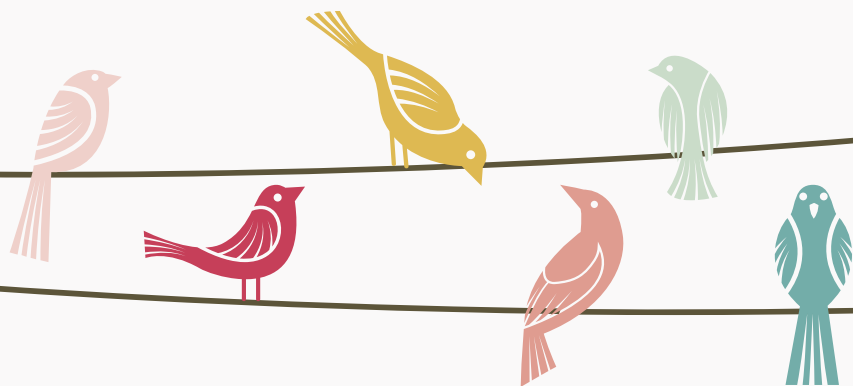


Marshall B. Rosenberg

Nenásilná komunikace

ŘEČ ŽIVOTA



Revidované a doplněné vydání


portál

Marshall B. Rosenberg

Nenásilná komunikace

ŘEČ ŽIVOTA

Revidované a doplněné vydání



Odborní recenzenti:

Ivana Horáková, certifikovaná lektorka NVC; Miroslav Záleta

Původní anglické vydání:

Nonviolent Communication: A Language of Life, 3rd Edition

ISBN: 13 / 10: 9781892005281 / 189200528X by Marshall Rosenberg,

Copyright © Fall 2015, published by PuddleDancer Press.

All rights reserved. Used with permission.

Další informace o nenásilné komunikaci obdržíte zde:

Center for Nonviolent Communication USA (CNVC)

Website: www.cnvc.org

Email: cnvc@cnvc.org

telefon: 505-244-4041, pouze v USA: 800-255-7696

fax: 505-247-0414

České vydání:

Translation © Norma Garciová, 2008, Miroslav Záleta, 2022

© Portál, s. r. o., Praha 2008, 2012, 2013, 2016, 2022

ISBN 978-80-262-1988-0

Obsah

Poděkování	9
Předmluva	10

Kapitola první:

Dáváme ze svého nitra aneb

Podstata nenásilné komunikace	14
Úvod	14
Jak zaměřit pozornost	16
Proces nenásilné komunikace	18
Uplatnění nenásilné komunikace v životě a ve světě	20
Shrnutí	24

Kapitola druhá:

Komunikace, která brání vcítění	28
Moralizování	28
Srovnávání	31
Odmítání odpovědnosti	32
Další formy odcizující komunikace	35
Shrnutí	36

Kapitola třetí:

Pozorujeme, aniž bychom hodnotili	38
Nejvyšší forma lidské inteligence	41
Odlišujeme pozorování od hodnocení	43
Shrnutí	44
Cvičení 1: Pozorování, nebo hodnocení?	46

Kapitola čtvrtá:

Rozpoznáváme a vyjadřujeme pocity	49
Význam nevyjádřených pocitů	49
Pocity versus nepocity	53
Rozšiřujeme si slovní zásobu pro pocity	55

Shrnutí	58
Cvičení 2: Vyjadřujeme pocity	58

Kapitola pátá:

Přijímáme odpovědnost za své pocity	61
Přijetí negativního sdělení: čtyři možnosti	61
Potřeby jsou kořeny pocitů	65
Bolest vyjádření našich potřeb versus bolest nevyjádření našich potřeb	68
Z emočního otroctví k emočnímu osvobození	70
Shrnutí	73
Cvičení 3: Uvědomujeme si své pocity	77

Kapitola šestá:

Prosba, která nám obohatí život	79
Formulujeme pozitivně	79
Žádáme uvědoměle	84
Žádáme o reflexi	86
Žádáme o upřímnost	88
Žádáme skupinu lidí	89
Prosba versus rozkaz	91
Vymezení cíle	93
Shrnutí	97
Cvičení 4: Vyjadřujeme prosbu	100

Kapitola sedmá:

Empaticky přijímáme	102
Přítomnost: Prostě nic nedělejte, jen tam buďte	102
Nasloucháme pocitům a potřebám	105
Parafrázování	107
Dál udržujeme empatii	112
Bolest snižuje naši schopnost se vcítit	114
Shrnutí	115
Cvičení 5: Rozlišujeme mezi empatickým a neempatickým přijetím	119

Kapitola osmá:

Síla empatie	122
Empatie, která léčí	122
Empatie a schopnost být zranitelný	124
Používáme empatii, abychom se vyhnuli nebezpečí	126
Empatie, když slyšíme něčí „Ne!“	129
Empatie pro oživení nezáživné konverzace	130
Empaticky se vciťujeme do ticha	132
Shrnutí	136

