

# Komunikacja elementem dbania o swój dobrostan

Bycie w dobrostanie, czyli w takiej kondycji, w której subiektywnie czujemy zadowolenie, radzimy sobie z wyzwaniami i dbamy o regenerację zasobów, możemy rozpatrywać w trzech aspektach: psycho-emocjonalnym, fizycznym i społecznym.

Aż dwa z tych trzech łączą się z byciem wśród ludzi, z relacjami, interakcjami. Zatem to, jak nam jest w kontaktach z innymi, ma ogromny wpływ na nasze samopoczucie i dobrostan właśnie. To oczywiste biorąc pod uwagę, że jesteśmy zwierzętami stadnymi. Potrzebujemy przynależności do wspólnoty, w której możemy czuć się bezpiecznie. Każdy z nas chce móc na kimś polegać, dzielić radości i smutki. Relacje to nie tylko podstawa dobrostanu. To wręcz fundament człowieczeństwa.

Najpełniej wg mnie ujmuje to *Ubuntu* - afrykańskie podejście do współistnienia: „I am because You are”, co znaczy „ja jestem, bo ty jesteś”. Desmond Tutu (arcybiskup RPA, przywódca krucjaty sprawiedliwości i pojednania rasowego. Otrzymał Pokojową Nagrodę Nobla w 1984), w wywiadzie „Wielka Księga radości” powiedział: „Człowiek jest człowiekiem poprzez innych ludzi. Nie ma rozwoju osobowości bez innych. Oni bowiem dają nam to, czego sami nie możemy sobie ofiarować, niezależnie od majątku.”

Doceniając wartość wspólnoty, również tradycja chrześcijańska uczy „Kochaj bliźniego swego jak siebie samego” (Mt 22, 33)

Jeśli zatem nasze kontakty z ludźmi „kuleją”, ciężiej nam czuć się po prostu dobrze.

## **Dbaniem o siebie jest zatem dbałość o bliźnich i relacje.**

Dbać, troszczyć się możemy na wiele sposobów. Poradników, postów i blogów na ten temat znajdziemy setki. Co robić, kiedy i jak.

Ja na co dzień też mam do czynienia z jednym z przejawów relacji - z komunikacją. Jako mediator, zawodowo zajmuję się wpieraniem rozmowy.

Okazuje się, że mimo ogromu możliwości komunikacyjnych, jakie daje nam dzisiejszy świat, jakość rozmów spada. Zakres pojęcia „komunikacja” został ograniczony do przesyłania krótkich komunikatów. Pęd życia i niekończące się listy zadań sprawiają, że nie dialogujemy. Brak głębokich, niespiesznych wymian. Brak pytań z autentyczną ciekawością odpowiedzi. Brak dzielenia się tym, co nie pilne, a ważne.

Sekundując każdej rozmowie i każdej relacji szukam sposobów na rozwijanie kompetencji w tym zakresie.

Cały wachlarz narzędzi proponuje Porozumienie bez przemocy (Nonviolent communication). Jest to, sformułowana przez Marshalla B. Rosenberga, myśl, filozofia, idea budowania pokojowego nastawienia do świata.

## **Podstawowe założenia NVC**

- Wszyscy ludzie mają takie same potrzeby i różne, ulubione sposoby ich zaspokajania.
- Potrzeby wszystkich ludzi są tak samo ważne i mogą być przynajmniej wzięte pod uwagę, jeśli niemożliwe jest ich spełnienie.

- Ludzie chętnie przyczyniają się do dobra innych, o ile robią to z własnej woli.
- Wszelkie działanie jest próbą zaspokojenia potrzeb.
- Ludzie nie działają przeciwko nam, ale ku spełnieniu swoich potrzeb.
- Każda krytyka, gniew jest tragiczną próbą zaspokojenia swoich potrzeb.
- Uczucia informują nas o zaspokojonych lub niezaspokojonych potrzebach.
- Konflikty rodzą się z przekonania, że jest tylko jeden sposób zaspokojenia danej potrzeby.
- Do rozwiązania konfliktu krokiem nr 2 jest nawiązanie kontaktu z drugą osobą. Krokiem nr 1 jest nawiązanie kontaktu z samym sobą. Z własnymi uczuciami informującymi mnie samego, mnie samą o moich pragnieniach.

