

Aneta Paszkiewicz

Wykorzystanie modelu Porozumienia bez przemocy w pracy z osobami niedostosowanymi społecznie

The use of Nonviolent Communication in working with socially maladjusted people

Porozumienie bez przemocy to komunikacja empatyczna ukierunkowana na odbiór drugiego człowieka, pozostawanie z nim w kontakcie, która znajduje zastosowanie w różnego typu relacjach z ludźmi, również tych określanych jako „trudne”. Jak się wydaje Porozumienie bez przemocy znaleźć powinno zastosowanie w pracy z osobami niedostosowanymi społecznie. Wśród osób, do których odnosi się ten termin, odnaleźć można bowiem takie, które nie mają odpowiednich umiejętności komunikacyjnych. Wrogo traktują oferowaną im pomoc, a życzliwość i łagodność postrzegają jako słabość. W Porozumieniu bez przemocy natomiast posługujemy się asertywnym językiem, głośno i jasno komunikując, co czujemy i czego potrzebujemy od drugiej osoby, rezygnując z krytyki czy ocen.

Słowa kluczowe: niedostosowanie społeczne, komunikacja, porozumienie bez przemocy.

NVC is empathetic communication aimed at perceiving another person, staying in touch with the individual, which is used in various types of relationships with people, including those defined as „difficult”. As it seems, Nonviolent Communication should find application in working with socially maladjusted people. Among the people to whom this term applies, there are those who do not have the appropriate communication skills. They are hostile to the help offered to them, and view kindness and gentleness as weakness. In non-violent communication, we use assertive

language, loud and clear communicating what we feel and what we need from the other person, refraining from criticism or evaluation.

Key words: social maladjustment; communication; non-violent agreement.

W Polsce coraz większą popularność zyskuje model komunikacji występujący pod nazwą Porozumienie bez przemocy (PBP) (ang. Nonviolent Communication – NVC) opracowany przez Marshalla Rosenberga. Pojawia się liczne publikacje przybliżające tę koncepcję – zarówno autorstwa twórcy tego modelu, jak i osób, które PBP z powodzeniem wcielają w życie w czasie codziennej pracy z ludźmi. W Internecie znaleźć można strony dedykowane Porozumieniu bez przemocy, a placówki zajmujące się szkoleniami proponują możliwość poznania tej metody przedstawicielom różnych profesji (nauczycielom, wychowawcom, menadżerom). Zainteresowanie tym modelem komunikacji wynika stąd, że sprzyja on otwarciu się na potrzeby drugiego człowieka, zrozumieniu jego wewnętrznego świata, przeżywanych emocji i trudności. Z uwagi na fakt, że PBP to komunikacja empatyczna, ukierunkowana na odbiór drugiego człowieka, pozostawanie z nim w kontakcie znajduje zastosowanie w różnego typu relacjach z ludźmi, również tych określanych jako „trudne”. Jak się wydaje, Porozumienie bez przemocy można (należy?) również wykorzystać w pracy z osobami niedostosowanymi społecznie. Wśród osób, do których odnosi się ten termin, są i takie, które nie potrafią się komunikować. Wrogo traktują pomoc, a życzliwość i łagodność postrzegają jako słabość. Język tych osób bywa wulgarny, a komunikaty agresywne, ukierunkowane na konfrontację, atakujące. Nauczyciele, wychowawcy, pracownicy różnych instytucji świadczących pomoc i wsparcie w relacjach z osobami niedostosowanymi społecznie często napotykają trudny do pokonania mur. Czasami nie mogąc go sforsować, poddają się, rezygnują, uznając, że pomoc konkretnej osobie nie jest możliwa. W sytuacjach tego rodzaju zawsze warto spróbować jeszcze Porozumienia bez przemocy, ponieważ – jak wskazuje sam Marshall Rosenberg – „Porozumienie bez przemocy to niezwykle asertywny język. Mówimy jasno i głośno o tym, co czujemy, czego potrzebujemy i czego chcemy od drugiej osoby. Zaznaczamy swój autorytet, ale bez uciekania się do krytyki lub ocen. W języku Porozumienia bez przemocy nie mówimy niczego,

co w jakikolwiek sposób implikuje, że druga osoba jest zła. A mówiąc «zła», mam na myśli tysiące różnych rzeczy: nieodpowiedzialna, samolubna, gruboskórna – w istocie żadne słowo, które kogoś klasyfikuje. Naprawdę asertywni stajemy się dopiero wówczas, kiedy nie używamy ocen i etykietek, ponieważ one zamieniają asertywność w przemoc”¹.

Jako szczególnie ważne w kontekście pracy z osobami niedostosowanymi społecznie jawi się ostatnie zdanie – wszak to osoby niedostosowane społecznie w znacznej mierze narażone są na etykietowanie, mierzenie się z uprzedzeniami. Etykietami są te słowa, które ludzie przypisują zachowaniom innych osób, stanowiące ich własną ocenę lub interpretację. Zachowanie jest tym, co człowiek widzi i słyszy, etykieta to swego rodzaju „dodatek” do tego, co zostało zobaczone bądź usłyszane. „Problem z etykietami polega na tym, że zawsze zawierają domysły na temat intencji czy motywów drugiej osoby. Dlatego nie są prawdziwe. Niezależnie od tego, jak zręcznie potrafi się interpretować zachowania innych, nigdy nie można na pewno stwierdzić, co powoduje, że druga osoba zachowuje się w ten czy inny sposób. Istnieje różnica pomiędzy tym, co się wydarza, co faktycznie miało miejsce, a interpretacją zachowania. W tym drugim przypadku często dokonujemy oceny, patrząc na zachowanie przez pryzmat własnych doświadczeń, ponieważ nasza percepcja podlega wpływowi wszystkiego, czego doświadczyliśmy w naszym życiu – gdzie się urodziliśmy, do jakiej szkoły chodziliśmy, jacy byli nasi rodzice, jaką religię wyznajemy, jakie mamy wykształcenie – i zazwyczaj powoduje jednostronność i określony punkt widzenia na temat poczynań innych ludzi. Wszystko to powoduje, że istnieje niebezpieczeństwo utknięcia we własnych interpretacjach, co przeszkadza w poznaniu prawdziwych przyczyn zachowania. Z kolei poznanie przyczyny pomaga w budowaniu dobrych relacji z drugą osobą i jej zrozumienie”². Nadawanie etykiety uznać należy za wysoce szkodliwe, gdyż prowadzi do uruchomienia się mechanizmu samosprawdzających się przepowiedni. Człowiek, który uzyskał określoną etykietę, nawet wówczas, gdy nie odpowiada ona stanowi rzeczywistości, z czasem zaczyna zachowywać się tak, jak oczekuje od niego najbliższe otoczenie.