Kapitola devátá:

Navazujeme spojení se sebou samými	137
Připomínáme si svou jedinečnost	137
Jak se hodnotíme, když nejsme dokonalí	138
Měníme vnitřní souzení a rozkazování	139
Vyjadřujeme žal v nenásilné komunikaci	140
Sami sobě odpouštíme	141
Poučení z fleku na obleku	142
Nedělejte nic, co vás netěší!	143
Nahrazujeme slovo „musím“ výrazem „rozhodl jsem se“	144
Rozvíjíme své povědomí o energii, která se za našimi činy skrývá	146
Shrnutí	149

Kapitola desátá:

Plně vyjadřujeme vztek	150
Odlišujeme podněty od příčin	150
Kladná stránka vzteku	153
Podnět versus příčina: praktické důsledky	154
Čtyři kroky, jak vyjádřit vztek	158
Nejdříve poskytněme empatii	159
Dejme si čas	162
Shrnutí	163

Kapitola jedenáctá:

Řešení konfliktů a mediace	170
Lidské spojení	170
Nenásilná komunikace a tradiční mediace	171
Proces řešení konfliktů postavený na principech nenásilné komunikace – stručný přehled	173
O potřebách, strategiích a analýze	174
Snažíme se vycítit potřeby druhých bez ohledu na to, co a jak říkají	177
Byly všechny důležité potřeby slyšeny?	179
Empatie jako prostředek ke zmírnění bolesti, která nám brání druhé slyšet	179
Použití pozitivního jazyka zaměřeného na přítomnost a na konkrétní činy	181
Zaměření na konkrétní činy	182
Překládáme slovo „ne“	184
Nenásilná komunikace a role mediátora	184
Když se lidé odmítnou osobně setkat	190
Neformální mediace: pleteme se do cizích záležitostí	191
Souhrn	192

Kapitola dvanáctá:

Ochranné použití síly	194
Kdy je použití síly nevyhnutelné	194
Záměr pro použití síly	194
Typy trestající síly	195
Cena trestu	197
Dvě otázky, které ukazují hranice trestu	198
Ochranné použití síly ve školách	199
Shrnutí	202

Kapitola třináctá:

Osvobození sebe samého a rady druhým	204
Osvobozujeme se od starých pravidel	204
Řešení vnitřních konfliktů	205

Péče o náš vnitřní život	207
Nenásilná komunikace nahrazuje diagnózu	209
Shrnutí	213
Kapitola čtrnáctá:	
Oceňování v nenásilné komunikaci	218
Záměr v pozadí ocenění	218
Tři součásti ocenění	219
Přijímání ocenění	221
Touha po ocenění	222
Překonání neochoty vyjádřit ocenění	224
Shrnutí	225
Epilog	226
Literatura	229
Čtyři kroky procesu nenásilné komunikace	232
Některé základní lidské pocity, které máme všichni	233
Některé základní lidské potřeby, které máme všichni	234

Poděkování

Cením si toho, že jsem mohl studovat u profesora Carla Rogerse a pracovat s ním v době, kdy se zabýval výzkumem aspektů pomáhajícího vztahu. Výsledky tohoto výzkumu zásadně ovlivnily vznik komunikačního procesu, který v této knize popisuji.

Budu vždy zavázán profesorovi Michaelu Hakeemovi, jenž mě upozornil, že praktikování psychologie, tedy přístup k lidským bytostem, na základě patologie má své vědecké meze a vyznačuje se také společenskými a politickými riziky. Když jsem si uvědomil, jak je tento přístup omezený, hledal jsem jinou aplikaci psychologie – na základě většího porozumění tomu, co stojí v pozadí lidského chování.

Oceňuji snahu George Millera a George Albeeho přesvědčit psychology o nutnosti najít způsob, jak „psychologii odložit“. Pomohli mi, abych si uvědomil, že obrovská míra utrpení na naší planetě vyžaduje efektivnější způsob rozšíření potřebných znalostí a dovedností, než jaké nabízí klinický přístup.

Chtěl bych poděkovat Lucy Leuové za redakci této knihy a za konečnou podobu rukopisu, Ritě Herzogové a Katty Smithové za jejich pomoc při práci s textem a za další pomoc Daroldu Milliganovi, Sonie Nordensonové, Melanii Searsové, Bridget Belgraveové, Marianu Moorovi, Kittrell McCordové, Virginii Hoytové a Peteru Weismillerovi.

Vyjadřuji zde poděkování i své kamarádce Annie Mullerové. Její doporučení, abych více objasnil spirituální základy své práce, mi pomohlo tuto práci dál prohloubit a obohatilo to můj život.