Powyższe pozwalają dostrzec własne człowieczeństwo i poczuć więź z innymi. Dzięki wzajemnemu zrozumieniu i usłyszeniu możemy doświadczyć zmiany – energii i podejścia do siebie nawzajem. Postrzegając relacje przez pryzmat porozumienia bez przemocy, dajemy im więcej swobody i wolności, a samym sobie - więcej komfortu.

Za założeniami idą konkretne narzędzia i metody, które pomagają wprowadzać je w życie. Niniejszy tekst dotyczy:

1. Słuchania i czegoś jeszcze
2. Empatii
3. Czterech krokach
4. Konfliktach

## SŁUCHANIE i...

Słuchanie? *Przecież słyszę* – powiecie. Większość z nas naturalnie korzysta ze zmysłu słuchu. Słyszenie więc dzieje zupełnie automatycznie. **Słuchanie** natomiast wymaga dodatkowo skierowania uwagi na to, co słyszymy. Dodania do anatomicznej zdolności - skupienia i intencji. Słyszając możemy przejść obok, minąć źródło dźwięku. Żeby słuchać - zatrzymujemy się i włączamy uważność.

Zatrzymujemy się dosłownie i w przenośni. Staje nasze ciało, odkładamy na bok wykonywane czynności. Zwalniają też myśli. Odłączamy się niejako od siebie po to, by podłączyć się pod mówiącego. Oddzielamy niewidzialną barierą od świata a skupiamy na tym, co druga osoba mówi.

Dość przewrotnie zatem powiem, że **pierwszym krokiem ku wystłuchaniu jest ... zatrzymanie**

**Drugim zaś ... milczenie.**

Nie da się słuchać mówiąc. To dość oczywiste. Jednak wydaje się, że łatwo o tym zapomnieć. Śmiem twierdzić, że w zasadzie słuchając mojego rozmówcy już czekam niecierpliwie na swoją kolej wypowiedzi. To sprawia, że nie dociera do mnie jego przekaz.

I oczywiście nie mam tu na myśli zwyczajnych, codziennych pogawędek, w których powymieniamy, pogłębiamy, udzielamy rad, podpowiadamy co robić albo poopowiadamy żarty i historie. Bardzo naturalnie będąc w grupie czerpiemy od siebie nawzajem,

dzielimy się doświadczeniem, posiadaną wiedzą. I to jest jak najbardziej ok. Zazwyczaj.. Nie zawsze..

Są sytuacje wymagające czegoś więcej. To momenty, w których rozmówca chce mi przekazać coś ważnego, podzielić się czymś istotnym lub potrzebuje wsparcia.

Wtedy zatrzymuję się, słucham i milczę.

Proporcja jest bardzo wyraźnie wskazana w anatomicznej budowie każdego z nas. Mamy bowiem jedno usta na dwoje uszu 😊

Milczenie sprawia, że pojawiają się nowe informacje, a mówiący kontaktuje się lepiej ze swoim doświadczeniem. Nawet jeśli w trakcie mówienia następują momenty ciszy, nie wypełniam jej. Cisza to przestrzeń do odkrycia różnych aspektów sytuacji. Zamiast ją zagadywać, pozwalam więc ciszy być.

## EMPATIA

Choć własne ciało oraz wartki nurt myśli możemy zatrzymać i podarować mówiącemu milczenie, w naszej świadomości wciąż zostaje głośny tłum. Są to przekonania, sposoby postrzegania świata, poglądy, zwyczaje. To, co słyszymy, bezwiednie filtrujemy przez sito własnych pryzmatów. Każdy z nas ma swoje wyjątkowe, niepowtarzalne soczewki, przez które ogląda życie.

Aby w pełni wysłuchać drugiego człowieka, potrzebujemy oddzielić się od naszych filtrów i dać mu empatię.

Empatia... słowo bardzo popularne w ostatnim czasie. Ma wiele odmian, definicji i znaczeń.

Empatia wg NVC to postawa, w której otwieramy się na usłyszenie o doświadczeniu drugiego człowieka, skupiamy się na nim, na tym, co on czuje i co jest dla niego ważne. To trochę jak wejście do cudzego domku z ciekawością, chęcią zrozumienia, bez oceniania i doradzania.