¹ M.B. Rosenberg, *W świecie porozumienia bez przemocy*, tłum. B. Malarecka, D. Syska, Wydawnictwo MIND, Podkowa Leśna 2013, s. 76.

² V. Kruczkowska, *Definicja zachowania według dra Thomasa Gordona. Różnica między zachowaniem a etykietowaniem*, https://blizejprzedszkola.pl/upload/files/Definicja_zachowania.pdf, (dostęp: 04.01.2022).

Porozumienie bez przemocy z pracy z osobami osadzonymi w zakładzie karnym jest z powodzeniem wykorzystywane w Ameryce. Na przykład trenerka tej metody, Kathleen Macferran, współpracując z „Freedom Project”, wprowadza PBP do więzień Stanu Washington, dążąc – jak sama twierdzi – aby stały się „domami uzdrowienia”³.

Jan Paweł II wskazywał, że kara kryminalna nie może stanowić jedynie formy odpłaty czy zinstytucjonalizowanej zemsty. Pozbawienie wolności ma sens wówczas, kiedy służy odnowie człowieka, który powinien zastanowić się nad własnym postępowaniem i zmianą życia oraz włączeniem się na nowo w życie społeczeństwa⁴. Cele te można osiągnąć, stosując właśnie Porozumienie bez przemocy.

Osoby, do których odnosi się pojęcie „niedostosowanie społeczne”

Termin „niedostosowanie społeczne” funkcjonuje nie tylko na gruncie literatury fachowej m.in. z obszaru pedagogiki, psychologii, socjologii czy kryminologii, lecz także w mowie potocznej. Tutaj odnoszony jest najczęściej do osób, które w rażący sposób łamią normy – przede wszystkim prawne i/lub moralne. Za niedostosowanych społecznie uważa się zatem osoby, które przebywają w zakładach karnych (lub go opuściły), używają środków zmieniających świadomość, dotknięte bezdomnością. W mowie potocznej funkcjonuje wiele pojęć, które odnoszą się do osób niedostosowanych społecznie, lecz są głęboko stygmatyzujące czy wręcz obraźliwe (np. bumelant, degenerat, lump, łotr spod ciemnej gwiazdy, menel, niebieski ptak, szumowina, wykolejeniec, wyrzutek, kanciarz, naciągacz). Trudne jest zatem, przy negatywnym odbiorze społecznym osób uznanych za niedostosowane społecznie, dostrzeżenie ich ludzkiego oblicza, wyjście naprzeciw ich potrzebom. Wiesław Ambrozik trafnie zauważa: „W dalszym ciągu bardzo trudno do świadomości społecznej przemawia pogląd, że przestępca jest najczęściej ofiarą niesprzyjających

³ Warsztaty „Porozumienie bez Przemocy w Więzieniu” z Kathleen Macferran (Freedom Project), [w:] <https://probacja.org/2018/05/21/warsztaty-porozumienie-bez-przemocy-w-wiezieniu-z-kathleen-macferran-freedom-project/>, (dostęp: 08.01.2022).

⁴ Za: M. Kalinowski, *Etos pracy w resocjalizacji skazanych*, [w:] *Osobowość przestępcy a proces resocjalizacji*, pod red. J. Świtki, M. Kuć, I. Niewiadomskiej, TN KUL, Lublin 2005, s. 165-166.

czynników społecznych, które doprowadziły go do wykołajenia społecznego i przestępczego, a nie zepsutym z własnej woli złoczyńcą, wobec którego nie pozostaje nic więcej, jak uruchomić adekwatny, zadość czyniący system kar, będących w istocie odwetem i represją za popełnione czyny. Niestety pogląd ten przez swoją powszechność rzutuje na całokształt systemu pomocy i readaptacji społecznej”⁵.

W artykule niniejszym zamiennie będą używane terminy niedostosowanie/nieprzystosowanie społeczne. Dla porządku podkreślić należy, że istnieje pomiędzy nimi subtelna różnica. Marek Konopczyński wskazuje, że użycie terminu „niedostosowanie” wskazuje na przyjęcie perspektywy behawioralnej (zewnętrznej), posługiwanie się zaś pojęciem „nieprzystosowanie” łączone jest z obraniem perspektywy wewnętrznej⁶. Marek Dobijański rozwija tę myśl, wskazując, że „niedostosowanie społeczne oznacza zatem brak umiejętności lub też niechęć człowieka do stosowania w swoim zachowaniu i reakcjach takich, które odpowiadają na oczekiwania otoczenia społecznego w zakresie norm prawnych i obyczajowych. Z kolei termin nieprzystosowanie społeczne oznacza brak umiejętności funkcjonowania człowieka w rolach życiowych i społecznych oraz zaspokajania swoich potrzeb w sposób aprobowany przez ogół”⁷.

Lidia Mościcka podaje, że niedostosowanie społeczne „rozumiane bywa jako proces bądź stan. Procesem nazywamy względnie jednorodne serie zjawisk, powiązane zależnościami przyczynowymi lub strukturalno-funkcjonalnymi. Niedostosowanie jednostki jako stan jest to system zachowań, działań i środków zmierzających do zaspokojenia istotnych dla niej potrzeb, społecznie nieakceptowany, zakazany przez kodeks prawny, obyczajowy bądź etyczny”⁸.

