

SZKOLENIE KOMUNIKACJA BEZ PRZEMOCY „JĘZYK ŻYRAFY” MARSHALLA ROSENBERGA

I. SZAKAL I ŻYRAFA

Porozumienie bez Przemocy (Porozumienie Współczujące, Porozumienie Serca) to styl komunikowania, który pozwala prowadzić nieinwazyjny, nieagresywny, nieprzemocowy dialog nie tylko w sytuacjach łatwych czy przyjemnych, ale – zwłaszcza – w trudnych. To sposób komunikowania się oparty na uczuciach i potrzebach. To sposób mówienia i słuchania budujący prawdziwe, żywe, bliskie, pełne zrozumienia i akceptacji relacje.

Marshall Rosenberg opowiadając o języku dominacji i języku wzbogacającym życie posługuje się dwoma pacynkami: szakalem i żyrafą. Za ich pomocą pokazuje jaki sposób komunikacji ludzie wybierają, żeby być w relacjach ze sobą, z drugą osobą i ze światem.

SZAKAL – mówi, komunikuje

Szakal to „drapieżnik”, który żyje po to, by mieć rację. Jego język obfituje w oceny, krytykę, porównania, analizy. Stosuje komunikaty „odcinające od życia”: oskarżenia i groźby, obraża, budzi poczucie winy, jest nieuprzejmy i agresywny. Posługuje się etykietami, stereotypami, uogólnieniami, atakuje, oskarża, obwinia, straszy karami lub kusi nagrodami. Dominuje, kontroluje i poucza. Szakal oczekuje, że inni spełnią jego żądania. Język, w wyniku którego powstają zranienia, skaleczenia, zadrapania. **Jego celem nie jest porozumienie, lecz własna wygrana i przegrana rozmówcy. Inni są po to, by zaspokajać potrzeby szakala. Jeśli tak się nie dzieje, szakal kąsa, gryzie, drapie... i już jesteśmy w środku konfliktu, z którego dwie osoby wychodzą poranione.**

„Przemocowość” języka szakala jest tutaj traktowana nieco szerzej niż werbalna agresja. Tutaj językiem przemocy jest już język ocen, osądów, obwiniania, oskarżeń, negatywnych interpretacji i negatywnych „diagnoz” rozmówcy, czy też jego zachowań. Przemocowym jest więc tutaj każdy komunikat, sformułowany w języku „ty” (ty jesteś „nie-OK”, w taki czy inny sposób).

SZAKAL – słyszy

Osądza, analizuje, uogólnia, więc słyszy to samo wobec siebie. To co słyszy, interpretuje tak, że jest to dla niego raniące. Także prowokuje innych do raniących komunikatów. Uszy Szakala odbierają słowa innych jako atak, wyrzut, krytykę, ocenę, osąd itp.

ŻYRAFA – mówi, komunikuje

Żyrafę Rosenberg zaadoptował, ponieważ to roślinożerny ssak o ogromnym sercu, spoglądający na świat z szerszej perspektywy.

Żyrafa posługuje się językiem uczuć i potrzeb. Mówi w liczbie pojedynczej i o sobie. Mówi jasno i szczerze. Jej język jest pełen empatii i życzliwości, rozwiązuje konfliktów w sposób pokojowy, okazuje akceptację. W czasie rozmowy nastawia się na słuchanie drugiego i bycie przez niego usłyszana. Potrafi dotrzeć do swoich i cudzych potrzeb, zarówno tych zaspokojonych, jak i niezaspokojonych. **Odnosi się z szacunkiem i empatią do drugiego. Żyrafa żyje, by wzbogacać życie, swoje i innych.**

ŻYRAFA – słyszy

Żyrafa „przekłada” słyszane komunikaty z jednego „języka” na drugi. Jeśli więc ktoś słucha „uszami żyrafy”, to już „nie słyszy” ocen, interpretacji i oskarżeń, lecz emocje i potrzeby rozmówcy. Strategia mówienia i słuchania żyrafy opiera się na spojrzeniu na drugiego człowieka, a także na siebie, przez pryzmat potrzeb. Nawet jeśli jej potrzeby nie zostają zaspokojone, potrafi podtrzymać relację z drugim. **Do uszu Żyrafy słowa dotrą jako ból, frustracja, bezsilność, czyli jako niezaspokojona potrzeba.**

Każdy z nas może mieć uszy Szakala i Żyrafy:

- **Szakal do wewnątrz** - słyszane słowa stają się lustrem, w którym widzę swoje wady.
- **Żyrafa do wewnątrz** – usłyszycie uczucia wywołane niezaspokojonymi potrzebami.
- **Szakal na zewnątrz** - usłyszycie niekompetencje innych (szakal) lub (żyrafa).
- **Żyrafa na zewnątrz** - ich niezaspokojone potrzeby

ĆWICZENIA PRAKTYCZNE W ROZPOZNAWANIU JĘZYKA I USZU SZAKALA I ŻYRAFY – ten sam komunikat może być odebrany w różny sposób w zależności od sposobu słuchania.

