**POROZUMIENIE BEZ PRZEMOCY - ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW WG. MARSHALLA ROSENBERGA**

**Koncepcja rozwiązywania konfliktów wg. Marshalla Rosenberga, psychologa i filozofa, jest odkryciem ostatnich lat w naukach społecznych. Z jego wieloletniego doświadczenia w pracy psychoterapeutycznej wynikało, że większość problemów z jakimi się stykał, to reakcja na ograniczający, pełen przemocy psychicznej i fizycznej układ społeczny.**

  Według Rosenberga zmiana w sposobach komunikowania się może przynieść w strukturze społecznej , a co za tym idzie poprawić jakość życia. Jego koncepcja porozumienia bez przemocy wzbudza wielkie zainteresowanie na całym świecie.  Również w Polsce prowadzone są szklenia na temat rozwiązywania konfliktów w szkołach, firmach, instytucjach. Metoda Rosenberga bywa też stosowana przy rozwiązywaniu konfliktów społecznych czy etnicznych.

***Co nowego, co starego ?***

   Bazowe założenie porozumienia bez przemocy wydają się niezmiernie łatwe. To nic trudnego – zapamiętać kilka kroków dobrej komunikacji: ogląd sytuacji, rozpoznanie emocji, rozpoznanie swoich potrzeb, skierowanie prośby do drugiej osoby. Jednak, jak to zazwyczaj bywa najtrudniejsze w realizacji.

   Rosenberg uważa, że wybieramy wartości, którymi kierujemy się w życiu. Świat został zdominowany przez złość, chciwość i agresję, ale można uczyć się kierować innymi zasadami:  zrozumieniem, empatią, otwartością na potrzeby własne i innych osób. Ważna jest umiejętność potrzymania współczucia, a tutaj kluczową rolę odgrywa język i nasz sposób używania słów. Chodzi o wybór odpowiedniej postawy mówienia i słuchania, która umożliwi komunikowanie się z poziomu serca, czyli poprzez nawiązanie kontaktu z sobą samym i innymi ludźmi tak, że nasze wrodzone współodczuwanie z innymi rozkwita. Tak właśnie autor definiuje „Porozumienie Bez Przemocy”.

    Komunikując się, często nie zważamy na to, że nasze słowa ranią nas i innych, są agresywne i pełne presji. Nie widzimy tego ponieważ, przemoc definiujemy w zupełnie inny sposób – jako akt presji fizycznej lub wyraźną napaść słowną. Tymczasem Rosenberg jako komunikat „bez przemocy” określa „sposób postępowania wykluczający wszelką przemoc i wywieranie presji”. Nasze słowa nie powinny być nawykową reakcją na to, co ktoś powiedział, ale przemyślaną wypowiedzą, która jest efektem świadomości tego ,co spostrzegamy, co czujemy i czego chcemy.

   Komunikacja   sercem

Na czym polegają główne zmiany ?

Nowy sposób rozmawiania powoduje, że na krytykę i osąd nie reagujemy „obronnie”, nie wycofujemy się, nie atakujemy. Zaczynamy poszukiwać intencji naszego rozmówcy, a także naszych potrzeb i spostrzeżeń. Ktoś mógłby powiedzieć, że ta metoda czyni nas słabymi, odbiera umiejętność walki o swoje prawa i sprawiedliwość. Nic bardziej mylącego. **Rosenberg proponuje nam komunikację asertywną, prowadzącą do współdziałania.**

PODSTAWOWE  CZTERY  KROKI

 Prostota a zarazem głębia tej metody opiera się na reagowaniu w każdej sytuacji komunikacyjnej według czterech kroków. Zobaczmy jak można zastosować elementy bez porozumienia bez przemocy w relacjach z uczniami.

**1.      Spostrzeżenie -**  w sytuacji konfliktu, czy po prostu trudnej wymiany zdań, najpierw musimy zorientować się, co się właściwie dzieje. Nie mówić, nie działać, tylko obserwować. Podczas agresywnej wymiany zdań z uczniem, chodzi o to, żeby powstrzymać się od osądu („jest wulgarny, zachowuje się skandalicznie”) czy oceny    („ty łobuzie, jak śmiesz do mnie tak mówić”) i po prostu rzeczowo stwierdzić, co robi uczeń i czy to działanie nam się podoba czy nie.

**2.      Uczucia**  -  następnie diagnozujemy emocje, jakie w nas wywołało zachowanie nastolatka (strach, złość, obojętność, nienawiść). Możemy też starać się zrozumieć  jakie uczucia pojawiły się u ucznia i wzbudziły takie zachowanie.

**3.       Potrzeby**  - po określeniu uczuć, dobrze jest rozpoznać, jakie potrzeby pojawiają się u nas w związku z tą sytuacją. Rozpoznanie potrzeb umożliwia lepsze zrozumienie uczuć, które się u nas pojawiły, a także określenie wartości i pragnień, którymi chcemy się kierować w relacjach z uczniami. Na przykład: czując złość możemy zauważyć, że zależy nam na tym, żeby być szanowanym przez innych, mamy potrzebę rozmawiania i wyjaśniania trudnych sytuacji, a nie eskalowania konfliktu.

**4.      Prośba**  -  przed sformułowania naszego przesłania do ucznia, można opisać sytuację, którą widzimy, ujawnić nasze uczucia i skierować prośbę, czyli wskazać nasze rozwiązanie tej trudnej sytuacji. Na przykład: gdy doświadczamy „pyskowania”, możemy powiedzieć: „widzę, że krzyczysz, jesteś zdenerwowany, używasz nieprzyjemnych słów. Czuję złość, kiedy widzę, że tak się do mnie zwracasz. Chciałabym spokojnie porozmawiać o tym, co się stało. Czy będziesz gotowy za 5 minut do takiej rozmowy?”.