Předmluva

Vyrůstat s barevnou pletí v Jihoafrické republice v době apartheidu ve čtyřicátých letech 20. století nebylo ničím záviděníhodným – obzvláště když vám barvu pleti krutě připomínali v každém okamžiku den co den. V deseti letech jste dostávali výprask od bílých výrostků, protože jste byli moc tmaví, a zároveň od mladých černochů, pro které jste byli zase moc světlí. Tato pokořující zkušenost leckoho vedla k odvetě a násilí.

Byl jsem z těch zážitků tak otřesen, že se rodiče rozhodli odvézt mě na nějaký čas do Indie k dědečkovi, k legendárnímu M. K. Gándhímu. Měl mě naučit, jak zvládat hněv, frustraci, diskriminaci a ponížení, které kvůli barvě pleti můžete pocítit. Za těch osmnáct měsíců jsem se naučil víc, než jsem očekával. Dnes jen lituji, že mi v té době bylo pouhých třináct let a že jsem byl jen průměrný žák. Kdybych byl o trochu starší, moudřejší a pozornější, mohl jsem se toho naučit mnohem víc. Ale člověk se musí radovat z toho, co dostal, a nebýt nenasytný – to je základní pravidlo nenásilného života. Jak bych na to mohl zapomenout?

Jednou z mnoha věcí, kterým jsem se od dědečka naučil, bylo porozumět, jaké rozměry má nenásilí, a uvědomit si, že všichni jednáme násilně a že je třeba snažit se o kvalitativní posun ve svých postojích. Často si přítomnost násilí v sobě ani neuvědomujeme a přehlížíme ho. Domníváme se, že je spojeno pouze s bojem, zabíjením, válkami a bitím, tedy s činy, kterých se normální člověk nedopouští.

Aby mi své názory dědeček přiblížil, nechal mě nakreslit „rodokmen násilí“ podle stejných zásad, jaké se používají u běžného rodokmenu. Domníval se, že lépe pochopím hodnotu nenásilí, když si uvědomím, kolik násilí ve světě existuje, a porozumím, proč tomu tak je. Každý večer se mnou probíral, co se ten den událo – všechno, co jsem zažil, četl, viděl nebo udělal druhým lidem. Všechno jsme zaznamenali do rodokmenu – buď jako násilí „fyzické“ (když bylo

použito fyzické síly), nebo „pasivní“ (když násilí způsobilo spíše emoční zranění).

Během několika měsíců jsem měl stěnu svého pokoje pokrytou záznamy „pasivního“ násilí, o kterém dědeček říkal, že je zákeřnější než násilí „fyzické“. Vysvětlil mi, že „pasivní“ násilí v oběti – ať je to jedinec, nebo člen kolektivu – nakonec vyvolá hněv a násilnou odvetu. Jinými slovy je to právě „pasivní“ násilí, které zažehne oheň násilí fyzického. A protože tomuto zjištění nerozumíme či ho nepovažujeme za dostatečně důležité, naše úsilí o mír nepřináší výsledky nebo je dosažený mír jen dočasný. Jak lze uhasit oheň, jestliže nejprve nepřerušíme přísun látky, která ho rozněcuje?

Dědeček rozhodně zdůrazňoval potřebu nenásilí v komunikaci – a totéž dělá ve svých knihách a při svých workshopech již mnoho let Marshall Rosenberg. S velkým zájmem jsem si přečetl Rosenbergovu knihu *Nenásilná komunikace: Řeč života*. Silně na mě zapůsobilo, jakou hloubku kniha má a jak jednoduchá řešení přitom nabízí.

Jak by dědeček řekl, dokud „my sami neproděláme změnu, kterou bychom chtěli vidět ve světě“, žádná změna se neuskuteční. Bohužel všichni čekáme na to, až se změní ti druhí.

Nenásilí není strategie, kterou bychom mohli použít jen dnes a zítra zavrhnout. Ani z nás neudělá neprůbojného a pokorného člověka. Nenásilí znamená nahradit negativní postoj, který zaujímáme, postojem pozitivním. Za vším, co děláme, se skrývají zřejmé motivy – vždy se ptáme: „Co z toho budu mít?“ Žijeme ve společnosti, kde zcela převažuje materialismus, který přerůstá v drsný individualismus. Žádný z těchto negativních přístupů nezajistí vybudování soudržné rodiny, komunity, společnosti nebo národa. Není důležité, že se ve chvílích krize dokážeme stmelit, a abychom prokázali vlastenectví, postavíme se za naši vlajku. Vždyť se stáváme supervelmocí vy-zbrojenou tak, že může zničit celou zeměkouli několikrát za sebou. Vždyť ovládáme zbytek světa vojenskou silou. Mír totiž nemůže být vybudován na základě strachu.

Nenásilí znamená, že necháte vyplout na povrch to, co je ve vás pozitivní. Převážít by měla láska, vzájemná úcta, porozumění,

ocenění, soucit a zájem o druhé místo sebestředného, sobeckého, hamižného, nenávistného, předpojatého, podezřívavého a útočného postoje, který často ovládá naši mysl. Slýcháme, jak si lidé říkají: „Svět je krutý, a když chcete přežít, musíte být také krutí.“ S tímto názorem bytostně nesouhlasím.