- **“Ile razy mam Cię prosić, żebyś nie zostawiała jedzenia w samochodzie?”**
 - „Jaka ja głupia jestem. Przecież to nic trudnego wyrzucić ogryzek”. Szakal (uszy do wewnątrz)
 - „Czepiasz się. Nic takiego się nie stało. Gadasz o ogryzku, a nie masz czasu jechać do myjni. Tobie się nie chce umyć samochodu, a mi wytykasz, że jakiś durny ogryzek zostawiłam”.
Szakal (uszy na zew.)
 - „Kiedy mówisz mi, że zostawiłam jedzenie w samochodzie, to czy jesteś poirytowana, bo chciałbyś być usłyszany za pierwszym razem? Chciałbyś, żebym brała Twoje prośby pod uwagę?”
Żyrafa (uszy na zew.)
- **“Nie wiem czy mogę Ci zaufać, bo ostatnim razem kiedy Cię poprosiłem o taką małą przysługę, Ty powiedziałaś, że nie możesz tego zrobić, bo masz wiele rzeczy na głowie, a przecież to nie było nic takiego.”**
 - „Nie można mi ufać, skoro nie znajduję czasu, by pomóc przyjacielowi”. Szakal (W)
 - „Kiedy słyszę, że nie można mi zaufać, to czuję ból, bo ważna jest dla mnie relacja z drugim”.
Żyrafa (W)
 -
- **“Zobaczysz, to dziecko Ci wejdzie na głowę. Będziesz jeszcze płakać przez te nowe metody wychowawcze. Dziecko powinno wiedzieć, gdzie jest jego miejsce. Naczytałaś się tych książek i wydaje Ci się, że wiesz co robisz.”**
 - „To nie Twoja sprawa, jak wychowuję córkę. Jak patrzę na Twoje dzieci, to mam wątpliwości, czy wiesz, co to w ogóle jest wychowanie. Zajmij się lepiej swoją rodziną, bo widzę, że wiele rzeczy wymaga tam naprawy”. Szakal (Z)
 - „Złoszczę się, słysząc te słowa. Chcę wolności i autonomii w wychowaniu moich dzieci”.
Żyrafa (W)
- **“Po co będziesz zakładać firmę. Masz pracę, stałą pensję, a wiesz, że działalność gospodarcza to nic pewnego. Poza tym, jak ty to sobie wyobrażasz. Nie masz oszczędności, masz małe dziecko, nie masz doświadczenia w prowadzeniu firmy.”**
 - „Ma rację, to beznadziejny pomysł. Jak w ogóle mogło mi się wydawać, że dam radę to zrobić? Nie mam przecież pojęcia o prowadzeniu firmy. Znowu mi się wydawało nie wiadomo co”. Szakal (W)
 - „Kiedy mówisz, żebym nie zakładała firmy, to czy niepokoisz się o mnie i o dziecko? Martwisz się, czy będę miała wystarczająco dużo czasu, by zatroszczyć się o nie i jego potrzeby?”
Żyrafa (Z)

- **“Nie chcę się z Tobą bawić. Nigdy już nie będę się bawić z Tobą. Będę się bawić tylko z tatą.”**
 - „Uspokój się w tej chwili. Ja też nie mam ochoty na zabawę z taką nieznośną dziewczynką”. Szakał (Z)
 - „Co ze mnie za matka, że moje własne dziecko nie chce się ze mną bawić. Oczywiście znowu jestem tą złą. Tata świetnie wie, jak się z nią bawić, a ja oczywiście wszystko psuję”. Szakał (W)
 - „Złóścisz się, bo chciałabyś się bawić w to, co sama wymyślisz?” Żyrafa (Z)
 - „Jest mi smutno, bo potrzebuję być blisko niej, także wtedy, gdy się bawi”. Żyrafa (W)

Rozmowa:

1. Szakał – szakał

Rozmowa, z której nic, oprócz nakręcania się spirali złości, nie wyniknie. Jeżeli zrobi, co druga osoba chce. to raczej ze strachu i lęku przed odrzuceniem lub chęci udowodnienia czegoś.