Nie jest czuciem tego samego, ani lubieniem kogoś. Nie jest zgadzaniem się z nim, ani przyznawaniem racji. Jej esencją jest ciekawość i otwartość. Porozumieniowa empatia pozwala uznać uczucia i doświadczenia słuchanej osoby, wesprzeć ją w zrozumieniu siebie, przekazać, że jest ważna jako człowiek. Buduje kontakt i zaufanie - do siebie i innych. Pomaga dojść do potrzeb, aby znaleźć najlepsze rozwiązanie, właściwie ocenić sytuację i adekwatnie zareagować. Świadomość własnych potrzeb i sposobów ich zaspokajania pozwala formułować prośby zwiększające szansę na ich zaspokojenie. Ta świadomość pokazuje nasze zasoby i moc sprawczą oraz ścieżki wpływu na nasze życie, relacje i rzeczywistość.

Niewątpliwie już samo milczenie jest elementem empatycznego towarzyszenia. Jeśli na tyle w konkretnej sytuacji mamy siłę, to ogromny dar, jaki możemy podarować drugiej osobie. Jeśli mamy większe możliwości, możemy okazać empatię również poprzez działanie. W pierwszej kolejności sprawdzimy czy wytapaliśmy istotę wypowiedzi. To całkiem proste. Wystarczy ... zwyczajnie zapytać 😊

- *Czy dobrze Cię zrozumiałem, że .....? lub*

- *Ustyszałam ....., czy to jest to, co chciałaś powiedzieć?*

Przeczytałam kiedyś, że aż 40 % konstruktywnej komunikacji to sprawdzanie czy dobrze zrozumieliśmy rozmówcę. Ja bym powiedziała, że im ważniejszy temat rozmowy, tym ten procent jest większy. Im trudniejsze kwestie, tym istotniejsze jest poznanie treści obecnej w słyszanych słowach.

## 4 kroki

Idąc dalej ku relacji poznajemy kolejne 4 kroki.

Wszystko, co nas spotyka, w jakiś sposób odbieramy. Im bardziej osobiście coś nas porusza, tym bardziej odbiór jest interpretacją zdarzeń, a nie ich opisem. Chcąc usłyszeć treść ukrytą za słowami musimy nieraz „rozbroić” wypowiedź z opakowania pełnego ocen, oskarżeń i interpretacji właśnie.

NVC uczy nas wprowadzając rozróżnienia: ocen od obserwacji; uczuć od myśli; potrzeb od potrzeby vs strategii i próśb od żądań.

Interpretacje i oceny pomagają zrozumieć i kategoryzować świat, objąć jego złożoność, uczymy się ich w procesie socjalizacji. Jednocześnie, zwłaszcza w komunikacji, mogą utrudniać porozumienie, bo tym samym faktem nadajemy inne znaczenie, przywiązujemy się do swoich interpretacji i perspektywa się zawęża.

Obserwacje pomagają ten obraz poszerzyć. Obserwacją jest to, co widzimy, słyszymy lub odbieramy zmysłami. Obserwacja pozbawiona jest interpretacji i ocen, jest czystym aktem postrzegania, percepcji rzeczywistości.

Obserwacją jest, że słyszę wypowiedziane słowa, które brzmią np. *Jesteś głupia*. Moją interpretacją tych słów jest znaczenie, jakie im nadaję lub intencje, jakie przypisuję mówiącemu, np. obrażenie mnie. Zastąpienie interpretacji obserwacją pozwala rozdzielić to, co się wydarzyło od tego, jak to mnie dotyka. Jeśli bowiem zależy mi na akceptacji mówiącego zrobi to na mnie inne wrażenie, niż jeśli powie mi to 3-latek obrażony na zakaz zjedzenia lizaka. To dotknięcie jest budzącymi się w nas uczuciami, które informują o tym, co jest dla nas ważne. Nie ma ani dobrych, ani złych. Pozytywnych, czy negatywnych. Mogą być przyjemne lub nieprzyjemne. Wszystkie pełnią za to istotną rolę. Są jak drogowskazy, lampki sygnalizacyjne. Dają nam znać czy nasze potrzeby są zaspokojone, czy nie.