Svět je takový, jakým jsme ho učinili. Jestliže je dnes krutý, způsobili jsme to my svým chováním. Změníme-li sami sebe, můžeme změnit i svět. Změnit se znamená nejprve změnit svůj jazyk a způsob komunikace. Vřele doporučuji přečíst si tuto knihu a nenásilnou komunikaci se naučit používat. Bude to první důležitý krok ke změně nejen v našem vzájemném dorozumívání, ale i k vytvoření světa naplněného vcítěním.

Arun Gándhí,

zakladatel a předseda Institutu pro nenásilí M. K. Gándhího

Slova mohou být okny (anebo hradbami)

*Cítím, že jsi mě svými slovy odsoudil,
že jsi nade mnou vyřkl ortel,
než však odejdu, řekni mi,
opravdu jsi to tak myslel?*

*Předtím než vybuchnu a ohradím se rázně,
dříve než vystavím hradbu slov,
řekni mi,
pochopila jsem to správně?*

*Slova mohou být okny, nebo hradbami
a nosí volnost, nebo zlo a války.
Když mluvím nebo poslouchám,
ať vždy hřeje ve slovech jen teplo lásky.*

*Chtěla bych si dnes s tebou vyprávět
a ty bys mohl poznat můj svět.
Když moje slova nestačí,
pochopíš sám, co ti chci povědět?*

*Zdá se ti, že jsem tě ranila,
že se snad k tobě obracím zády?
Poslouchej moje slova. Co je za nimi?
Sdílej se mnou pocity teď a tady.*

Ruth Bebermeyerová

Dáváme ze svého nitra aneb Podstata nenásilné komunikace

Svůj život bych chtěl naplnit především vcítěním, plynulým proudem mezi mnou a druhými lidmi, založeným na vzájemném dávání ze svého nitra.

Marshall Rosenberg

Úvod

Věřím, že je pro nás přirozené těšit se z dávání a přijímání, které vychází ze vzájemného vcítění. Většinu svého života se proto zabývám dvěma otázkami: Co nás odvádí od naší přirozené schopnosti vcítit se a vede k násilnému či vykořisťujícímu chování? A naopak, co umožňuje některým lidem zachovat si schopnost vcítění i za nejtěžších okolností?

O tyto otázky jsem se začal zajímat v dětství, okolo léta 1943, když jsme se s rodinou přestěhovali do Detroitu v Michiganu. Druhý týden po našem příjezdu vypukly rasové nepokoje, vyprovokované konfliktem ve veřejném parku. Během několika dalších dní bylo zavražděno více než čtyřicet lidí. Čtvrt', ve které jsme bydleli, byla centrem násilí a my jsme strávili tři dny zamčení v domě.

Po zklidnění nepokojů začala škola a já jsem zjistil, že stejně jako barva pleti může být nebezpečné i jméno. Když mě učitel během kontroly docházky jmenoval, dva kluci se na mě hněvivě podívali a zavrčeli: „Seš obřezanej?“ Nikdy předtím jsem to slovo neslyšel a nevěděl jsem, že ho někteří lidé používají jako hanlivý výraz pro Židy. Po škole na mě ti dva čekali, srazili mě na zem, kopali a bili.

Od toho léta roku 1943 obě zmíněné otázky zkoumám. Co nám například dává sílu zachovat si schopnost vcítit se i navzdory nejhorším okolnostem? Zamýšlím se nad lidmi, jako byla Etty Hillesumová, která si zachovala schopnost vcítění i v trýznivých podmínkách německého koncentračního tábora. Tehdy si napsala do deníku:

Nevydeším se snadno. Ne proto, že bych byla statečná, ale protože vím, že jednám s lidskými bytostmi a že se musím snažit, jak jen to jde, porozumět všemu, co kdo kdy koná. A to bylo na dnešním ránu nejvýznamnější: Ne to, že na mě řval mladý rozladěný gestapák, ale že jsem necítila rozhořčení, spíše jsem se do něj opravdu vcítila a měla jsem chuť se zeptat: „Měl jste hodně nešťastné dětství, opustila vás přítelkyně?“ Ano, vypadal ztrápeně a ušťvaně, rozmrzele a slabě. Chtělo se mi s ním hned začít takto jednat, protože vím, že takoví politováníhodní mladí muži jsou nebezpeční, pokud je vypustí na ostatní lidi.