Przykład:

– Jesteś bałaganiarą i flejtuchem. Jak możesz żyć w takim syfie? Jak ty mnie wkurzasz! Gdy widzę w garderobie stertę twoich ubrań, chce mi się wymiotować. Masz gdzieś mnie, który muszę z tobą żyć i dzielić ten dom. Żenada, jesteś ohydna. Jeżeli natychmiast tego nie posprzątasz...

– Mam gdzieś, że ci się to nie podoba, chrzań się i daj mi spokój!

2. Żyrafa – żyrafa

Mów wprost, co czujesz i czego potrzebujesz, ale bez ocen i osądów, lecz jedynie dzieląc się swoimi spostrzeżeniami i prosząc, a nie rozkazując. Cel, do którego dąży: porządek w garderobie, pozostaje wciąż niezmienny, ale droga, którą doń kroczy, zupełnie inna.

Przykład:

- Kiedy widzę, co się dzieje w twojej garderobie: ubrania wypadają z szafek, na podłodze nieposegregowana góra sukienek i bluzek, w kącie rzucone na podłodze buty i torebki (*sposzrzeżenie*), jestem zirytowany (*uczucia*). Dzielę z tobą to pomieszczenie i chciałbym, by panował tu porządek (*potrzeba*). Czy zechciałabyś posprzątać swoje ubrania? (*prośba*)

3. Żyrafa – szakał

– Jesteś bałaganiarą i flejtuchem. Jak możesz żyć w takim syfie? Jak ty mnie wkurzasz! Gdy widzę w garderobie stertę twoich ubrań, chce mi się wymiotować. Masz gdzieś mnie, który muszę z tobą żyć i dzielić ten dom. Żenada, jesteś ohydna. Jeżeli natychmiast tego nie posprzątasz...

Gdy słyszymy takie komunikaty, może nam się otworzyć w kieszeni nóż, którym zaatakujemy rozmówcę. Możemy się obrazić. Możemy zapłakać nad naszym losem. Możemy też wznieść się ponad to i wyrazić swoje uczucia i spostrzeżenia i rzec z pewnością siebie, ale bez agresji:

– Widzę, że jesteś bardzo zdenerwowany. Krzyczysz i używasz w stosunku do mnie mocnych epitetów i słów. (*sposzrzeżenie*). Gdy nazywasz mnie flejtuchem i rzucasz oskarżenia, jakobym cię nie szanowała, jest mi bardzo przykro/czuję złość (*uczucia*). Proszę, żebyś więcej tak do mnie nie mówił (*prośba*). Mam wrażenie, że zachowanie porządku w garderobie jest dla ciebie bardzo ważną kwestią? (*empatyczne odwołanie się do uczuć rozmówcy*). Przyznam, że dla mnie porządek nie jest aż tak ważny, ale w takiej sytuacji – w której dzielimy razem to pomieszczenie, rzeczywiście warto pomyśleć nad jakimś sensownym rozwiązaniem, tak, żebyśmy oboje czuli się dobrze i komfortowo. *Szakał mówi, co mu się nie podoba i czego nie chce.*

➤ **Żyrafa mówi wprost, czego chce.**

Przykłady:

- **Zamiast:** Nie wchodź do domu w butach!
lepiej: Chciałabym, żebyś zdejmowała buty przed wejściem do domu.
- **zamiast:** W ogóle nie spędzasz czasu z synem!
lepiej rzec: Byłoby świetnie, gdybyś zechciał codziennie po pracy poświęcić godzinę tylko i wyłącznie naszemu synowi.

➤ **Mów o swoich uczuciach, a nie ocenach i osądach**

Przykłady

- **zamiast:** Czy mogłabyś łaskawie zacząć mi odpisywać na smsy? (*wredny ton niesłuszacy „życiu” czyli dalszej rozmowie*). Jeszcze raz zdarzy się taka sytuacja, a zabieram ci telefon! (*groźba*)
lepiej: Jestem zdenerwowana, bo kolejny raz w tym tygodniu nie odpisałaś mi na smsa.
- **Zamiast:** Czy ciebie porąbało? (*obrażanie*) Piąta kawa??? Chcesz, żeby wysiadło ci serce???!! (*straszenie*) Jesteś bezmyślny! (*ocena i osąd*)
lepiej: Jestem zaniepokojona, gdy widzę, że pijesz dziś już piątą kawę.

➤ **Dzieli się spostrzeżeniami bez oceniania**

Przykłady:

- **Zamiast:** Jesteś niezorganizowana i zawsze wszystko zostawiasz na ostatnią chwilę.
lepiej: Kiedy widzę, że zaczynasz uczysz się do klasówki w ostatniej chwili, a plecak pakujesz dopiero rano przed wyjściem, mam wrażenie, że masz problem z organizacją.
- **Zamiast:** Dlaczego jesteś na mnie wściekły?!
lepiej: Uderzyłeś pięścią w stół, podnosisz głos, gdy do mnie mówisz, czy dobrze wydaje mi się, że jesteś bardzo zdenerwowany?