Potrzeby są kluczowym pojęciem w Porozumieniu bez Przemocy. Uniwersalne motywacje do działania, które są jednakowe dla wszystkich. Wszyscy ludzie, bez względu na miejsce pochodzenia, religię, kolor skóry, doświadczenie itp. – mają je takie same. Jak stanowi jedno z założeń NVC - Każde działanie jest próbą zaspokojenia potrzeb.

Słuchając uważnie, możemy pomóc osobie mówiącej dotrzeć do tego, czego potrzebuje. Gdy będzie miał świadomość, jakie potrzeby są dla niego, dla niej ważne, łatwiej będzie dobrać działania, które pomogą je zaspokoić. Wyrazi to za pomocą czwartego kroku – prośby.

# KONFLIKTY

Kiedy zadajemy pytanie: „Jak się czujesz, gdy słyszysz słowo *konflikt*?”, słyszymy o napięciu, bólu brzucha, spięciu w ramionach, strachu. Dzieje się tak, bo mamy bolesne doświadczenia – konflikty często są emocjonujące i energetycznie kosztowne. Sposób prowadzenia rozmowy w chwili odmiennych poglądów również nie jest bez znaczenia.

Możemy być przyzwyczajeni w konflikcie do osądzania, wskazywania kto jest dobry, a kto zły, czyją winą jest konflikt. Poczucie winy lub strach przed osądzeniem jeśli jesteśmy „sprawcą” również wywołuje napięcie. Koszty emocjonalne są ogromne. Przez to, że w konflikcie doświadczamy tak wielu napięć, postrzegamy je negatywnie.

Mamy różne, wyuczone sposoby reagowania w sytuacjach konfliktowych, np.

- unikanie, udawanie, że wszystko jest w porządku, poddanie się,
- obronę swojej racji poprzez sarkazm, ironię
- atak, odwet, zemsta

Żadna z nich nie jest konstruktywna. Nie eliminują strachu, frustracji lub złości. Nie chronią nas, a często prowadzą do zaognienia sytuacji.

W związku z trudnymi doświadczeniami, możemy mieć przekonanie, że konflikt niszczy i lepiej go unikać za wszelką cenę. Być może wręcz zrezygnujemy z wyrażania siebie, by uniknąć sporów. Możemy też unikać ludzi postrzeganych jako „konfliktowi”.

Jest jednak dobra wiadomość - konflikt naprawdę może wyglądać inaczej. **Może być punktem wyjścia do budowania dobrych relacji i zmian, które służą.** Sposobem na złagodzenie przeżyć związanych z trudnymi rozmowami, może być, i dla mnie jest, zmiana postrzegania konfliktu jako czegoś złego, groźnego i dowodzącego problemów w relacji.

Korzystam przy tym z perspektywy NVC. Skoro bowiem każde zachowanie jest przejawem starania o zaspokojenia ważnych dla nas potrzeb, to ma to zastosowanie również do zachowań podczas konfliktu.

Możemy mieć różne, nawet sprzeczne sposoby zaspokajania potrzeb. Strategie wybierane przez innych mogą nie zaspokajać naszych potrzeb, a nasze strategie mogą nie zaspokajać potrzeb innych. Wtedy właśnie może pojawić się konflikt.

Kiedy natomiast skierujemy uwagę na potrzeby, o które usiłujemy zadbać – łatwiej nam się porozumieć. Strategie innych mogą nam się nie podobać, wywoływać nasz sprzeciw. Nie mamy jednak już pokusy spierania się z potrzebami. Jeśli ja chcę pobyć w ciszy, a ty postuchać głośnej muzyki – o kłótnię nie trudno. Jeśli jednak wsłuchamy się w potrzebę odpoczynku, która leży u podstaw naszych dążeń, łatwiej zrozumiemy siebie nawzajem. Poczujemy bliskość na poziomie wspólnego nam pragnienia i łatwiej poszukamy rozwiązań służących obojgu. Skutkiem będzie poczucie wspólnoty, a nie oddzielenia oraz redukcja napięcia, a to oczywiście wpływa bezpośrednio na nasz dobrostan.