Etty Hillesumová: *Přervaný život: Deníky z let 1941–1943*

Během studia faktorů, které mají vliv na naši schopnost vcítění, jsem si uvědomil klíčovou úlohu jazyka a volby slov. Zjistil jsem, že specifický přístup ke komunikaci – jak v mluvení, tak v naslouchání – nám může napomáhat k tomu, abychom dávali druhým opravdu od srdce, ze svého nitra, a udržovali kontakt se sebou i s ostatními způsobem, který umožní rozvoj přirozeného vcítění. Tento přístup

NVC: způsob, jak komunikovat ze svého nitra.

jsem označil jako nenásilnou komunikaci. Termín *nenásilí* používám tak, jak ho užíval Gándhí – ve významu přirozeného stavu vcítění, kdy z našeho srdce ustoupilo násilí. I když se někdy možná domníváme, že způsob naší mlu-

vy není „násilný“, naše slova často zraňují a bolí ať už nás, nebo druhé. V některých společenstvích je proces, který popisují, znám jako „empatická komunikace“ (compassionate communication); zkratku

NVC (nonviolent communication) v této knize používám pro označení nenásilné komunikace neboli empatické komunikace.

Jak zaměřit pozornost

Nenásilná komunikace je založena na takovém jazyku a komunikačních dovednostech, které posilují naši schopnost zůstat lidmi, a to dokonce i v náročných podmínkách. Neobsahuje nic nového, vše je známo po staletí. Podstatou je připomenout si, co již víme – jaké vztahy můžeme mít s druhými –, a pomoci nám žít způsobem, který by tuto naši znalost konkrétně vyjadřoval.

Nenásilná komunikace pomáhá přeformulovat způsob, jakým se vyjadřujeme a nasloucháme druhým. Namísto navyklých automatických reakcí jsou slova vědomými odpověďmi, založenými čistě na uvědomování si toho, co vnímáme, cítíme a chceme. Člověk je tak veden k upřímnému a jasnému vyjadřování, kdy druhé vnímá empaticky a zároveň s respektem. Při každé interakci naslouchá hlubším potřebám sebe samého i druhých. Nenásilná komunikace nás učí pečlivě pozorovat a umět specifikovat chování a podmínky, které se nás dotýkají. Učí rozpoznávat a jasně vyjadřovat, co konkrétně v dané situaci chceme. Jde o jednoduchý způsob, který však vede k velkým změnám.

Protože nenásilná komunikace nahrazuje původní obranné, vyhýbavé nebo útočné vzorce chování, kterými obvykle reagujeme na soudy a kritiku, začínáme vnímat sebe, druhé i své záměry a vztahy v novém světle. Odpor, obrana a násilné reakce jsou minimalizovány. Pokud se namísto hodnocení a soudů zaměříme na ujasnění toho, co pozorujeme, cítíme a potřebujeme, objevíme hloubku své schopnosti vcítit se. Vzhledem k důrazu na pozorné naslouchání sobě i druhým podporuje tento proces vzájemný respekt, pozornost, empatii a vytváří oboustranný zájem dávat ze srdce.

Uvědomění si vlastních hlubších potřeb i potřeb druhých prostřednictvím NVC nám umožní vnímat vztahy v novém světle.

Přestože hovoříme o „komunikačním procesu“ či „jazyku vcítění“, nenásilná komunikace je víc než pouhým procesem či jazykem. Na hlubší úrovni je něčím, co nám neustále připomíná, že můžeme zaměřovat svou pozornost tam, kde s větší pravděpodobností dosáhneme toho, čeho skutečně dosáhnout chceme.

Vypráví se příběh o muži, který cosi hledal na kolenou pod pouliční lampou. Policista, který kolem něj procházel, se zeptal, co hledá. Muž, který vypadal poněkud přiopile, odpověděl, že hledá klíče od auta. „Ztratil jste je někde tady?“ zeptal se policista. „Ne,“ odpověděl muž, „ztratil jsem je v aleji.“ Když viděl policistův zmatený výraz, rychle situaci objasnil: „Ale tady je na hledání mnohem lepší světlo.“

Připadá mi, že pod vlivem kulturních podmínek často zaměřuji pozornost na oblasti, kde nemám velkou šanci získat to, po čem toužím. Vytvořil jsem nenásilnou komunikaci jako způsob cvičení vlastní pozornosti, kdy svítím světlem vědomí na místa, kde mám šanci své cíle naplnit. To, oč mi jde v životě především, je schopnost vcítit se a vytvořit plynulý proud mezi mnou a druhými, který je založený na vzájemném dávání ze svého nitra.

Způsob vcítění, o kterém hovořím jako o „dávání ze svého nitra“, vyjadřují následující řádky, které napsala moje přítelkyně Ruth Bebermeyerová:

*Nikdy se necítím tak obdarovaná,
jako když si ode mě bereš,
když chápeš mou radost
z toho, že ti můžu dát.
A víš, že nedávám,
abych tě zavázala,
ale protože chci prožívat lásku,
kterou k tobě cítím.*

Posvíťme světlem
vědomí na místa, kde
pravděpodobněji
najdeme to, po čem
toužíme.