Lesław Pytka uważa natomiast, że niedostosowanie społeczne jest „szczególnym stanem jednostki znajdującej się pod presją rozmaitych czynników środowiskowych, stanem, który powiązany jest układem jej postaw i motywacji, wyrażających się w gotowości do reagowania w sposób

⁵ W. Ambrozik, *Readaptacja społeczna i reorganizacja środowisk lokalnych jako warunek skuteczności oddziaływań resocjalizacyjnych*, [w:] *Resocjalizacja*, t. 2, pod red. B. Urbana, J.M. Stanika, PWN, Warszawa 2008, s. 194.

⁶ M. Konopczyński, *Pedagogika resocjalizacyjna. W stronę działań kreujących*, Impuls, Warszawa 2014, s. 15.

⁷ M. Dobijański, *Rozwój potencjału osób niedostosowanych społecznie. System diagnozy efektów procesu resocjalizacyjnego wychowanków młodzieżowego ośrodka wychowawczego*, „Student Niepełnosprawny. Szkice i Rozprawy” 2015, nr 15 (8), s. 162.

⁸ L. Mościcka (red.), *Problemy niedostosowania społecznego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 1984, s. 3.

niezgodny z zaleceniami i przepisami ról społecznych przypisanych jednostce przez system społeczny”⁹.

Po ustaleniu, jakie zjawisko uznamy za niedostosowanie społeczne, warto zastanowić się, kim są osoby, do których się ono odnosi, jakimi cechami się charakteryzują, jakie zachowania prezentują. Lesław Pytka podaje, że „osoby niedostosowane społecznie to nie tylko ludzie <niewydarzeni, sfrustrowani, agresywni>, ale to także osoby cierpiące, o zachwianej emocjonalności, mające wiele problemów egzystencjalnych, przeżywające wiele kryzysów i załamań, np. w przypadku alkoholizmu czy narkomanii, głębokiego smutku i żałoby. Są to ludzie przeżywający swoisty chaos wewnętrzny, mający zachwianą hierarchię wartości, poruszający się w typowym błędnym kole przyczyn i skutków. Ich tor życia jest niezwykle skomplikowany”¹⁰.

Dobrohna Wójcik pisze, że „za nieprzystosowane społecznie uznano dzieci i młodzież, których zachowanie nacechowane jest całym zespołem objawów świadczących o nieprzestrzeganiu przez nich pewnych podstawowych zasad postępowania, norm społecznych obowiązujących młodzież w tym wieku, przy czym zachowania te nie mają charakteru sporadycznego, ale są względnie trwałe, powtarzające się wielokrotnie”¹¹.

Otton Lipkowski natomiast uważa za niedostosowaną społecznie taką osobę, która z powodu zaburzeń charakterologicznych, powstałych na skutek niekorzystnych, zewnętrznych lub wewnętrznych warunków rozwoju, wykazuje wzmoczone trudności w dostosowaniu się do uznanych społecznie norm i w realizacji swych zadań życiowych¹².

Dla lepszego zrozumienia, w jaki sposób funkcjonują osoby niedostosowane społecznie i powodów, dla których praca z nimi bywa niekiedy żmudna i mało efektywna, warto prześledzić charakterystyczne dla nich trudności i zachowania, przywoływane najczęściej na gruncie literatury psychologiczno-kryminologicznej:

- nieprawidłowa samokontrola emocjonalna i poznawcza,
- w relacjach z innymi ludźmi przewaga przeżywania emocjonalnego nad opracowywaniem intelektualnym, przy dodatkowych zaburzeniach w obrębie internalizacji norm moralnych i wartości ostatecznych,

⁹ L. Pytka, *Teoretyczne problemy diagnozy w wychowaniu resocjalizującym*, Warszawa 1986, s. 91.

¹⁰ L. Pytka, *Pedagogika resocjalizacyjna. Wybrane zagadnienia teoretyczne, diagnostyczne i metodyczne*, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2008, s. 79.

¹¹ D. Wójcik, *Nieprzystosowanie społeczne młodzieży. Analiza psychologiczno-kryminologiczna*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław – Warszawa – Kraków – Gdańsk – Łódź 1984, s. 29.

¹² O. Lipkowski, *Wychowanie dzieci niedostosowanych społecznie*, PZWS, Warszawa 1966, s. 10.

- nieadekwatny poziom samoakceptacji,
- niski poziom empatii, słabo ukształtowane umiejętności rozumienia i odczuwania przeżyć i stanów drugiego człowieka,
- postrzeganie świata i otaczającej rzeczywistości jako miejsce wrogie, a społeczeństwa jako nieprzyjaznego,
- poczucie braku wpływu na to, co się dzieje wokół, poczucie bycia pionkiem w rękach innych ludzi,
- nieadekwatne do psychologicznej fazy rozwoju postrzeganie swojego miejsca w świecie, jego akceptacja,
- intensywne odczuwanie poczucia zagrożenia,
- niska wrażliwość (niekiedy wręcz brak wrażliwości) na stosowane przez otoczenie kary,
- nadmierna koncentracja na własnych przeżyciach, dążeniach, pragnieniach z jednoczesnym prezentowaniem postawy roszczeniowej w stosunku do innych,
- silne odczuwanie poczucia krzywdy, przy braku umiejętności dokonania adekwatnej oceny swojego postępowania,
- braki w obszarze myślenia perspektywicznego, życie obecną chwilą, szybkie poddawanie zmieniającym się sytuacjom,
- przy podejmowaniu decyzji przeważają reakcje natychmiastowe i krótkotrwałe,
- nieuksztaltowane bądź ukształtowane niewłaściwie postawy światopoglądowe i system wartości¹³.