➤ **Komunikaty „ja” zamiast „ty”**

Za wszystkie emocje odpowiadamy my sami i nie możemy zrzucić odpowiedzialności za nie na innych. To nie mąż nas wściekł, to nie dziecko nas zdenerwowało, to MY jesteśmy zdenerwowani i wściekli. **Musimy zdjąć z drugiej osoby odpowiedzialność za to, że się rozgniewaliśmy. To my się zdenerwowaliśmy, a nie ktoś nas zdenerwował.** Warto więc używać komunikatów typu „ja” – „jestem podirytowany”, a nie „ty mnie wkurzasz”.

II. PUNKTY KOMUNIKATU POROZUMIENIA BEZ PRZEMOCY wg. M. Rosenberga

Komunikat wobec rozmówcy jest czytelny i kompletny, a jednocześnie mieści się w formule neutralnej informacji, nie przekraczając granicy inwazji na partnera rozmowy. Ten wzorzec rozmowy daje nadzieję na konstruktywny przebieg rozmowy a także utrzymanie pozytywnych relacji z rozmówcą.

1. **Opis TWOJEGO zachowania, przytoczenie wypowiedzi drugiej osoby** – oczywiście pozbawiony jakichkolwiek interpretacji czy ocen. Gdy ty robisz/mówisz...
2. **Informacja o MOICH emocjach**, jakie pojawiają się we mnie w tej sytuacji. wtedy ja czuję...
3. **Wyrażenie MOJEJ potrzeby**. PONIEWAŻ potrzebuję....
4. **Prośba o zmianę zachowania**.

Przykład:

1. Gdy włączasz wieczorem głośną muzykę,
2. odczuwam niepokój i złość,
3. bo zależy mi na tym, by się dobrze wyspać przed jutrzejszym wyjściem do pracy”.
4. Dlatego proszę cię, abys (przyciszył radio/założył słuchawki/odłożył słuchanie do jutra?”

WZÓR KOMUNIKATU dostosowanego do dzieci:

1. Powiedz, co kolega zrobił.
2. Powiedz, jak się w z tym czujesz.
3. Powiedz, co byś chciał. (tu też zawiera się prośba o zmianę zachowania).

III. PUŁAPKI POSZCZEGÓLNYCH ETAPÓW

1. **Opis twojego zachowania** - wykraczanie poza neutralny opis, przemykanie interpretacji - reakcje oceniające narzucają się nam rzeczywiście jako pierwsze, niejako automatycznie poza tym możemy ulec przekonaniu, że jeśli ktoś zachowuje się w sposób nieprzyjemny, to i ja mam prawo tak się zachować.

Przykład:

- „Gdy zachowujesz się tak skandalicznie...” (ocena),
- „Gdy ty mnie lekceważysz...”, „Gdy ty sobie ze mnie kpisz...” (interpretacja jego wypowiedzi),

Tu należy przytoczyć tylko usłyszaną wypowiedź: „Gdy mówisz, żebym nie zawracał ci głowy...”, albo „Gdy mówisz, że moja marynarka...”.

2. **Wyrażanie swoich emocji** – mówienie o emocjach rozmówcy zamiast o swoich, jest fantazjowaniem, stawianiem hipotezy, przypuszczeniami, więc dopuszczaniem się interpretacji.

Przykład:

- „czuję, że się boisz”, „czuję, że mnie nie lubisz”
- Czuję się lekceważony”, albo: „Czuję się źle traktowany”, bądź: „Czuję się niedoceniany” – mimo, że określam swoje uczucia, tu nadal jest mowa o przypuszczeniach, czyli interpretacji.

3. **Określanie potrzeb** – obwinianie rozmówcy zamiast powiedzieć o swojej rzeczywistej potrzebie.

Przykład:

- Gdy (ty) się spóźniasz, czuję się (zaniepokojony?/zirytowany?), ponieważ „...ponieważ **przez ciebie** mogę nie załatwić wszystkich, zaplanowanych przeze mnie spraw”, czy też: „...ponieważ (ty) narażasz mnie na stratę czasu”, albo „...ponieważ przez ciebie mogę się spóźnić na następne spotkanie”.

