

**Μη Βίαη Επικοινωνία
(Non Violent Communication – NVC)
Ένας ειρηνικός τρόπος να προσεγγίζουμε τις διαφορές μας
και να συνδεόμαστε ουσιαστικά**

Σμαρούλα Παντελή



Απρίλιος, 2023

Μη Βίαιη Επικοινωνία (Non Violent Communication – NVC)

Ένας ειρηνικός τρόπος να προσεγγίζουμε τις διαφορές μας και να συνδεόμαστε ουσιαστικά

Βρισκόμαστε στην εποχή της ταχύτητας και του αυτοματισμού. Τα ανθρώπινα χέρια παραδίδουν τα σκύπτρα στις αυτόματες λειτουργίες μηχανών και ηλεκτρονικών βοηθημάτων. Οι ενέργειες γίνονται γρήγορα, συνήθως με το πάτημα ενός κουμπιού. Πολύ συχνά επικοινωνούμε μέσω εικονιδίων αντί λέξεων.

Ως συνέπεια όλων των παραπάνω, ο σύγχρονος άνθρωπος αρχίζει να απομακρύνεται από τον εαυτό του αποκτώντας όλο και μεγαλύτερη δυσκολία να συνδεθεί με το συναίσθημά του, με τις βαθιές εσωτερικές του επιθυμίες και εν τέλει να συνδεθεί με το συνάνθρωπο. Ταυτόχρονα, το να είμαστε πολιτικά ορθοί (politically correct), ώστε να σεβαστούμε την αξιοπρέπεια όλων των ανθρώπων με τις ιδιαιτερότητές τους, προβληματίζει και δυσκολεύει πολλές φορές την επικοινωνία αφού πρέπει να προσέχουμε τι ακριβώς λέμε και με ποιον τρόπο το λέμε. Αρκετοί άνθρωποι ομολογούν πως βιώνουν ένταση και φόβο όταν καλούνται να εκφράσουν την άποψή τους μήπως παρεξηγηθούν. Ολοένα και περισσότερα στελέχη επιχειρήσεων αναζητούν στις μέρες μας βοήθεια από ψυχολόγους και συμβούλους ψυχικής υγείας προκειμένου να διαχειριστούν το στρες της «ορθής επικοινωνίας».

Ας δούμε τι συνέβαινε παλαιότερα και ποια είναι τα σύγχρονα θέματα που καλούμαστε να διαχειριστούμε στην επικοινωνία μας με τους γύρω μας, συνεργάτες, υφισταμένους, φίλους, οικογένεια, γείτονες, κλπ.

Παλαιότερα μπορούσαμε να δεχθούμε ευκολότερα τις εντολές. Ήταν σχεδόν «σωστό» ο επικεφαλής – διευθυντής να δίνει εντολές. Οι γονείς μεγάλωναν τα παιδιά τους με εντολές. Οι δάσκαλοι στα σχολεία έδιναν εντολές στους μαθητές και τους τιμωρούσαν. Οι άντρες έδιναν εντολές στις γυναίκες τους. Οι διευθυντές έδιναν εντολές στους υφισταμένους τους. Σήμερα, οι εντολές λογίζονται ως αποδεκτή συμπεριφορά μόνο στο στρατό, στην πυροσβεστική, στα σώματα ασφαλείας, στα χειρουργεία, στις ομάδες διάσωσης, στα εργοστάσια-βιομηχανίες για λόγους ασφαλείας, στα μέσα μεταφοράς και στους υπολογιστές!

Είναι προφανές πως οι εντολές έχουν τη δική τους σημαντική θέση στην επικοινωνία. Μεταφέρουν ένα ξεκάθαρο μήνυμα και στοχεύουν στην παροχή ασφαλείας. Μπορούμε να φανταστούμε τι θα συνέβαινε αν την ώρα που ταξιδεύαμε με το αεροπλάνο, ο πιλότος δεν έδινε εντολές, αλλά απλά προσκαλούσε τους αεροσυνοδούς να κάνουν τη δουλειά τους; Τι θα γινόταν μέσα σε ένα χειρουργείο αν ο χειρουργός δεν έδινε ξεκάθαρες εντολές στους βοηθούς του; Τι θα γινόταν σε μια διάσωση αν οι διασώστες δεν λάμβαναν εντολές από το συντονιστή της ομάδας τους;

Επομένως, οι εντολές αποτελούν απαραίτητο στοιχείο της επικοινωνίας οπουδήποτε χρειάζεται να υπάρξει συντονισμός και ακρίβεια κινήσεων.