Posiadanie chociażby niektórych spośród wymienionych cech przez osoby niedostosowane społecznie powoduje, że trudno jest do nich dorzeć, właściwie odczytać ich intencje, potrzeby, dążenia. Może to wywoływać zniechęcenie, frustrację u tych, którzy chcą na ich rzecz podejmować działania pomocowe.

Porozumienie bez przemocy – jak to działa?

Marshall Rosenberg rozumie Porozumienie bez przemocy jako „pewną szczególną postawę wobec porozumiewania się (mówienia i słuchania), która pozwala nam dawać z serca, ponieważ umożliwia każdemu

¹³ K. Ostrowska, *Teoretyczne przesłanki diagnozowania psychologicznego w kryminologii*, „Studia Philosophiae Christianae” 1985, nr 21/2, s. 123.

człowiekowi nawiązanie kontaktu z sobą samym i z innymi ludźmi, i to w taki sposób, że nasze wrodzone współczucie rozkwita”¹⁴.

Autor PBP twierdzi ponadto, że sam proces Porozumienia bez przemocy „wskazuje nam, jak otwarcie wyrażać to, kim jesteśmy i co jest dla nas ważne, przy wykluczeniu wszelkiej krytyki i bez diagnozowania psychiki innych osób. Proces ten opiera się na założeniu, że wszystko co brzmi jak diagnoza lub krytyka wywołuje wrogość, a zatem uniemożliwia wchodzenie w związki z innymi ludźmi, w których my i oni wzajemnie przysparzamy sobie dobra. Takie podejście wskazuje na empatię jako główny motyw postępowania – nie zaś strach, poczucie winy, wstydu, obawę przed krytyką, przymus albo groźbę kary [...]. Porozumienie bez przemocy skupia się na tym, czy ludzkie potrzeby zostają zaspokojone, a jeżeli nie, to co można zrobić, żeby tak się stało”¹⁵.

Rezygnacja z osądów, krytyki, diagnozowania czy wreszcie interpretowania zachowań drugiego człowieka okazuje się niełatwym zadaniem, a to dlatego, że stanowią one zastępcze formy ujawniania własnych potrzeb. Używając tych sposobów komunikowania się, człowiek wskazuje na to, czego mu brakuje, ukrywa w nich swoje oczekiwania. Ich realizacja staje się jednak bardzo trudna, a niekiedy nawet niemożliwa, gdyż ludzie, spotykając się z krytyką, osądem całą swoją energię ukierunkowują na obronę lub atak¹⁶.

Dla zobrazowania z jednej strony, na czym polega, a z drugiej czym nie jest Porozumienie bez przemocy, Marshall Rosenberg często wykorzystuje sylwetki dwóch zwierząt: żyrafa i szakala. Żyrafa jest symbolem języka serca – współczującego oraz rozumiejącego. Dlaczego akurat żyrafa? Jest ona łagodnym i reprezentacyjnym zwierzęciem. Co ciekawe jej serce – w porównaniu do masy ciała – jest największe pośród ssaków. Symbolem języka serca jest więc ssak o największym sercu. Dodatkowo żyrafa jest wysoka i ma bardzo długą szyję – widzi zatem o wiele więcej od innych zwierząt z różnej perspektywy. Jej długa szyja w Porozumieniu bez przemocy symbolizuje szczerłość, a jednocześnie otwartość na rozmowę, łączące się z umiejętnością określania uczuć. Stanowi również symbol słuchania, co pozwala na dotarcie nawet do najbardziej skrywanych potrzeb innych ludzi. Język żyrafy cechuje łagodność. Jest on przemyślany

¹⁴ M. B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy. Język serca*, tłum. M. Kłobukowski, Jacek Santorski & Co Agencja Wydawnicza, Warszawa 2003, s. 12.

¹⁵ M.B. Rosenberg, *W świecie porozumienia bez przemocy*, op. cit., s. 6-7.

¹⁶ M.B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy. Język serca*, op. cit., s. 59.

i nieraniący współrozmówcę¹⁷. Sam M. Rosenberg wskazuje, że „komunikacja bez przemocy opiera się na otwartym wyrażaniu swych uczuć, potrzeb i życzeń oraz umiejętności odczytywania ich w słowach innych ludzi, bez względu na formę, w jakiej zostają przekazane”¹⁸. Tę właśnie formę komunikacji nazywa „językiem żyrafy” z tego względu, że „żyrafa ma ogromne serce, a ten sposób porozumiewania się wypływa z serca”¹⁹.

Żyrafa symbolizuje ponadto komunikację bazującą na empatii. Pojęcie empatii jest bardzo istotne w modelu komunikacji M. Rosenberga. Jego zdaniem to termin, który daje się zrozumieć, chociaż jest „oporny” na definiowanie. Sam autor PBP pisze: „Kiedy wyjaśniam, czym jest empatia, używam najchętniej porównań i obrazów, jak choćby tego z deską surfingową. Chodzi o to, aby poddać się naturalnemu nurtowi energii, który porusza we mnie mój rozmówca. Tak jak w czasie surfowania – zawierzam sile, która mnie unosi. Gdy metodę Porozumienia bez przemocy stosuje się mechanicznie, ona nie działa, gdyż umyka gdzieś osoba rozmówcy”²⁰.

Przeciwieństwem łagodności żyrafy i stosowanego przez nią języka serca jest szakal. Jest to drapieżnik z rodziny wilków, mylony niekiedy z lisem. W Porozumieniu bez przemocy symbolizuje on postawę dominującą, agresywną. Jego komunikacja przybiera często formę obrony, sprzeciwu, ataku. Posługuje się statycznym językiem, bogatym w stereotypy, uogólnienia i stwierdzenia prezentujące wyłącznie jedną, subiektywną prawdę. Szakal nie wchodzi w dialog, jego wypowiedź kończy się najczęściej stwierdzeniem: „koniec i kropka”, „bez dyskusji”. Szakal przypina ludziom etykiety, w relacjach międzyludzkich nierzadko sięga po oskarżające czy wręcz nienawistne zwroty (np. „wbijasz mi nóż w serce”). Dwa najczęściej używane przez szakala pojęcia to „zawsze” oraz „nigdy”, np. „ty zawsze się spóźniasz”; „ty nigdy nie masz zadania”²¹.