*Laskavě přijmout
může být tím největším darem.
Ty dvě věci nedokážu oddělit.
Když ty mi dáváš,
já ti dávám své přijetí.
Když si ode mě bereš,
cítím se tolik obdarovaná.*

Píseň „Obdarovaná“ (1978) Ruth Bebermeyerové
z alba *Obdarovaná*

Když druhým dáváme ze svého nitra, děláme to s radostí, která se šíří dál, kdykoli s potěšením život někoho druhého obohatíme. Tento způsob dávání přispívá jak tomu, kdo dává, tak tomu, kdo přijímá. Ten, kdo přijímá, tak činí bez obav z důsledků, které provázejí dary věnované ze strachu, viny, zahanbení či touhy po prospěchu. Ten, kdo dává, zase posiluje vlastní sebeúctu, když vidí, že jeho snaha obohatila něčí život.

Používání nenásilné komunikace nevyžaduje, aby byl člověk, se kterým komunikujeme, v této metodě vzdělán, a dokonce ani to, aby byl motivován se do nás vcítit. Když se principů nenásilné komunikace budeme držet, aniž bychom měli jiný cíl než dávat a přijímat v rámci vzájemného vcítění, a když uděláme vše pro to, aby druzí uvěřili, že je to skutečně náš jediný motiv, připojí se k nám a nakonec na sebe budeme schopni navzájem citlivě reagovat. Netvrdím, že se to vždy podaří rychle. Trvám však na tom, že když se budeme principů a procesu nenásilné komunikace držet, schopnost vzájemného vcítění se bude rozvíjet.

Proces nenásilné komunikace

Pro docílení vzájemné touhy dávat ze svého nitra se soustředíme na čtyři oblasti, kterým odpovídají čtyři složky modelu nenásilné komunikace.

Nejdříve pozorujeme, co se v určité situaci skutečně děje: Co pozorujeme, že druzí říkají nebo dělají, a co z toho náš život obohacuje, či neobohacuje? Vtip je v umění toto pozorování vyjádřit, aniž bychom do něj vnášeli jakékoli soudy či hodnocení – umět jednoduše říct, co přesně druzí dělají, když se nám něco líbí nebo nelíbí. Potom vyjádříme, jak se cítíme, když

Čtyři složky NVC:

1. pozorování;
2. pocity;
3. potřeby;
4. prosba.

tuto situaci pozorujeme: Cítíme bolest, jsme vyděšení, máme radost, jsme pobavení, rozčilení atd.? A zatřetí řekneme, jaké naše potřeby se pojí s pocity, které jsme v sobě rozpoznali. Vždy, když k jasnému a upřímnému vyjádření, jak nám je, používáme nenásilnou

komunikaci, děláme to s plným vědomím uvedených tří složek.

Například matka hovořící se svým dospívajícím synem by mohla tyto tři části vyjádřit slovy: „Felixi, když vidím zmuchlané špinavé ponožky pod stolem a další vedle televize, jsem podrážděná, protože bych potřebovala mít ve společných místnostech pořádek.“

Hned by pokračovala složkou čtvrtou, tedy velmi specifickou prosbou: „Mohl bys ty ponožky dát do svého pokoje nebo do pračky?“ Touto čtvrtou složkou člověk sděluje, co od druhého člověka chce, co by ho potěšilo nebo obohatilo jeho život.

A tak je podstatou nenásilné komunikace jasné vyjádření těchto čtyř okruhů informací ať už verbálně, nebo jinými prostředky. Další stránka tohoto způsobu komunikace spočívá v přijímání stejných čtyř složek od druhých lidí. Nejdříve se snažíme vnímat, co pozorují, cítí a potřebují, a potom prostřednictvím čtvrté složky (jejich prosby) zjistíme, co by je obohatilo.

Tím, že udržujeme pozornost zaměřenou na tyto čtyři oblasti a pomáháme v tom i ostatním, vytváříme plynulý, vzájemný komunikační proud, díky němuž se vcítění stane přirozeným. Bude zřejmé, co pozoruji, cítím a potřebuji a o co žádám proto, aby můj život byl bohatší; co pozoruje, cítí a potřebuje druhý a o co žádá kvůli obohacení svého života...

Proces NVC

Konkrétní činy, které pozorujeme
a které ovlivňují naši pohodu.

Jak se cítíme ve vztahu k tomu, co pozorujeme.

Potřeby, hodnoty, přání atd., jež jsou zdrojem našich pocitů.

Prosba o konkrétní činy, které obohatí náš život.

