

ASPECTE PRACTICE ALE COMUNICĂRII NONVIOLENTE

Mariana BOTEZATU

Bazele comunicării Nonviolente (CNV) își au originea în anii '60 ai secolului trecut, meritul aparținând doctorului în psihologie clinică Marshall B. Rosenberg, din SUA. Aplicat în psihologie, pedagogie, consiliere, conflictologie, mediere, management, terapie etc, procesul comunicării nonviolente ne încurajează să ne concentrăm asupra a ceea ce observăm și să facem o diferențiere clară între această observație și interpretările sau judecățile noastre; de asemenea, ne învață să creăm o legătură între gândurile și sentimentele noastre și nevoile sau valorile care se află la baza lor (de exemplu, sprijin, protecție, iubire), preum și să identificăm și să exprimăm clar strategiile de împlinire a nevoilor respective. Aceste abilități ne ajută să trecem de la un limbaj al criticii, învinovățirii și pretențiilor, la un limbaj bazat pe nevoi umane, un limbaj al vieții, care ne conectează în mod conștient la calitățile universale care ne susțin și ne îmbogățesc viața și ne direcționează atenția asupra acțiunilor pe care le putem întreprinde pentru a manifesta aceste calități. CNV ne oferă instrumente concrete pentru crearea de relații bazate pe compasiune, înțelegere și respect reciproc:

1. Separarea observației de evaluare; a fi capabili să observăm ceea ce se întâmplă fără a evalua sau judeca lucrul respectiv și să specificăm comportamentele și condițiile care ne afectează.

2. Separarea sentimentelor de gânduri; a fi capabili să ne exprimăm stările interioare într-un mod care nu implică judecarea, criticarea sau învinovățirea celui alt.

3. Conectarea la nevoile umane universale împlinite sau neîmplinite din noi.

4. Solicitarea a ceea ce dorim într-un mod clar și într-un limbaj concret, fără ambiguități.

CNV este un mod de interacțiune care facilitează schimburile între oameni și rezolvarea conflictelor în mod pașnic. Ea se concentrează asupra nevoilor și valorilor împărtășite de noi toți și încurajează folosirea unui limbaj care ne accentuează compasiunea. Mai mult decât o metodă, CNV este o stare de spirit, o atitudine ce are la bază intenția ca atât nevoile mele, cât și ale tale să fie la fel de importante și ca, împreună, să ajungem la acele strategii care pot duce la împlinirea lor în aceeași măsură. Noțiunile de „sacrificiu”, „compromise” și expresia „impunere a voinței cuiva” nu fac parte din acest model, precizează psihologul român, Monica Reu, trainer în CNV [4].

Premisele CNV sunt următoarele: toate ființele umane împărtășesc același set de nevoi; în fiecare moment încercăm să ne împlinim nevoile cum știm mai bine; sentimentele noastre depind de împlinirea sau neîmplinirea

nevoilor noastre; violența este o expresie tragică a unor nevoi neîmplinite; fiecare dintre noi dispune de resurse interioare remarcabile, dacă ni se oferă empatie pentru a intra în contact cu ele; este specific naturii umane să dăruiască și să primească empatie, să se afle în slujba vieții, să contribuie la bunăstarea proprie și a celorlalți; toate nevoile pot fi împlinite în mod pașnic, existând strategii pentru aceasta; oamenii au liber arbitru, nu suntem direct răspunzători de tot ce ni se întâmplă, însă alegem cum reacționăm și cum gândim; anumite moduri de gândire și exprimare tind să ne deconecteze de forța vitală care se află în interiorul nostru și al celorlalți, în timp ce altele, dimpotrivă, întăresc această legătură [2, p.19].

Principiile CNV: orice acțiune umană are ca scop împlinirea unei nevoi; nevoile noastre pot fi eficient împlinite numai dacă suntem conștienți de ele; asumarea responsabilității sentimentelor proprii; empatia față de sine și depistarea nevoilor și sentimentelor celuilalt.

Structura comunicării nonviolente se explică astfel: scopul CNV este de a stabili și menține gândirea, conexiunile personale și structurile care creează o calitate a conexiunii în cazul în care nevoile tuturor sunt îndeplinite și sunt bazate pe oferirea de bucurie. Ca să manifestăm această intenție, ne concentrăm atenția asupra celor **două părți: I) ne exprimăm cu onestitate și claritate; II) înainte de a reacționa, oferim respectuos atenție și empatie.** *Pentru a ne exprima cu onestitate, fără a critica:* 1) care este starea ce ne preocupă? – analizăm sentimentele și nevoile personale; 2) cum pot să-mi fac viața (starea, relația, situația) mai bună? – ca rezultat, în baza răspunsurilor la aceste întrebări – ne exprimăm cererea (comentariul, replica). *Pentru a primi răspunsul cu empatie:* 1) ce o preocupă pe cealaltă persoană? – analizăm sentimentele și nevoile celuilalt; 2) ce-mi face viața (starea, relația, situația) mai bună? – ca rezultat, ne exprimăm cererea (comentariul, replica). Deci, cu scopul de a ne crea situația, relația, viața mai bună, cerem și ne pregătim să primim răspunsul cu empatie. *Componentele-cheie ale CNV sunt: observare, sentimente, nevoi, cerere.* Dacă nouă ne lipsește intenția de analiză și grijă pentru fiecare parte implicată, atunci nevoile, cuvintele noastre devin susceptibile și pot fi primite ca agresive sau false [5]. Îi putem influența pe ceilalți în eforturile lor de înțelegere empatică ce privesc propriile noastre acțiuni și experiențe ori de câte ori le semnalăm erorile de înțelegere pe care, inevitabil, le fac. Și, reciproc, ne lăsăm influențați în eforturile de înțelegere empatică ori de câte ori permitem partenerului de dialog să ne semnaleze erorile de înțelegere pe care inevitabil le facem.