Model Porozumienia bez przemocy zakłada „skupienie światła świadomości” na czterech zasadniczych obszarach: spostrzeżeniach, uczuciach, potrzebach oraz prośbach. Pierwszym krokiem jest dostrzeżenie, co się dzieje w określonej sytuacji, zaobserwowanie tego, co rozmówca mówi i w jaki sposób się zachowuje. Obserwacja ta jednak nie zawiera

¹⁷ T. Widstrand, *Porozumienie bez przemocy czyli język żyrafy w szkole*, tłum. K. Głodkowska, Centrum Metodyczne Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej, Warszawa 2005, s. 13.

¹⁸ M.B. Rosenberg, *Jak żyrafa rozmawia z szakalem*, „Charaktery” 2001, nr 7 (54), 42.

¹⁹ Ibidem.

²⁰ M.B. Rosenberg, *Rozwiązywanie konfliktów poprzez porozumienie bez przemocy*, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2009, s. 63.

²¹ T. Widstrand, op. cit., s. 15.

w sobie interpretacji. Przypomina raczej rejestrację dokonaną za pomocą kamery. Najważniejsze jest tutaj bowiem sformułowanie spostrzeżenia przy jednoczesnym powstrzymaniu się od osądów bądź ocen, stwierdzenie co robi dana osoba. Kolejnym krokiem jest wyrażenie uczuć odczuwanych co do postępowania tej osoby (wskazanie czy jest to ból, lęk, irytacja, rozbawienie). Trzecim krokiem jest określenie własnych potrzeb związanych ze zwerbalizowanymi wcześniej uczuciami. Ostatnim zaś – wyrażenie prośby, „której spełnienie wzbogaci nasze życie albo po prostu je umili”²². Rosenberg uznaje za drugą fazę takiego stylu porozumiewania się „przyjmowanie analogicznych czterocłonowych informacji od innych ludzi. Nawiązujemy z nimi łączność w ten sposób, że najpierw wyczuwamy, co spostrzegli, co czują i czego potrzebują, a potem ustalamy, jak można wzbogacić ich życie, dodając czwarty element, czyli spełniając ich prośbę”²³.

Wdrożenie drugiej fazy stylu PBP pozwala lepiej zrozumieć rozmówcę, zastanowić się, czy surowy ton głosu, zmarszczenie brwi, wzruszenie ramion nie będzie stanowiło dla niego pola do dokonywania interpretacji – nie do końca zgodnych z tym, co nadawca rzeczywiście ma do przekazania. Umożliwia empatyczne wejście w uczucia osoby niedostosowanej społecznie, dostrzeżenie jej lęku, irytacji, niepewności i powiązanie ich z niezaspokojonymi potrzebami.

Wykorzystanie czterech kroków modelu Porozumienia bez przemocy w pracy z osobami niedostosowanymi społecznie zdecydowanie może ułatwić nawiązanie i podtrzymanie kontaktu z nimi. Bardzo istotny jest już pierwszy krok, czyli spostrzeżenie. Skupienie się tylko na tym, co się widzi i słyszy, przy „wyłączonej” interpretacji pozwoli uniknąć nieporozumień, przedwczesnych ocen. Zapobiegnie uprzedzaniu się do rozmówcy czy wręcz przeciwnie – kierowaniu się uprzedzeniem właśnie.

Znaczną trudność stanowić może krok drugi, polegający na rozpoznaniu i wyrażeniu swoich uczuć. Człowiekowi w każdej chwili jego życia towarzyszą uczucia – problem polega jednak na tym, że najczęściej nie potrafi on ich dostrzegać i właściwie nazywać. Znaczna część ludzi żyjących we współczesnym świecie nie ma odpowiedniego zasobu słownictwa odnoszącego się do uczuć. Brak tej umiejętności stanowi przeszkodę w nazywaniu aktualnie przeżywanych przez nich uczuć, jak i określeniu

²² M.B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*, tłum. M. Markocka-Pepol, M. Kłobukowski, Czarna Owca, Warszawa 2016, s. 22-23.

²³ *Ibidem*.

uczuciu innych ludzi. Ważnym zadaniem dla osób, które chcą swoją komunikację z innymi ludźmi budować na podstawie Porozumienia bez przemocy (w tej grupie dobrze, aby znalazły się również osoby pracujące z osobami niedostosowanymi społecznie), jest poszerzanie zasobu słów odnoszących się do sfery uczuć. Jest to istotne z tego względu, aby „móc opisać, czym żyjemy w danej chwili. Na przykład, określenie «czuć się niezrozumianym» nie opisuje tak naprawdę żadnych uczuć, tylko naszą opinię na temat tego, czy ktoś nas właściwie rozumie. Kiedy uważamy, że zostaliśmy źle zrozumiani, możemy czuć złość, frustrację albo wiele innych rzeczy. To samo dotyczy określeń typu «czuć się zmanipulowanym» albo «czuć się krytykowanym». [...] Zawsze warto się zastanowić, czy dany opis rzeczywiście dotyczy tego, co się w nas dzieje. Może jest raczej intelektualną diagnozą na temat zachowania innych ludzi? Trzeba spojrzeć prosto w swoje serce. Co czujesz, kiedy ktoś robi jakąś określoną rzecz? [...] Mówienie o swoich uczuciach może być także destrukcyjne, jeśli staje się aktem oskarżenia”²⁴.

