup> Warto pamiętać, że zrozumienie nie oznacza poparcia czy wy tłumaczenia, to, że rozumiem motywy niewłaściwego zachowania, nie czyni go właściwym. Łatwiej jednak jest wybaczyć komuś, kogo rozumiemy, bo możemy sobie wyobrazić, że w innych okolicznościach być może zachowałby się inaczej. W koncepcji Ervinga Goffmana, przestępca tylko odgrywa swoją rolę przed społeczeństwem, tak samo jak praworządny obywatel, inna jest tylko cena czy nagroda za dobry występ.<sup>17</sup> Powyższy przykład pokazuje, że można szukać człowieka w gwałcieliu, jeśli go znajdziemy, to może po odbyciu kary będzie on inaczej funkcjonował, inaczej zaspokajał swoje potrzeby. Jeśli skupimy się na ukaraniu go i poniżeniu, opuści więzienie sfrustrowany, przepełniony poczuciem krzywdy i żalu do innych. Trudno o bardziej bezpośrednią receptę na popełnianie czynów karalnych. Trudnością w empatycznym traktowaniu skazańców są emocje, które rodzą się, gdy uświadamiamy sobie ich czyny – jednak zgodnie z omawianym już wcześniej modelem, im więcej oceny, tym mniej pozytywnych emocji. Im bardziej zaś pilnujemy, żeby poszczególne akty komunikacji przebiegały z rozbięciem na etapy, tym łatwiej o zrozumienie i akceptację.

Nie tylko przestępców trudno jest akceptować, zwykły bezrobotny może stanowić wyzwanie dla pracownika socjalnego. Opowieści jak to się szuka i szuka pracy i nigdzie się jej nie udaje znaleźć w naturalny sposób kłócą się z doświadczeniami pracownika, który wie gdzie i jak tę pracę można znaleźć. Łatwo jest zarzucać mu tutaj lenistwo i mijanie się z prawdą. Tylko, że wracając do słów Rosenberga, musimy się zdecydować, czy chcemy mieć rację, czy być szczęśliwymi – w tym kontekście – skutecznymi. Pracownik socjalny pomoże swojemu klientowi, jeśli go zrozumie a zrozumieć może go tylko wtedy, jeśli zrezygnuje ze swojej racji i przyjmie rację klienta. Model PBP jest tu nieoceniony. Pozwala na funkcjonowanie – przynajmniej w rozmowie na etapie tego, co słyszymy – i odnosić się emocjonalnie do tego opisu jak do stanu faktycznego.

- 1) opis – klient szukał pracy – powstrzymujemy się z oceną;
- 2) uczucia – radość, cieszę się, że podejmuje jakieś działania;
- 3) potrzeba – chciałbym mu pomóc;
- 4) prośba – powiedz mi proszę, jak mogę Ci pomóc w dalszym szukaniu.

<sup>16</sup> Rosenberg, *Rozwiązywanie...*, s. 93-94

<sup>17</sup> Zob. E. Goffman, *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Wydawnictwo KR. Kraków 2000

Akceptacja klienta otwiera drogę do zmiany, zarzucanie kłamstwa i lenistwa sprawia, że zamyka się w sobie i widzi siebie, jako kogoś po drugiej stronie barykady, jako przeciwnika a nie partnera w działaniu.