Ερχόμαστε τώρα στους υπολογιστές. Όλοι μας πλέον καθημερινά χρησιμοποιούμε ηλεκτρονικά μέσα για να επικοινωνήσουμε και για να κάνουμε τη δουλειά μας. Κάθε στιγμή που χρησιμοποιούμε ένα τέτοιο μηχάνημα, δίνουμε και μια εντολή. Ακόμη και ακουμπώντας το δάχτυλό μας στην οθόνη, δίνουμε μια εντολή και έχουμε αμέσως ένα αποτέλεσμα. Χωρίς να το συνειδητοποιούμε, εμείς οι σύγχρονοι άνθρωποι έχουμε γίνει όλοι εντολείς! Αυτό μας τοποθετεί ασυνείδητα σε μια θέση εξουσίας. Μας δίνει την ψευδαίσθηση της κυριαρχίας, την οποία ναι μεν έχουμε σε έναν βαθμό αλλά όχι σε όλα. Δεν ορίζουμε σε απόλυτο βαθμό τη ζωή μας απλά επειδή ορίζουμε την οθόνη ενός κινητού τηλεφώνου!

Εξ' αιτίας αυτού, δηλαδή εξαιτίας της ευκολίας με την οποία ολοκληρώνουμε εργασίες και εκπληρώνουμε επιθυμίες πατώντας κουμπιά, γινόμαστε απαιτητικοί και ανυπόμονοι στις διαπροσωπικές μας συναλλαγές. Εκεί όμως, απαιτείται η βλεμματική επαφή, η τοποθέτηση της φωνής στην ενδεδειγμένη για τη στιγμή χροιά, ο σεβασμός της αποδεκτής απόστασης από τον συνομιλητή και η ταχύτητα της ομιλίας.

Βρισκόμαστε λοιπόν οι σύγχρονοι άνθρωποι συμπιεσμένοι, αφενός από τη βιασύνη μας να κάνουμε αυτό που χρειαζόμαστε και αφετέρου από την απαίτηση της εποχής να είμαστε πολιτικά ορθοί. Από τη μια, επιθυμούμε και προσκαλούμε τη συνεννόηση σεβόμενοι τον απέναντι και από την άλλη, έχουμε μια κεκτημένη ταχύτητα να γίνουν τα πράγματα όπως και όταν τα θέλουμε εμείς, πράγμα που δεν μας επιτρέπει να είμαστε χαλαροί, υπομονετικοί και ευέλικτοι. Είναι σα να καιγόμαστε μέσα σε μια τοστιέρα!

Η αυθόρμητη αντίδραση όταν κάποιος καίγεται είναι να αρχίσει να φωνάζει, να τρέχει να σωθεί, να κατηγορεί τους άλλους, ή να κοκαλώσει και να ψηθεί!

Ο σύγχρονος άνθρωπος βιώνει αυτό το στρες της συμπίεσης, κάτι που αποτυπώνεται στη ραγδαία αύξηση των αντικαταθλιπτικών και ηρεμιστικών φαρμάκων. Δεν είναι λίγοι εκείνοι που δεν μπορούν να ελέγξουν την ευερεθιστότητά τους και τις εναλλαγές στη διάθεσή τους, καταλήγοντας στον ψυχίατρο!

Πώς θα αντιμετωπίσει ο σύγχρονος άνθρωπος αυτή την πραγματικότητα της συναισθηματικής συμπίεσης;

Η προσέγγιση της Μη Βίαιης Επικοινωνίας (non violent communication – NVC) έρχεται να μας προσφέρει διεξόδους και λύσεις στα αδιέξοδα που προκύπτουν στην επικοινωνία ανάμεσα στους ανθρώπους.

Η Μη Βίαιη Επικοινωνία δεν αποτελεί μια τεχνική για να απαλείψουμε τις διαφωνίες. Πρόκειται για μια μέθοδο σχεδιασμένη να αυξήσει την ενσυναίσθηση και να βελτιώσει την ποιότητα της ζωής εκείνων που την αξιοποιούν και εκείνων που βρίσκονται γύρω τους. Την παρουσίασε το 2003 ο κλινικός ψυχολόγος Marshall Rosenberg εμπνεόμενος από την Προσωποκεντρική Ψυχοθεραπεία του Carl Rogers.

Ο κυρίαρχος στόχος της Μη Βίαιης Επικοινωνίας είναι η εγκατάσταση της ενσυναίσθησης προκειμένου να υπάρξει διαπροσωπική αρμονία και γνώση που θα διευκολύνει τη μελλοντική συνεργασία.