Realizując krok drugi, należy również pamiętać o tym, że ludzie niejednokrotnie nie dają sobie przyzwolenia na odczuwanie pewnych emocji. „Nie lubimy odkrywać w sobie uczuć nieprzyjemnych. Jeżeli jednak nie pozwolimy sobie na ten rodzaj uczuć, nie poznamy tego, co naprawdę czujemy, a tylko to, co uważamy, że powinniśmy czuć. Pozwalanie oznacza mówienie sobie: *Mogę przyznać się do tych uczuć*, a następnie branie odpowiedzialności za działania podjęte pod ich wpływem. Dopuszczanie naszych przykrych, niewygodnych przeżyć emocjonalnych nie oznacza jednak przyzwolenia na wyładowanie ich na innych. Oznacza natomiast wzięcie ich pod kontrolę i obcowanie z bliższym prawdzie, a nie wyimaginowanym obrazem samego siebie. Stanowi też przyzwolenie na rzeczywiste istnienie tych części nas samych, których nie chcemy i do których wolimy się nie przyznawać. Jedynie świadomie przyjmując ich istnienie, potrafimy je kontrolować i nie dopuszczać do sytuacji, gdy włączane do wewnątrz pękają, wydostaną się na zewnątrz i zdominują nasze działania”²⁵.

M. Rosenberg, podejmując temat uczuć, zwraca uwagę na jeszcze jedną nader istotną kwestię. Chodzi mianowicie o to, że nie można brać na siebie odpowiedzialności za uczucia innych ludzi. Ważne jest, aby

²⁴ M.B. Rosenberg, *W świecie porozumienia bez przemocy*, op. cit., s. 186-187.

²⁵ J. Sakowska, A. Zajic, M. Talar, M. Witkowska, *Jak kochać i wymagać. Poradnik dla rodziców*, Pracownia Wychowania i Profilaktyki, Warszawa 2011, s. 10.

uczuć drugiego człowieka nie ignorować, potrafić je dostrzegać i nazywać. Błędem jest natomiast uznanie, że jest się przyczyną i powodem (jedy-
nym) czyjegoś dyskomfortu. Człowiek ponosi odpowiedzialność za wy-
głaszane opinie, sądy czy podejmowane działania. Nie może, a co więcej
nie powinien brać jednak odpowiedzialności za to, w jaki sposób ktoś
zareaguje na jego słowa czy działania. Takie podejście rodzi poczucie
winy, prowadzi bowiem do podejmowania prób „polepszenia” samo-
poczucia drugiej osoby. Branie na siebie odpowiedzialności za uczucia
innych ludzi w znacznym stopniu utrudnia pozostawanie w kontakcie
z własnymi uczuciami i ich adekwatne wyrażanie.

Trzeci krok Porozumienia bez przemocy polega na dotarciu do własnych
uczuć, ich genezy. Umożliwia uświadomienie sobie, że działania czy usły-
szane słowa mogą katalizować uczucia, lecz ich nie wywołują, uaktywniają
jedynie niezaspokojone potrzeby. W kroku trzecim chodzi o dostrzeżenie
tego, że przeżywane uczucia zależą od tego, jak człowiek odniesie się do cu-
dzych słów lub czynów, lecz także od jego aktualnych potrzeb i oczekiwań.
W kroku trzecim należy zatem dążyć do brania przez człowieka na siebie
odpowiedzialności za to, jakie działania podejmuje, aby wywołać w sobie
określone emocje. Do krytycznego komunikatu człowiek może 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”²⁶.

Krok czwarty to formułowanie prośby, o której spełnienie proszona jest
druga osoba. Na tym etapie pamiętać należy, aby prośby nie były mylone
z żądaniem. Rozkazy, nakazy, roszczenia budzą natychmiastowy sprzeciw.
Jest to szczególnie widoczne u osób niedostosowanych społecznie, bardzo
wrażliwych, jeśli chodzi o możliwość samostanowienia o sobie, poczucie
swojej niezależności. Wymuszenie spełnienia prośby na drugiej osobie
jest działaniem niewłaściwym i niebezpiecznym, gdy chodzi o zachowanie
jakości wzajemnych relacji. „Nawet jeśli druga osoba zrobi to co chce-
my, istnieje duże prawdopodobieństwo, że nie będzie to spowodowane

²⁶ M.B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*, op. cit., s. 127.

chęcią zaspokojenia potrzeb innych, ale wstydem, poczuciem winy albo lękiem przed karą. Taka motywacja jest dla wszystkich bardzo kosztowna. Działanie z niej płynące jest wbrew człowieczeństwu. Ten kto je wymusza, prędzej czy później zapłaci za to, gdyż inni – robią co robią bez radości przyczynienia się do czegoś wartościowego, ostatecznie mogą w ogóle zaprzestać działania”²⁷.

Formułując prośbę, należy unikać sformułowań mętnych, abstrakcyjnych lub dwuznacznych. Kierowany do drugiego człowieka komunikat powinien zawierać autentyczną prośbę, nie zaś to, czego sobie druga strona nie życzy. „Im wyraźniej określimy, jakiej reakcji oczekujemy, tym większą mamy szansę, że nasze oczekiwania się spełnią”²⁸. Na tym etapie pamiętać należy o tym, że nadany komunikat nie zawsze jest tożsamy z tym, co usłyszy odbiorca. Z tego względu po wypowiedzeniu prośby należy upewnić się, czy została ona odczytana zgodnie z intencją jej nadawcy (czy nie doszło do nadinterpretacji). Nie można również zapominać o tym, że „prośby odbierane są jako żądania, gdy słuchacze sądzą, że jeśli się nie podporządkują, czekają ich zarzuty lub kara. Łatwiej im będzie potraktować naszą wypowiedź jako prośbę, a nie żądanie, jeśli wyraźnie zaznaczymy, że chcemy, aby ją spełnili, ale tylko pod warunkiem, iż zrobią to z własnej nieprzymuszonej woli. **Celem PBP nie jest zmienianie ludzi ani ich zachowań wyłącznie po to, żeby postawić na swoim; metoda ta służy tworzeniu związków opartych na szczeroci i empatii, dzięki którym mogą w końcu zostać zaspokojone potrzeby wszystkich zainteresowanych** [wytluszczenie – A.P.]”²⁹.