Verbalizarea înțelegerii reciproce este necesară și valoroasă pentru relaționare și viață, în general [1, p.7]. Comunicarea nonviolentă implică: exprimarea propriilor opinii fără a-i constrânge pe ceilalți; exprimarea sinceră, fără a critica sau insulta; recepționarea unui mesaj cu empatie, indiferent de modul în care este exprimat.

Aplicațiile CNV au devenit actuale și eficiente în diverse medii: educațional, familial, profesional, medical, managerial, în instituții publice și organizații, inclusiv în relația cu sine.

În domeniul educațional, CNV asigură motivația și respectul pentru viață, dorința de a ne dezvolta, de a contribui la bunăstarea proprie și a celorlalți. Punerea în practică a principiilor CNV îi ajută pe profesori, manageri, elevi și părinți să facă din școală un mediu în care elevilor să le placă să învețe, profesorilor să le placă să predea, iar părinții să aibă încredere că nevoile copiilor lor – de siguranță, respect și dezvoltare etc. – sunt împlinite. Actualmente, CNV a fost introdusă în școli din SUA, Serbia, Danemarca, Suedia, Italia și Israel, cu rezultate îmbucurătoare pentru toți cei implicați: mai puține conflicte; gestionarea eficientă a conflictelor care apar; creșterea capacității de a-l asculta și înțelege pe celălalt; respect reciproc între toți participanții procesului de învățământ; dezvoltarea și prezența inteligenței emoționale în relațiile dintre profesori – elevi – părinți; mai multă interacțiune și cooperare [3]. Cunoscuta practiciană Eva Rambala, trainer CNV, recomandă: formarea mediatorilor de la egal la egal în școli; aplicarea CNV în rândurile elevilor de 6-10 ani; formarea colectivului profesoral, precum și al tuturor părinților dispuși să învețe CNV pentru a fi capabili să o aplice [5].

În relațiile de familie, CNV ne poate îmbunătăți în mod radical relațiile ajutându-ne să ne concentrăm atenția asupra înțelegerii celor din jur cu empatie, însă fără compromisuri. Metoda ne oferă uneltele necesare pentru a răspunde unor întrebări, precum: *Cum ne imaginăm o relație armonioasă și care sunt subiectele despre care ne este dificil să vorbim într-o relație? Cum transformăm potențialele conflicte într-un dialog eficient? Cum ne exprimăm dorințele și nevoile astfel încât partenerul să nu perceapă exprimarea noastră drept un ordin? Ce blochează empatia și cum îmi ofer empatie mie? Cum identific nevoile copilului meu? Cum realizez o relație bazată pe cooperare cu copilul meu?* CNV ne oferă un model simplu pe care îl putem aplica în această relație și asigură un cadru în care nevoilor părintelui și ale copilului li se va acorda aceeași atenție.

În mediul profesional, CNV este un instrument foarte puternic de îmbunătățire a productivității, a motivației și implicării angajaților. Experiența CNV la locul de muncă ne întărește abilitatea de a trai și munci productiv și armonios; de a face ca acțiunile noastre să fie motivate de compasiune, și nu de frică, vinovăție sau rușine, ajută pentru a evalua performanțele într-un mod care încurajează dezvoltarea, previne și rezolvă conflictele de la birou într-un mod care sporește respectul reciproc, înțelegerea și încrederea, formează echipe unite sprijinind găsirea de soluții creative pentru a îmbunătăți relațiile cu clienții [3]. Scopul CNV este de a ne ajuta să clădim relații bazate pe înțelegere și compasiune, în așa fel încât

nevoile fiecăruia dintre noi să fie satisfacute. De aici apar și beneficii pentru companii: angajații care au încredere că nevoile lor sunt luate în considerare rămân, de cele mai multe ori, loiali companiei în care lucrează. De asemenea, *în instituții publice, în sistemul medical etc.*, CNV creează medii bazate pe respectul față de ființa umană. Organizația internațională *Center For Nonviolent Communication*, fondată de Rosenberg, promovează și desfășoară activități de formare în baza aplicării metodei CNV cu profesori, directori de companii, ofițeri de armată și poliție, deținuți, funcționari publici, familii individuale etc.

Referințe:

1. DIACONESCU, M. *Comunicarea empatică* / Rezumatul tezei de doctor în filozofie. Cluj, 2010.
2. MELNIC, D., PETCU, C. *Dezvoltarea profesională a cadrelor didactice din mediul rural prin activități de mentorat. Comunicarea educațională*. Modulul 4, MECTS, București, 2011.
3. <http://www.nonviolenta.org/top-level/comunicare-nonviolenta/aplicatiile-cnv>
4. <http://www.psychologies.ro/anchete-si-dosar/dezvoltare-personala/ce-este-comunicarea-nonviolenta-440628/2>
5. http://www.rambala.hu/knowledge_base/structure_of_nonviolent_communication/19/