**Język  żyrafy  i  język  szakala**

Rosenberg opisując style komunikowania się, używa bardzo nośnej metafory dwóch zwierząt. Żyrafa – ssak o największym sercu, nie ma żadnych wrogów w swoim środowisku. Jest pokojowo nastawiona do świata. Szakal – to zwierzę kojarzące się z podstępnym, negatywnym stylem zachowania się, wręcz „żerowaniem” na innych zwierzętach. Komunikacja żyrafy, to umiejętność bezpośredniego wyrażania swoich potrzeb, skoncentrowanie na rozumieniu zachowania innego człowieka, empatia i próba współczucia. Język szakala, to ocenianie, obrażanie, wywieranie presji na innych. Metafora żyrafy i szakala pomaga przedstawić sposób komunikowania się dzieciom i dorosłym. Jej nośność i lekkość umożliwia koncentrowanie się na zmianie bez odczuwania winy za dotychczas stosowaną przemoc .

    Przyjrzyjmy się głównym błędom komunikacyjnym specyficznym dla szakala oraz głównym zaletom empatycznej wymiany żyrafy. Rosenberg opisując **główne błędy komunikatów szakala**, wskazuje na:

**Osądy  moralne –** czyli wypowiedzi sugerujące, że osoby, które działają niezgodnie z naszym systemem wartości, nie mają racji albo są złe , na przykład: „jest leniwy”, „myśli tylko o sobie, jest egoistą”, „ona jest zła i zachowuje się wrednie”. Warto wiedzieć, dodaje autor, że analizując cudze postępowanie w rzeczywistości uzewnętrzniamy własne potrzeby i systemy wartości.

**Porównania** – to także formy osądu. Porównanie się z innymi ludźmi jest najprostszą drogą do obniżenia swojego poczucia wartości oraz dewaluowania wartości innych osób. Mówiąc dzieciom, jak się mają zachowywać i stawiając im za wzór rówieśników, nie tylko odbieramy im zdolność do samodzielnego szukania rozwiązań, ale też wzbudzamy złość i poczucie winy. Mówiąc do ucznia: „dlaczego się nie uczysz, zobacz, Zosia potrafi robić notatki i zawsze znajdzie czas na naukę i zabawę. Dlaczego tak nie możesz ?” nie wzbudzimy w nim chęci do zmiany zachowania. Prawdopodobnie dziecko pomyśli: „ nie obchodzi mnie, co robi ta głupia Zośka. Mam to w nosie, że ona tak się uczy, ja jak będę chciał, to też tak potrafię”.

**Wyparcie się odpowiedzialności** – nie bierzemy odpowiedzialności za własne działanie, jeśli:

a) twierdzimy, że wywołało je działanie zewnętrznych sił: coś musiałem zrobić, powinnam tak postąpić,

b) cudze działania: krzyknęłam na ciebie, bo mnie zezłościłeś,

c) nacisk grupy: zacząłem palić, bo wszyscy moi koledzy palili,

d) polecenie szefa: zrobiłam tak, bo dyrektor mi tak kazał.

Rosenberg wskazuje także na kluczowe umiejętności **komunikowania się wg. stylu żyrafy**, które otwierają na współpracę i zrozumienie.

**Obecność**  - w każdej sytuacji nie rób byle czego, lepiej stój i patrz. Dopiero jak dokonasz analizy sytuacji wg. czterech kroków odezwij się. Pochopne wypowiedzi są często motywowane trudnymi emocjami, które nas „zalewają” i chcemy się jak najszybciej ich pozbyć, stąd wyrażamy je w niekontrolowany sposób

**Empatia** - pełne szacunku zrozumienie cudzych doświadczeń: „wejdź w jego buty, postaraj się zrozumieć jego uczucia i wypływające z nich zachowania”.

**Słuchanie  uczuć  i  potrzeb** -  niezależnie od tego, co ludzie mówią, słyszymy tylko ich spostrzeżenia, uczucia , potrzeby i prośby. Warto wykształcić bardzo pomocną umiejętność słuchania, czego ludzie potrzebują, zamiast koncentrować się na tym, co o mnie myślą.

**Parafrazowanie** - jedna z ważniejszych umiejętności dobrej komunikacji polega na wysłuchaniu tego, co nasz rozmówca spostrzegł, co czuje, czego potrzebuje i o co prosi. Następnie ,żeby sprawdzić, czy właściwie go zrozumieliśmy, możemy przekazać rozmówcy informację zwrotną, mówiąc własnymi słowami, jak odczytaliśmy jego wypowiedź.

***Utopia  czy  realność ?***

    Można się zastanawiać, czy koncepcja porozumienia bez przemocy proponowana przez Rosenberga jest możliwa do realizacji w naszym kontekście społecznym. Na pewno wdrażając te sugestie do swojej komunikacji, poprawiamy jakość życia nie tylko swoją, ale i osób nas otaczających. Wierząc, że wszelkie zmiany dzieją się oddolnie, pracując nad własnym sposobem współczesnej komunikacji, uczymy takiego sposobu rozmawiania naszych bliskich, uczniów, cały społeczny świat. Wychodząc z tego założenia , to nie utopia, tylko z odpowiedzialnością wypracowana rzeczywistość.

***Aleksandra Denst – Sadura***

***Głos Nauczycielski nr 27 z 2010***