Porozumienie bez przemocy pozwala człowiekowi zmienić zarówno styl wyrażania siebie, jak i słuchania tego, co mają do powiedzenia inni ludzie. Na zalety stosowania tego modelu komunikacji wskazuje sam Rosenberg, pisząc: „[...] nasze słowa nie są już odtąd nawykową, automatyczną reakcją, ale stanowią zamierzoną wypowiedź, która wynika wyłącznie ze świadomości tego, co spostrzegamy, co czujemy i czego chcemy. Dzięki PBP wyrażamy siebie szczerze i jasno, zarazem z szacunkiem i empatią, poświęcając uwagę innym ludziom. Odtąd w każdej wymianie zdań potrafimy usłyszeć własne głębokie potrzeby i oczekiwania, a także cudze. PBP uczy nas uważnie obserwować i dokładnie określać zachowania i okoliczności, które wywierają

²⁷ M.B. Rosenberg, *Edukacja wzbogacająca życie*, tłum. A. Mills, Wydawnictwo Porozumiewajmy się, Warszawa, Poznań 2016, s. 29.

²⁸ M.B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*, op. cit., s. 158.

²⁹ Ibidem.

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. Dzięki PBP stopniowo zastępujemy nasze stare wzorce reagowania na krytykę i osąd poprzez obronę, wycofywanie się czy atak, zaczynamy natomiast postrzegać w nowym świetle siebie i innych, a także nasze intencje oraz wzajemne odniesienia. 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 – z czasem budzi się szacunek, uwaga i empatia, a także wzajemna chęć dawania z serca. Chociaż PBP nazywam «metodą porozumiewania się» lub «językiem współczucia», jest to dużo więcej niż metoda czy język. Na głębszym poziomie będzie to nieustanne skupianie uwagi w obszarach, w których mamy większe szanse zdobyć to, czego poszukujemy»³⁰.

Porozumienia bez przemocy w pracy z osobami niedostosowanymi społecznie urzeczywistniają się poprzez ich podmiotowe traktowanie, tj. podejście do nich bazujące na szacunku. Stanisław Kuczkowski podkreśla z mocą: „Jeśli masz nieco szacunku dla ludzi takich, jakimi są, to skuteczniej będziesz umiał im pomóc, by stali się lepsi”³¹. Z podmiotowym traktowaniem wiąże się wymóg akceptowania drugiego człowieka. Akceptacja może być przy tym ujmowana jako „całkowita zgoda na ograniczenia, których wyeliminować już nie sposób [...] oraz mimo wszystko zadowolenia, że te możliwości, które pozostały można w całej pełni wykorzystać”³².

Podsumowanie

M. Rosenberg uważa, że „za wszystkimi komunikatami, którym dotychczas pozwalaliśmy brzmieć groźnie, stoją jedynie ludzie o niezaspokojonych potrzebach, którzy proszą nas, żebyśmy coś zrobili dla poprawy ich samopoczucia. Kiedy z tym właśnie świadomym nastawieniem odbieramy komunikaty, możemy wysłuchać wszystkiego, co inni mają

³⁰ M.B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*, op. cit., s. 19.

³¹ S. Kuczkowski, *Strategie wychowawcze*, Wydawnictwo Apostolstwa Modlitwy, Kraków 1985, s. 201.

³² J. Nawrot, *Dziecko niepełnosprawne w rodzinie*, IWZZ, Warszawa 1990, s. 18.

do powiedzenia, i nigdy nie wydaje nam się, że nas to odczłowiecza”³³. Takie właśnie podejście Rosenberga czyni jego model komunikacji szczególnie cenny w pracy z osobami niedostosowanymi społecznie. Umysłowienie sobie, że tzw. trudny uczeń, agresywnie komunikujący się osadzony w gruncie rzeczy nie atakuje swoich nauczycieli, wychowawców, strażników, a jedynie w nieumiejętny sposób komunikuje swoje niezaspokojone potrzeby, pozwala spojrzeć na niego jako na osobę, która cierpi, doświadcza trudności w satysfakcjonującym funkcjonowaniu.

Komunikacja oparta na Porozumieniu bez przemocy sprzyja rozwojowi osobowemu. Jan Bielecki wskazuje, że „rozwój osobowy jest procesem stawania się osobą coraz bardziej odpowiedzialną za siebie i za innych, myślącą, szanującą godność swoją i innych, niezależną w swoich sądach i przestrzegającą normy społeczne, żyjącą w dobrych relacjach z innymi ludźmi. Te wszystkie przymioty i cechy sprawiają, że każda jednostka jest osobą niepowtarzalną. Rozwój osobowy polega więc na samorealizacji”³⁴.

Porozumienie bez przemocy w pracy z osobami niedostosowanymi społecznie jest cenne z tego powodu, że właściwie stosowane nie pozwala na zamykanie oczu na sprawy istotne oraz udawanie, że pewnych rzeczy się nie dostrzega. A kiedy zostaną dostrzeżone i nazwane, pociąga to za sobą konkretne działania. „Prosta procedura sprawia, że musimy 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”³⁵. PBP umożliwia dotarcie do potrzeb drugiego człowieka, zrozumienie jego postępowania, motywów, którymi się kieruje i już chociażby z tego względu jest warte zainteresowania, jeśli chodzi o wykorzystanie w pracy z osobami niedostosowanymi społecznie. Skuteczność działań resocjalizacyjnych bowiem w znacznej mierze zależy od tego, czy z osobami im poddawanyimi uda się nawiązać kontakt werbalny (oparty na wzajemnym szacunku i zrozumieniu), prowadzić dialog.