Powinno być: Gdy (ty) się spóźniasz, czuję się (zaniepokojony?/zirytowany?), ponieważ zależy mi na załatwieniu dzisiaj wszystkich zaplanowanych przeze mnie spraw” - skoro zdecydowałem się czekać dłużej, to ponoszę odpowiedzialność za wynikające stąd konsekwencje.

4. Wyrażanie prośby – złe sformułowanie prośby, prośba nie może się odnosić do cech osobowości czy postawy.

Przykład:

- Prośba „...by na przyszłość zastanowił się, co robi”
- Prośba „polubił”, „bardziej cenił”, „miał większą motywację” albo „nie irytował się” lub „nie bał” czy „nie martwił.

Przedmiotem naszej prośby może być wyłącznie **zachowanie** rozmówcy, nie mogą zaś być procesy wewnętrzne, stany emocjonalne, cechy charakteru czy postawy. Można więc prosić wyłącznie o to, by rozmówca coś zrobił lub czegoś nie robił – bądź o obie tego rodzaju rzeczy – nie mogę zaś prosić, by jakiś był, albo coś konkretnego czuł lub myślał. **Tzn. nie żeby był punktualny, ale następnym razem przyszedł punktualnie.**

IV. PO CO UŻYWAĆ JĘZYKA ŻYRAFY?

Język szakala nie służy porozumieniu, ale utrudnia je lub nawet uniemożliwia.

Język żyrafy staje się użytecznym narzędziem zarówno rozwiązania problemu, jak też osiągnięcia porozumienia i uzyskania satysfakcji, i co bardzo ważne, **nawiązania dialogu.**

Można go stosować w każdej sytuacji szczególnie w nieporozumień i konfliktów oraz do różnych osób: dzieci, bliskich oraz rodziców przedszkolaków. I oczywiście uczyć dzieci posługiwania się nim (tym bardziej, że służy rozwiązywaniu konfliktów, ale uczy także rozpoznawania i nazywania emocji).

Jednak używanie przez nas „języka żyrafy” ani nie chroni nas przed stosowaniem przez rozmówcę „języka szakala”, ani też – co za tym idzie – nie zapewnia automatycznie „symetrii” porozumiewania się w „języku żyrafy” przez obie strony. Może być uznany za dziwaczny i śmieszny. I zamiast z pochwałą czy uznaniem spotkam się z dodatkową krytyką, ironią czy nawet agresją. Mogłoby się wydawać, że w tej sytuacji nie pozostaje im nic innego, jak wrócić do starych, sprawdzonych metod, i odpowiedzieć rozmówcy w podobnym stylu, tzn. w „języku szakala”. Ale to nie od rozmówcy zależy, jaki styl wybieram, lecz ode mnie.

WYSTARCZY, ABY JEDNA OSOBA ZNAŁA JĘZYK POROZUMIENIA BEZ PRZEMOCY I TO JUŻ ZWIĘKSZA ZROZUMIENIE I WIĘŹ W KOMUNIKACJI.

Prawdziwy dialog może zaistnieć dzięki temu, że ten z rozmówców, który posiada odpowiednie kompetencje, używa ich nie tylko w swojej sprawie, ale także w sprawie partnera. W pewnym sensie, jakby nawet wyręcza go przekładając jego „języka szakala” na „język żyrafy”. Można najpierw okazać mu empatię, tzn. spróbować określić jego – nie moje – uczucia i potrzeby. Wysuwając przypuszczenia co do jego uczuć i potrzeb i oczekując następnie ich potwierdzenia (lub zaprzeczenia). bo nawet w na pozór identycznych sytuacjach różni ludzie mogą mieć różne potrzeby, ukryte pod powierzchnią emocji i zachowań.

Zawarte są w tym 3 punkty komunikatu „Języka żyrafy”.

Przykład:

„Czy mówisz tak (żeby sam sobie założył słuchawki) dlatego, że czujesz złość, bo chciałbyś sam decydować o tym, jak głośno gra muzyka? (albo: „...ponieważ zależy ci na tym, by się zrelaksować?” itp.).

Gdy więc już uda nam się owe potrzeby określić, to wtedy możemy wspólnie zająć się szukaniem odpowiedzi na pytanie: „co zrobić, albo jak to zrobić, aby zarówno twoje, jak i moje potrzeby (te wcześniej przez nas odnalezione i wyartykułowane) zostały zaspokojone w stopniu, który uznamy za możliwy do przyjęcia.

Autor: Marta Łyżwińska

Źródła: artykuły internetowe autorów:

Mieczysław Wojciechowski - psycholog, psychoterapeuta, prowadzi działalność edukacyjną.

Monika Szczepanik - trenerka empatycznej komunikacji, pedagog

Natalia Tur – socjolog