Ο Rosenberg ξεκίνησε να μελετά την τεχνική του από τη δεκαετία του '60 δουλεύοντας πάνω σε θέματα συμπερίληψης και ρατσισμού σε σχολεία. Η βασική ιδέα της τεχνικής του είναι να εγκαθιδρύσει τον αμοιβαίο σεβασμό αποκαθιστώντας τη διάθεση για συνεργασία και σύμπραξη. Γι αυτόν το σκοπό εισήγαγε δυο ζώα μαριονέτες. Το ένα ήταν το τσακάλι (σαρκοβόρο, επιθετικό και κυριαρχικό) με το οποίο συμβόλισε την επιθετικότητα και τη διάθεση για επιβολή. Το άλλο ήταν η καμηλοπάρδαλη (χορτοφάγο, μεγάλο και ήρεμο) με το οποίο συμβόλισε την καθαρή και μακρινή ματιά (λόγω του ύψους του ζώου) και τη συμπόνια (λόγω της ευμεγέθους καρδιάς του ζώου).

Το μοντέλο του Rosenberg αξιοποιείται σήμερα από επιχειρήσεις και οργανισμούς σε όλον τον κόσμο, διευκολύνοντας τους εργαζόμενους να επικοινωνήσουν με εποικοδομητικούς τρόπους και βασίζεται σε τέσσερα στοιχεία τα οποία είναι: η παρατήρηση (observation), το συναίσθημα (emotion), η εσωτερική ανάγκη (need) και το αίτημα (request), και σε τρεις τρόπους εφαρμογής που είναι η ενσυναίσθηση προς τον ίδιο μας τον εαυτό (self empathy), η σύνδεση μέσω της ενσυναίσθησης (receiving empathically), και η ειλικρινής έκφραση (expressing honestly).

Η παρατήρηση

Περιλαμβάνει το τι βλέπουμε, τι ακούμε, τι μυρίζουμε και τι αγγίζουμε. Η παρατήρηση δεν περιλαμβάνει κανενός είδους αξιολόγηση. Όταν η παρατήρηση συνοδεύεται από αξιολόγηση, τότε οι άλλοι το εισπράττουν ως κριτική. Για παράδειγμα σκεφτόμαστε, βλέπω ότι ο Χ. ιδρώνει. Δε σκεφτόμαστε, ο Χ. ιδρώνει επειδή τα βρήκε σκούρα!

Τα συναισθήματα

Πρόκειται για συναισθήματα και αισθήσεις που βιώνουμε απαλλαγμένα από σκέψεις, θεωρήσεις, εκλογικεύσεις και σενάρια. Η συνειδητοποίηση των συναισθημάτων, μας επιτρέπει να συνδεόμαστε περισσότερο ο ένας με τον άλλο. Ακόμη και αν τα συναισθήματα είναι ενοχλητικά, μας δίνουν πλούσιες πληροφορίες οι οποίες μπορούν να αξιοποιηθούν προς όφελος της επικοινωνίας. Για παράδειγμα, αισθάνομαι θυμό όταν βλέπω τον Χ. να ιδρώνει.

Εσωτερικές ανάγκες

Πρόκειται για παγκόσμιες ανθρώπινες ανάγκες απαλλαγμένες από κάθε είδους στρατηγική προκειμένου να εκπληρωθούν. Για παράδειγμα, έχω ανάγκη να επικοινωνούμε σε πιο ήρεμο κλίμα με τον Χ και όχι, έχω ανάγκη να ηρεμήσει ο Χ. Ο Rosenberg όταν μιλάει για ανάγκες αναφέρεται στο μοντέλο του Max Neef που περιλαμβάνει εννέα κατηγορίες αναγκών.

Ανθρώπινες ανάγκες κατά τον Max Neef:

1. Τροφή
2. Ασφάλεια
3. Αγάπη
4. Κατανόηση / ενσυναίσθηση
5. Δημιουργικότητα

6. Αναψυχή
7. Αίσθηση του ανοίκειν
8. Αυτονομία
9. Αίσθηση νοήματος

Αιτήματα

Τα αιτήματα διαφέρουν από τις απαιτήσεις υπό την έννοια ότι κάποιος μπορεί να δεχθεί το «όχι» σε ένα αίτημά του, χωρίς να χρειάζεται να πιέσει για ένα «ναι». Όταν κάποιος δέχεται μια αρνητική απάντηση σε ένα αίτημα, δεν σημαίνει πως πρέπει να παραιτηθεί αλλά πως καλείται να αναλογιστεί τι είναι αυτό που κάνει τον απέναντι να πει όχι, προτού αποφασίσει με ποιον τρόπο θα συνεχίσει την επικοινωνία. Συνίσταται τα αιτήματα να είναι ξεκάθαρα, ειπωμένα με θετικό τρόπο και συγκεκριμένα.