³³ M.B. Rosenberg, *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*, op. cit., s. 176.

³⁴ J. Bielecki, *Integralny rozwój osobowy i jego uwarunkowania*, [w:] <http://www.fidesetratio.org.pl/files/pli-kipdf/bielecki5.pdf>, [dostęp: 10.01.2022].

³⁵ Z. Wieczorek, *Porozumienie bez przemocy Marshalla Rosenberga jako sposób na redukcję barier komunikacyjnych*, „Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa” 2012, nr 3, s. 113-114.

Bibliografia

- Ambrozik W., *Readaptacja społeczna i reorganizacja środowisk lokalnych jako warunek skuteczności oddziaływań resocjalizacyjnych*, [w:] *Resocjalizacja*, t. 2, pod red. B. Urbana, J.M. Stanika, PWN, Warszawa 2008, s.182-217.
- Bielecki J., *Integralny rozwój osobowy i jego uwarunkowania*, w: <http://www.fidesetratio.org.pl/files/plikipdf/bielecki5.pdf>, [dostęp:10.01.2022].
- Czapów C., *Wychowanie resocjalizujące. Elementy metodyki i diagnostyki*, PWN, Warszawa 1978.
- Dobijański M., *Rozwój potencjału osób niedostosowanych społecznie. System diagnozy efektów procesu resocjalizacyjnego wychowanków młodzieżowego ośrodka wychowawczego*, „Student Niepełnosprawny. Szkice i Rozprawy” 2015, nr 15 (8), s. 159-172.
- Grzegorzewska M., *Pedagogika specjalna*, Państwowy Instytut Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 1964.
- Hilgard E.R., *Wprowadzenie do psychologii*, J. Radzicki (tłum.), PWN, Warszawa 1967.
- Kalinowski M., *Etos pracy w resocjalizacji skazanych*, [w:] *Osobowość przestępcy a proces resocjalizacji*, pod red. J. Świtki, M. Kuć, I. Niewiadomskiej, TN KUL, Lublin 2005.
- Konopczyński M., *Pedagogika resocjalizacyjna. W stronę działań kreujących*, Impuls, Warszawa 2014.
- Konopnicki J., *Niedostosowanie społeczne*, PWN, Warszawa 1971.
- Kruczkowska V., *Definicja zachowania według dra Thomasa Gordona. Różnica między zachowaniem a etykietowaniem*, https://blizejprzedszkola.pl/upload/files/Definicja_zachowania.pdf, (04.01.2022).
- Kuczkowski S., *Strategie wychowawcze*, Wydawnictwo Apostolstwa Modlitwy, Kraków 1985.
- Lipkowski O., *Wychowanie dzieci niedostosowanych społecznie*, PZWS, Warszawa 1966.
- Mościcka L. (red.), *Problemy niedostosowania społecznego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 1984.
- Nawrot J., *Dziecko niepełnosprawne w rodzinie*, IWZZ, Warszawa 1990.
- Ostrowska K., *Teoretyczne przesłanki diagnozowania psychologicznego w kryminologii*, „Studia Philosophiae Christianae” 1985, nr 21/2, s. 113-127.
- Pytka L., *Pedagogika resocjalizacyjna. Wybrane zagadnienia teoretyczne, diagnostyczne i metodyczne*, Wydawnictwo Akademii Pedagogiki Specjalnej, Warszawa 2008.
- Pytka L., *Teoretyczne problemy diagnozy w wychowaniu resocjalizującym*, Warszawa 1986.
- Rosenberg M.B., *Edukacja wzbogacająca życie*, tłum. A. Mills, Wydawnictwo Porozumiewajmy się, Warszawa, Poznań 2016, s. 29.

- Rosenberg M.B., *Porozumienie bez przemocy. Język serca*, tłum. M. Kłobukowski, Jacek Santorski & Co Agencja Wydawnicza, Warszawa 2003.
- Rosenberg M.B., *Porozumienie bez przemocy. O języku życia*, tłum. M. Markocka-Pepoń, M. Kłobukowski, Czarna Owca, Warszawa 2016.
- Rosenberg M.B., *Rozwiązywanie konfliktów poprzez porozumienie bez przemocy*, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2009.
- Rosenberg M.B., *W świecie porozumienia bez przemocy*, tłum. B. Malarecka, D. Syska, Wydawnictwo MIND, Podkowa Leśna 2013.
- Rosenberg M.B., *Jak żyrafa rozmawia z szakalem*, „Charaktery” 2001, nr 7 (54).
- Sakowska J., Zajic A., Talar M., Witkowska M., *Jak kochać i wymagać. Poradnik dla rodziców*, Pracownia Wychowania i Profilaktyki, Warszawa 2011.
- Siemionow J., *Niedostosowanie społeczne nieletnich: działania, zamiana, efektywność*, Difin, Warszawa 2011.
- Warsztaty “Porozumienie bez Przemocy w Więzieniu” z *Kathleen Macferran (Freedom Project)*, [w:] <https://probacja.org/2018/05/21/warsztaty-porozumienie-bez-przemocy-w-wiezieniu-z-kathleen-macferran-freedom-project/>, [dostęp: 08.01.2022].
- Widstrand T., *Porozumienie bez przemocy czyli język żyrafy w szkole*, tłum. K. Głodkowska, Centrum Metodyczne Pomocy Psychologiczno-Pedagogicznej, Warszawa 2005.
- Wieczorek Z., *Porozumienie bez przemocy Marshalla Rosenberga jako sposób na redukcowanie barier komunikacyjnych*, „Przegląd Naukowo-Metodyczny. Edukacja dla Bezpieczeństwa” 2012, nr 3, s. 103-116.
- Wójcik D., *Nieprzystosowanie społeczne młodzieży. Analiza psychologiczno-kryminologiczna*, Zakład Narodowy im. Ossolińskich, Wrocław – Warszawa – Kraków – Gdańsk – Łódź 1984.