Powyższe przykłady opisują osoby, z którymi kontakt może być utrudniony i łatwo je o coś obwiniać. Wydawać by się mogło, że jeśli będziemy mieli do czynienia z osobami, które nie ponoszą odpowiedzialności za swoją sytuację, takimi jak np. osoby z niepełnosprawnością lub po jakiejś życiowej traumie, powinno być łatwiej. Niestety, jeśli mamy wyrobioną regułę oceniania, będziemy dalej stosowali bariery komunikacyjne, gdyż zrozumienie kogoś w trudnej sytuacji może doprowadzić do tego, że sami się tak poczujemy. Niewiele jest osób, które w kontakcie z osobą doświadczającą żaloby potrafią się swobodnie zachowywać i udzielać wsparcia emocjonalnego. Znowu na pierwszy plan wchodzi postrzeganie drugiej osoby przez pryzmat dysfunkcji lub straty. Anna Dodziuk opisuje ten mechanizm na przykładzie rozmów o śmierci: „Śmierć to temat, który niemal wszystkich fascynuje, ale znacznie bardziej przeraża. Boimy się i dlatego niezbyt często zajmujemy się tą problematyką, a psychologia nam w tym nie pomaga. W porównaniu z zalewem poradników dotyczących miłości czy związków międzyludzkich, liczba popularnych lektur o śmierci jest śmiesznie mała – prawie żadna. A warto się przyglądać naszemu nastawieniu do niej, bowiem «lęk przed śmiercią – jak mówił Harvey Jackins – leży u podłoża wszystkich innych lęków», zaś od jego nasilenia w wielkim stopniu zależy jakość i długość naszego życia. Dobitym przykładem takiej zależności jest unikanie z powodu kancerofobii (lęku przed rakiem) badań wykrywających raka wcześniej, kiedy są jeszcze szanse wyleczenia.”<sup>18</sup> Kontaktując się z osobami niepełnosprawnymi, staramy się udawać, że ona jak gdyby nie istnieje,<sup>19</sup> wtedy mamy poczucie, że jesteśmy od niej wolni. To oddzielenie się od niepełnosprawności przybiera różne formy – często jest to próba niezauważania problemu. Wykładowcy traktują osoby z niepełnosprawnością tak, jakby były w pełni sprawne. Na poziomie relacyjnym – zgoda – są tacy jak inni, ale np. nie słyszą, lub nie widzą jak inni, w związku z czym należy zorganizować im inne formy zdobywania wiedzy. W takim ignorowaniu niewygodnych faktów można znaleźć przyczynę niedostosowania budynków użyteczności publicznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością, jeśli nie widzimy takich osób w naszym otoczeniu – nie ma czego dostosowywać. Nawykowe ocenianie sprawia, że łatwo nam prześlizgnąć się wzrokiem, widząc to, co chcemy w danym momencie zauważyć. Choć intencja jest inna, niczym się to nie różni w strukturze poznawczej od opisywanego już przykładu „pijaka”, tyle, że zamiast pijaka widzimy (czy raczej nie widzimy) pustą przestrzeń. Osoby z niepełnosprawnością są wykluczone społecznie, gdyż noszą jak gdyby „czapkę niewidkę”, dokładniej to w zasadzie należałoby powiedzieć, że społeczeństwo nosi „różowe okulary”. Brak zrozumienia perspektywy takich osób sprawia, że są jak gdyby „zagłuszana grupa”, analogicznie do tego, jak opisuje się czasami kulturę kobiet w męskim świecie.<sup>20</sup> Porozumienie bez przemocy, właściwie stosowane zdejmuje z głów wspomnianą czapkę. Prosta procedura sprawia, że musimy

<sup>18</sup> A. Dodziuk, *Nie bać się śmierci*, IPZ, Warszawa 2001, s. 12

<sup>19</sup> Zob. E. Widawska, „*Edukacja permanentna a wykluczenie społeczne. Przyczynek do refleksji nad sytuacją osób z niepełnosprawnością*”, (w:) „*Edukacja nieustająca wyzwaniem społeczeństwa informacyjnego*”, (red.) M. Gawrońska-Garstka, Poznań 2009, s. 174-183

<sup>20</sup> Zob. *Teoria zagłuszonej grupy* (w:) Griffin, Podstawy..., s. 499-513

zacząć od spostrzeżenia, jaki rodzaj dysfunkcji ma osoba, z którą rozmawiamy, spostrzeżenie bez oceny sprawi, że nie będziemy jej ignorować. W dalszej kolejności uczucia, co czujemy widząc osobę pozbawioną możliwości robienia różnych rzeczy. Jaka rodzi się w nas potrzeba i na końcu sformułowanie prośby. Takie działanie otwiera drogę do zrozumienia i do współczucia rozumianego nie jako litowanie się, tylko uczestniczące zrozumienie.