Při používání tohoto procesu můžeme začít jak svým vlastním vyjádřením, tak empatickým přijetím zmíněných čtyř informačních komponent od druhých lidí. Naslouchání a verbálnímu vyjádření každé ze složek se věnují třetí až šestá kapitola. Je však důležité mít na zřeteli, že nenásilná komunikace nepředstavuje přesně daný vzorec, nýbrž že ji přizpůsobujeme různým situacím i osobním a kulturním zvyklostem. I když je řeč o nenásilné komunikaci jako o „procesu“ nebo „jazyku“, všechny čtyři složky či kroky mohou proběhnout, aniž bychom pronesli jediné slůvko. Podstata této metody spočívá v uvědomění si těchto čtyř jednotlivých komponent, ne ve vlastní výměně slov.

NVC má dvě části:

1. Upřímné vyjádření prostřednictvím těchto čtyř složek.
2. Empatické přijetí prostřednictvím těchto čtyř složek.

Uplatnění nenásilné komunikace v životě a ve světě

Používáním nenásilné komunikace v interakcích se sebou samými, s druhými lidmi nebo ve skupině rozvíjíme svou přirozenou schopnost vcítění. Je to tedy přístup, který může být efektivně uplatněn na všech komunikačních úrovních a v rozmanitých situacích:

- v intimních vztazích;
- v rodinách;
- ve školách;
- v organizacích a institucích;

- při terapiích a v poradenství;
- při diplomatických a obchodních jednáních;
- při debatách a konfliktech jakéhokoli rázu.

Někteří lidé se prostřednictvím nenásilné komunikace snaží vnést do svého intimního vztahu více lásky a hloubky:

Když jsem se prostřednictvím nenásilné komunikace naučila, jak přijímat (naslouchat) a jak dávat (vyjadřovat), přestala jsem se cítit, jako by mě můj muž napadal a jednalo se mnou jako s „hadrem na podlahu“. Začala jsem jeho slovům skutečně naslouchat a nacházet za nimi pocity. Jednoho dne jsem si uvědomila, jak můj muž, se kterým žiji osmadvacet let, vlastně trpí. O víkendu před workshopem [nenásilné komunikace] mě požádal o rozvod. Abych to zkrátila: Dodnes jsme spolu a oceňujeme to, jak nenásilná komunikace přispěla k šťastnému rozuzlení našeho vztahu... Naučila jsem se naslouchat pocitům, vyjadřovat své potřeby a přijímat reakce, které jsem věčně nechtěla slyšet. On tady není proto, aby mě učinil šťastnou, a ani já tu nejsem proto, abych zajistila štěstí pro něj. Oba jsme se naučili růst, přijímat a milovat tak, abychom se cítili naplnění.

Účastnice workshopu v San Diegu

Jiní tuto metodu používají pro vytváření úspěšnějších vztahů v práci. Jedna učitelka napsala:

Používám nenásilnou komunikaci ve třídě pro žáky se speciálními vzdělávacími potřebami přibližně rok. Je to možné i s dětmi, které jsou jazykově zaostalé, mají potíže s učením a problémy s chováním. Jeden žák z naší třídy plive, nadává, křičí a píchá spolužáky tužkou, když se přiblíží k jeho lavici. Říkávám mu: „Prosím tě, pověz to jinak. Použij žirafí jazyk.“ (Maňasci žirafy se používají na některých workshopech jako učební a názorná pomůcka nenásilné komunikace.)

Hned si zpřímá stoupne, podívá se na osobu, na kterou se vzteká, a klidně řekne: „Mohl by ses, prosím tě, posunout od mojí lavice? Zlobím se, když stojíš tak blízko.“ Druhý žák obvykle odpoví například: „Promiň! Zapomněl jsem, že ti to vadí.“

Začala jsem přemýšlet o svém trápení s tímto dítětem a snažila se přijít na to, co od něj potřebuji – kromě klidu a pořádku. Uvědomila jsem si, kolik času jsem věnovala přípravě hodin a jak jsem potom musela veškerou svou pozornost zaměřit jen na zvládnutí jeho chování, přestože jsem spíše měla potřebu uplatnit svou kreativitu a být žákům přínosná. Říkala jsem si také, že nenaplnuji studijní potřeby ostatních žáků. Když pak při hodině vyváděl, začala jsem mu sdělovat: „Potřebuji, abys mi dal prostor věnovat se i ostatním.“ Naznačila jsem mu to snad stokrát denně a nakonec tu informaci vstřebal a začal dávat pozor.

Učitelka, Chicago, Illinois

Jeden lékař napsal:

Používám nenásilnou komunikaci ve své praxi stále víc. Někteří pacienti se mě ptají, zda jsem psycholog. Říkají, že doktoři se obvykle nezajímají o to, jak pacienti žijí nebo jak se vypořádávají se svými nesnázemi. Nenásilná komunikace mi pomáhá pochopit, jaké potřeby pacienti mají a co potřebují v dané chvíli slyšet. Zdá se mi to velice přínosné – obzvláště v případech pacientů trpících hemofilií nebo AIDS, protože ti prožívají tolik zlosti a bolesti, že vztah mezi pacientem a poskytovatelem zdravotní péče bývá často vážně narušený. Nedávno se mi svěřila jedna žena trpící AIDS, kterou jsem měl v péči pět let, že nejvíc jí pomohla moje snaha najít způsob, jak by se mohla těšit ze svého každodenního života. Používání nenásilné komunikace mi v tomto ohledu hodně pomáhá. V minulosti bych se s vědomím, že je pacient smrtelně nemocný, obtížně vyrovnával a bylo by

pro mě těžké ho v životě povzbudit. Díky nenásilné komunikaci jsem objevil nový způsob uvědomění i nový jazyk. Jsem rád, když vidím, jak se to v mé lékařské praxi hodí. Čím víc se zapojuji do tance nenásilné komunikace, tím víc energie mám a tím větší potěšení nacházím v práci.

