**Relacje bez przemocy – nie tylko w biznesie**

**Tradycyjna komunikacja, z jaką mamy do czynienia w większości firm, zazwyczaj opiera się na wydawaniu poleceń, krytyce, a w skrajnych sytuacjach przybiera postać mobbingu. Ale można inaczej! Coraz większą popularnością cieszy się metoda NVC – model empatycznej komunikacji, który można uznać także za sposób na bardziej uważne życie.**

NVC to skrót od angielskich słów Nonviolent Communication. Pojęcie to tłumaczone jest w Polsce jako Porozumienie Bez Przemocy i również u nas spotyka się z coraz szerszym zainteresowaniem. Potwierdza to Agata Rajchel, która w firmie Effect Group prowadzi szkolenie pt. „Jak stworzyć biznes partnerski, odpowiedzialny i etyczny za pomocą konstruktywnej komunikacji opartej na metodzie NVC”.

- Znam właścicieli polskich firm, którzy są zafascynowani efektami współżycia w duchu NVC – mówi trenerka. – Wielu z nich zauważyło, że dyktatorski sposób zarządzania jest niezwykle krótkodystansowy, ponieważ my, ludzie, lubimy kiedy się nas szanuje i bierze pod uwagę nasze zdanie – dodaje.

W tradycyjnej komunikacji, szczególnie tej na polu zawodowym, bardzo często ludzie koncentrują się na odgrywaniu swoich ról. Starają się wywołać dobre wrażenie, przeforsować swoje zdanie, podkreślić własną ważność. Podczas rozmów stają na jednej z dwóch skrajnych pozycji – gdy ich interesy są zagrożone, bronią się. Gdy mogą zawalczyć o większe korzyści – atakują. Tyle, że taka postawa nie sprzyja porozumieniu, a na dłuższą metę staje się męcząca i frustrująca. Trudno jest w końcu grać non stop, nie tracąc przy tym kontaktu tak z drugim człowiekiem, jak i z własnymi potrzebami.

**Codzienny bieg z przeszkodami**

Metodę NVC można uznać za próbę ponownego postawienia na nogach tego, co postawiliśmy na głowie. Porozumienie bez przemocy oznacza, że nie można skutecznie komunikować się, nie słuchając. Nie można zgadzać się na coś, czego się nie rozumie i nie można przytakiwać, jeśli jest się przeciwnego zdania. I nie jest ważne, czy rozmawiamy z partnerem, współpracownikiem, kontrahentem, czy z szefem. Ważne, aby w rozmówcy starać się dostrzec człowieka i wykazać się wobec niego szczerą empatią, to znaczy spróbować zrozumieć zarówno jego słowa, jak i stojące za nimi intencje.

- Osoby przejawiające autentyczną empatię, mogą spodziewać się, że ich rozmówcy staną się wobec nich bardziej szczerzy. Taka komunikacja daje poczucie bezpieczeństwa, zwiększa wzajemne zaufanie, a to uwalnia pozytywną energię. Gdy pracownicy zaczynają rozmawiać ze sobą bez przemocy, atmosfera w pracy staje się niezwykle przyjazna i wspiera potencjał poszczególnych pracowników – wyjaśnia Agata Rajchel.

Niestety, osoby chcące zastosować taki styl komunikacji w praktyce, często mogą trafiać na przeszkody. Marshall Rosenberg, twórca NVC, określił kilka czynników, które najczęściej utrudniają porozumienie.

Należą do nich:

• ocenianie drugiej osoby

• wyrażanie ocen moralnych

• porównywanie

• narzucanie sposobów zrobienia czegoś

• przedstawianie żądań

• udzielanie rad

• wyręczanie drugiej osoby w jej obowiązkach

• litowanie się

• rywalizowanie.

Co więc zrobić, jeśli jedna osoba chce komunikować się bez przemocy, ale druga strona ignoruje jej starania?

- Często zdarza się, że coś faktycznie blokuje szczerą rozmowę, ale nie potrafimy określić przyczyny. Rozwiązaniem może być wtedy próba dotarcia do pozytywnej intencji rozmówcy, a więc chęć odkrycia, do jakich pozytywnych zmian usiłuje doprowadzić, nawet jeśli jego styl wypowiedzi przypomina rzucanie kłód pod nogi – mówi trenerka Effect Group.