Podsumowując, porozumienie bez przemocy Rosenberga poprawia proces komunikowania się, gdyż strukturalizuje przebieg wymiany informacji. Z życiowego doświadczenia łatwo jest wyciągnąć wniosek, że najczęściej popełnimy błędów w sytuacji, w której nie mamy pojęcia jak się zachować. Tutaj otrzymujemy pewien wzór, schemat działania, który jest skuteczny i daje nam pomysł na właściwą reakcję. Jeśli jej stosowanie się nie uda, to i tak osiągamy pozytywny efekt, przez samo zatrzymanie procesu przyspieszonej oceny. Skupiając się na tym co widzimy, czujemy, na poszukiwaniu potrzeby w naszym wnętrzu, powstrzymujemy się od etykietowania, zastanawiamy się nad sobą, ale w relacji z drugą osobą, czyli też włączamy drugą osobę do naszego świata. Im więcej takiego włączenia, tym więcej zrozumienia i empatii. Analizowanie naszych uczuć i przeżyć jest z drugiej strony działaniem poprawiającym jakość naszego życia, sprawia, że funkcjonujemy pełniej i nabieramy skuteczności w działaniu. Jak pisze przytaczana już Dodziuk, ucieczka od problemów niczego nie zmieni, pozbawi nas tylko możliwości działania i ich naprawy. Problemy, trudne sytuacje są częścią naszego życia, uciekając od problemów uciekamy od jakiegoś obszaru życia, co sprawia, że funkcjonujemy na zwolnionych obrotach. Dodziuk podaje przykłady ludzi, którzy zaczęli żyć dopiero wtedy, gdy dowiadawali się o śmiertelnej chorobie, Taka wiadomość nie pozwala dłużej ignorować faktu, że mamy pewien określony czas dla siebie i jeśli go nie wykorzystamy, to zwyczajnie przepadnie. Porozumienie bez przemocy to droga do pełniejszego funkcjonowania dla siebie i innych.

Ostatnia uwaga, typowo praktyczna, odnosi się do kwestii szkolenia studentów i pracowników. Porozumienie bez przemocy jest stosunkowo prostą strukturą, której łatwo nauczać i łatwo weryfikować skuteczność tego nauczania poprzez praktyczne ćwiczenia. Tak jak w administracji państwowej można wymagać, by urzędnicy posługiwali się językiem migowym, można oczekiwać, że nauczą się stosować procedury zmierzające do zrozumienia i poprawy komunikacji werbalnej. Nawet jeśli nie urzędnicy, to na pewno powinno dotyczyć to pracowników socjalnych, pedagogów czy nauczycieli. O tym, jak duża jest potrzeba zmiany języka opisu rzeczywistości niech świadczy poziom narzekania na wszystko co możliwe na poziomie szkolnictwa i urzędów. Narzekanie jest wskaźnikiem występowania poczucia bezradności, braku sprawstwa, w szczególności narzekanie na osoby, z którymi mamy kontakt z racji wykonywanego zawodu. Po pierwsze jest nieracjonalne, bo sami sobie ten zawód wybraliśmy, po drugie narzekanie oznacza zrzucenie z siebie odpowiedzialności za zmianę, tym samym oznacza to utrwalenie tego, co nam się nie podoba niejako na własne życzenie. Sytuacja absurdalna, ale nie zobaczymy tego absurdu do momentu, gdy nie wyrwiemy się z oceniającego sposobu postrzegania rzeczywistości. Trochę to przypomina sytuację przed i po ślubie; z pozycji osoby wolnej widzi się świat inaczej, formalizując związek, odkrywamy następujące zmiany. Chodzi tylko o to, by było to małżeństwo (z rozumem) z miłości, ewentualnie rozsądku, a nie z przymusu czy obowiązku.

Na zakończenie pozwolę sobie przytoczyć wiersz Ruth Bebermeyer, cytowany przez Rosenberga, który w prostej formie okazuje różnice między spostrzeżeniem a oceną. W prostej, żartobliwej formie przekazany jest tu trzon porozumienia bez przemocy:

*W życiu nie widziałam żadnego próżniaka;  
tylko kogoś, kto nigdy przy mnie nie biegał,  
nie skakał za to popołudniami drzemał,  
no i jeszcze nie wychodził z domu w ulewne deszcze,  
ale że był próżniakiem, nikt mi nie powie.  
Mówisz, że mam źle w głowie?  
Pomyśl: czy to naprawdę był próżniak,  
czy tylko miewał zagrania,  
po których wedle naszego zdania  
próżniaków się odróżnia?  
Nigdy w życiu głupiego dziecka nie widziałam;  
tylko takie, którego pomysłów nie rozumiałam,  
a ono sprzeciwiało się moim planom.  
Widziałam dziecko, co nigdy aeroplanem nie leciało tam,  
gdzie ja latam nieustannie,  
ale żeby było głupie? Co to, to nie.  
Mówisz, że w głowie miało źle?  
Pomyśl: czy aby na pewno?  
Może po prostu wiedziało nie to,  
co ty wiesz, tylko co innego.  
Rozglądam się, oczy wytrzeszczam,  
Ale nigdzie nie widzę kuchmistrza,  
Tylko kogoś kto miesza zupę w kotle  
albo na patelni podrzuca kotlet.  
Widzę, jak ktoś gaz zapala,  
a potem ma pieczę nad baterią garnków i piecem.  
Widzę to wszystko, a kuchmistrza – ani trochę.  
Powiedz mi: patrząc, jak ktoś dzierży chochlę,  
czy na pewno widzisz kucharza?  
Może to tylko ktoś komu w kuchni pracować się zdarza?  
Jedni powiedzą: «próżniak»,  
a inni: «zmęczony» albo «luzak».  
Jedni powiedzą: «głupiec»,  
a inni: «wie swoje, nie cudze».  
Więc doszłam do wniosku,  
że unikniemy chaosu  
jeśli przestaniemy mylić, to co ujrzane,  
i nasze o tym ujrzanym prywatne zdanie.  
Ale dodam, rób jak chcesz,  
bo to też  
tylko moje prywatne zdanie, wiesz?<sup>21</sup>*

<sup>21</sup> Rosenberg, *Porozumienie...*, s. 36-38

### Streszczenie

Komunikacja interpersonalna łatwo ulega zakłóceniu. Aby była efektywna, konieczne jest przestrzeganie kilku ważnych reguł. W artykule przedstawiono wybrane przykłady barier w komunikowaniu się oraz sposoby ich omijania. Jako kluczowe podejście przedstawiono Porozumienie Bez Przemocy Marshalla Rosenberga. Model PBP opisuje relacje międzyludzkie w kategorii uczuć i potrzeb, opisuje też proste reguły poprawy jakości komunikowania się.

### Summary

Interpersonal communication is easily disrupted. In order to make it effective it is necessary to follow some important rules. This article illustrates chosen examples of barriers of communication and ways to bypass them. As a key approach the paper presents the Nonviolent Communication created by Marshall Rosenberg. NVC model describes the relationships in the category of feelings and needs, and also describes the simple rules to improve the quality of communication.

### Bibliografia

1. Dodziuk A., *Nie bać się śmierci*, IPZ. Warszawa 2001
2. Faber A., Mazlish E., *Jak mówić, żeby dzieci nas słuchały. Jak słuchać, żeby dzieci do nas mówiły*, (w:) „Media Rodzina of Poznań, Inc”. Poznań 1993
3. Griffin E., *Podstawy komunikacji społecznej*, GWP. Gdańsk 2003
4. Goffman E., *Człowiek w teatrze życia codziennego*, Wydawnictwo KR. Kraków 2000
5. Johnson D., *Podaj dłoń*, IPZiT. Warszawa 1992
6. Król-Fijewska M., *Trening asertywności*, IPZiT. Warszawa 1993
7. Larssen L., *Porozumienie bez przemocy w mediacjach. Jak być trzecią stroną w konflikcie*, Wydawnictwo Czarna Owca. Warszawa 2009
8. Larsson L., *Porozumienie bez przemocy w związkach. Zbadaj swoje relacje*, Wydawnictwo Czarna Owca. Warszawa 2011
9. Melibruda J., *Pułapka niewybaczonej krzywdy*, IPZiT. Warszawa 1999
10. Rosenberg M., *Porozumienie bez przemocy. O języku sercu*, J. Santorski & Co. Warszawa 2003
11. Rosenberg M., *Rozwiązywanie konfliktów poprzez porozumienie bez przemocy*, Jacek Santorski & Co Agencja Wydawnicza. Warszawa 2008
12. Widawska E., „Edukacja permanentna a wykluczenie społeczne. Przyczynek do refleksji nad sytuacją osób z niepełnosprawnością”, (w:) „Edukacja nieustająca wyzwaniem społeczeństwa informacyjnego”, (red.) M. Gawrońska-Garstka. Poznań 2009