Lékař z Paříže

Jiní používají tuto metodu na politickém poli. Jedna členka francouzské vlády si na návštěvě u své sestry všimla, jak odlišným způsobem spolu sestra a její muž komunikují a reagují na sebe navzájem. Byla nadšená jejich vyprávěním o nenásilné komunikaci a zmínila se o tom, že má příští víkend na programu vyřídit nějaké citlivé záležitosti mezi Francií a Alžírskem ohledně úředních postupů při adopcích. Bylo poměrně málo času, proto jsme do Paříže vyslali francouzsky mluvícího lektora, aby s vládní ministryní pracoval. Ta později velkou část úspěchu při jednání s Alžírskem připisovala právě nově osvojené komunikační metodě. Účastníci semináře v Jeruzalémě, na němž se podíleli Izraelci různého politického přesvědčení, nenásilnou komunikaci používali ve svých vyjádřeních k vyhocenému tématu západního břehu. Mnoho izraelských osadníků, kteří se usadili na západním břehu, se domnívá, že tak naplňují náboženské poslání, a setrvávají proto v konfliktu nejen s Palestinci, ale také s ostatními Izraelci, kteří uznávají palestinské nároky na národní suverenitu v této oblasti. Během semináře jsme já a jeden z mých lektorů předváděli, jak je prostřednictvím nenásilné komunikace možné empaticky naslouchat, a poté jsme vyzvali účastníky, aby se vzájemně vystřídali v předvedení obou rolí. Po dvaceti minutách jedna žena z řad osadníků oznámila svou ochotu posoudit možnost vzdát se územních nároků a přestěhovat se ze západního břehu do mezinárodně uznávaného území Izraele za předpokladu, že jí její političtí oponenti budou schopni naslouchat takovým způsobem, jakým byla právě vyslyšena.

Celosvětově teď nenásilná komunikace slouží jako cenný prostředek ve společenstvích, která čelí násilným konfliktům a vážným

etnickým, náboženským nebo politickým tlakům. Rozšíření výcviku této metody a její použití při mediaci v konfliktních situacích v Izraeli, oblasti palestinské samosprávy, Nigérii, Rwandě, Sieře Leone a kdekoli jinde pro mě představovalo zvláštní ocenění. Se svými kolegy jsem jednou strávil tři velmi vytížené dny v Bělehradě a vyučoval místní obyvatele, kteří se snažili obnovit mír. Když jsme přijeli poprvé, na tvářích účastníků byl zřetelný výraz zoufalství, protože jejich země byla právě zapletena do kruté války v Bosně a Chorvatsku. Jak výcvik pokročil, jejich hlasy začaly znít spokojeně. Účastníci nám vyjadřovali hlubokou vděčnost a radost, že našli podporu, kterou hledali. Během dalších čtrnácti dnů – při výcviku v Chorvatsku, Izraeli a Palestině – jsme se opět setkali se zoufalými obyvateli ve válkou zničených zemích, kteří prostřednictvím výcviku nenásilné komunikace znovu nabyli odvahy a sebedůvěry.

Jsem šťastný, že mohu cestovat po světě a učit lidi způsobu komunikace, který jim dodává sílu a radost. A teď se mohu o bohatství nenásilné komunikace prostřednictvím této knihy podělit i s vámi.

SHRNUTÍ

Nenásilná komunikace nám pomáhá navázat kontakt s ostatními lidmi i se sebou samými způsobem, který rozvíjí naši přirozenou schopnost vcítit se. Pomáhá přeformulovat způsob, jímž se vyjadřujeme a nasloucháme druhým. Zaměřujeme se na čtyři oblasti: na to, co pozorujeme, cítíme, potřebujeme a o co žádáme, aby náš život byl bohatší. Nenásilná komunikace podporuje naslouchání na hluboké úrovni, respekt, empatii a vytváří oboustranný zájem dávat ze svého srdce. Někteří používají tuto metodu k lepšímu naslouchání sobě samým, někteří k prohloubení svých osobních vztahů, jiní k vytváření efektivních vztahů v práci a na politickém poli. Na celém světě se nenásilná komunikace používá k mediaci rozepří a konfliktů všech úrovní.