Wyrażanie zainteresowania faktycznymi intencjami przynosi zaskakujące efekty. Przyglądając się lub przysłuchując z boku takim rozmowom możemy mieć wrażenie, że jedna osoba stara się okazywać empatię i szuka porozumienia, podczas gdy ta druga nieustannie narzeka lub koncentruje się na krytyce. Ale w pewnym momencie następuje przełom – osoba, która dotychczas komunikowała się w negatywny bądź agresywny sposób, w końcu odnosi wrażenie, że po raz pierwszy od dawna ktoś naprawdę ją zrozumiał i wysłuchał. A takie doświadczenie może mieć bardzo duży wpływ na dalszy przebieg tej relacji i zapoczątkować szereg korzystnych zmian.

**Z empatią do szefa?**

Do najtrudniejszych można zaliczyć sytuacje pomiędzy podwładnym a przełożonym. Pewnie każdy potrafi wyobrazić sobie pracownika, który uważa, że polecenie, które otrzymał od szefa zmusza go do wykonywania rzeczy pozbawionej sensu lub niekorzystnej dla danej sprawy. Bardzo często taka osoba zaciska jednak zęby i wykonuje rozkaz wbrew sobie. Pragnienie sprzeciwienia się przełożonemu przegrywa w takiej sytuacji z lękiem. Nie jest to jednak zgodne z zasadami komunikacji Porozumienie bez Przemocy.

- Do zmiany sposobu rozmawiania z szefem można się przygotować. Wcześniej warto wziąć udział w warsztatach dotyczących tematyki NVC i tam „przetestować” nowy sposób rozmowy, konfrontując się z różnymi możliwymi scenariuszami. To, co pomaga, to również czytanie książek dotyczących NVC – mówi Agata Rajchel. – W sytuacji, gdy już dojdzie do takiej konfrontacji, rekomendowałabym bycie spójnym. Aby to, co mówimy, faktycznie było autentyczne i brzmiało wiarygodnie, podobny styl komunikacji powinniśmy stosować zarówno wobec szefa, jak i wobec współpracowników – podkreśla trenerka.

Jeśli nie jest to łatwe, warto zacząć od rozmów w duchu NVC z równorzędnymi pracownikami. Kiedy rozmowy, w których empatia oraz otwartość rozmówcy przesuwają się na pierwszy plan, staną się naszą codziennością, po pewnym czasie nie będzie problemem także zmiana formy komunikacji z szefem. Wówczas łatwiej nam będzie w skuteczny sposób wyrazić swoje wątpliwości wobec jego poleceń, starając się jednocześnie dotrzeć do sedna intencji, które stały za niezbyt przemyślanymi – naszym zdaniem – rozkazami. Po takiej rozmowie może się okazać, że cel pracownika i szefa jest wspólny, różne są natomiast pomysły na dotarcie do niego. Jeśli szefowi zależy na określonym skutku, a nie na konkretnym sposobie działania, może zgodzić się, by pracownik wypracował zakładane efekty „po swojemu”. Ale trudno dojść do takiego porozumienia bez szczerej rozmowy.

**Przykład nie musi iść od góry – ale może!**

Komunikację zgodną z Porozumieniem bez Przemocy w firmie może właściwie zainicjować każdy, bez względu na to, jaką funkcję pełni i jak wysoko (bądź jak nisko), znajduje się na drabinie stanowisk. Można jednak zakładać, że największy wpływ na zasady komunikacji, jakie panują w przedsiębiorstwie, będzie miała postawa menedżerów. Trudność związana z komunikacją NVC polega w tym przypadku na tym, że nie da się jej wprowadzić „na siłę”, ponieważ byłoby to zaprzeczeniem jej istoty. Dlatego menedżerowie, którzy chcą propagować szczerą i otwartą komunikację w firmie, mogą jedynie do niej zachęcać oraz sami dawać pozytywny przykład.

- Są firmy, w których właściciele, zafascynowani efektami współpracy w duchu NVC, najpierw rozmawiali o tym z pracownikami, pokazywali jak sami się zmieniają i swoim zachowaniem inspirowali, a dopiero później wspierali swoich pracowników poprzez warsztaty czy inne aktywności – opowiada trenerka Effect Group. – Natomiast taki sposób komunikacji nigdy nie ogranicza się tylko do samej firmy. Jeśli wszyscy w organizacji kontaktują się między sobą z szacunkiem i empatią, wówczas podobnie odnosić się będą również wobec kontrahentów i klientów. Tak jak kamyk rzucony na wodę stwarza coraz szersze kręgi, tak autentyczne i szczere relacje również przenoszą się na coraz dalsze obszary – podkreśla Agata Rajchel.

Empatię powinniśmy wykazywać również wobec samych siebie. Szczególnie wtedy, gdy w pracy lub sytuacji osobistej natrafimy na problem, warto dać sobie wsparcie, by poczuć się bardziej komfortowo i bezpiecznie. Okazanie większego szacunku samemu sobie może stanowić pierwszy krok do poważnych zmian w naszych relacjach.