Οι τρεις τρόποι εφαρμογής της Μη Βίαιης Επικοινωνίας είναι:

Ενσυναίσθηση προς τον εαυτό (self empathy)

Συνδέομαι με καλοσύνη και κατανόηση με το τι συμβαίνει βαθιά μέσα μου. Παρατηρώ τις σκέψεις μου, τους τρόπους που κρίνω τους άλλους και τις καταστάσεις, τα συναισθήματα που έχω και τις ανάγκες – επιθυμίες που έχω. Δεν κατηγορώ τον εαυτό μου επειδή αισθάνομαι το ένα ή το άλλο. Ούτε κατηγορώ κάποιον άλλον επειδή αισθάνομαι αυτό που αισθάνομαι. Απλά δέχομαι τη συναισθηματική μου κατάσταση.

Σύνδεση μέσω της ενσυναίσθησης (receiving empathically)

Δεν πρόκειται για μια απλή, εγκεφαλικής μορφής κατανόηση της θέσης και της κατάστασης του άλλου ανθρώπου. Ανεξάρτητα από το αν συμπαθούμε τον άλλον, έχουμε τη διάθεση να τον καταλάβουμε μέσα από την καρδιά μας. Δεν χρειάζεται να συμφωνούμε με τον άλλον, αλλά να επιθυμούμε να είμαστε παρόντες δίπλα στον άλλον, κατανοώντας τη δική του θέση ως τη δική του ιερή αλήθεια. Προσπαθούμε να καταλάβουμε τα συναισθήματά του και τις σκέψεις του και δοκιμάζουμε να του καθρεφτίσουμε αυτό που βλέπουμε και νιώθουμε χωρίς να το κρίνουμε.

Ειλικρινής έκφραση (expressing honestly)

Στη Μη Βίαιη Επικοινωνία, έχει αξία να εκφράσουμε με ειλικρίνεια το πού βρισκόμαστε συναισθηματικά, και τι είναι αυτό που χρειαζόμαστε για να απολαμβάνουμε αυτή την επικοινωνία. Ακούγεται ίσως ρομαντικό αν σκεφτούμε έναν εργασιακό χώρο όπου οι επικοινωνίες πολύ συχνά είναι απρόσωπες και τυπικές. Σκεφτείτε όμως πόσο θα διευκολύνονταν η επικοινωνία αν τίμια και ειλικρινά μπορούσαμε να απευθυνθούμε στον άλλον εξηγώντας την πραγματική μας ανάγκη προκειμένου να χαιρόμαστε που είμαστε συνάδελφοι;

Η Μη Βίαιη Επικοινωνία δεν αποτελεί εισιτήριο για τον Παράδεισο επί της γης! Δεν στοχεύει στο να μας μεταμορφώσει σε «γλυκούληδες» που δεν θα έχουν διαφωνίες και συγκρούσεις. Στοχεύει ωστόσο στο να προσφέρει μια πλατφόρμα επικοινωνίας που προωθεί τη συνεννόηση ανάμεσα στους ανθρώπους και την καλλιέργεια της εμπιστοσύνης.

Η χρήση των συμβόλων ζώων που εισήγαγε ο Rosenberg, το τσακάλι και η καμηλοπάρδαλης, μπορούν να μας βοηθήσουν γρήγορα και αποτελεσματικά να βγούμε από την παγίδα της κριτικής και να μπούμε στη λογική της παρατήρησης και των πραγματικών μας αναγκών με στόχο τη συνεννόηση.

Οι περισσότεροι από μας πέφτουμε καθημερινά στην παγίδα του να ψάχνουμε το δίκιο μας. Είναι πολύ φυσικό αφού όλη μας η εκπαίδευση βασίζεται στο σωστό και στο λάθος. Τόσο στο σπίτι που μεγαλώνουμε, όσο και στο σχολείο, αξιολογούμαστε ως «καλά παιδιά» και ως «καλοί μαθητές» αν κάνουμε το σωστό και δεν κάνουμε λάθη. Ερχόμαστε λοιπόν στην ενήλικη ζωή και ματαιωνόμαστε κάθε φορά που με κόπο κάνουμε το σωστό χωρίς αυτό να αποτελεί λόγο για να είμαστε ικανοποιημένοι, να παίρνουμε αναγνώριση και να ολοκληρώνεται η δουλειά μας! Και τότε πέφτουμε στην παγίδα να αναζητούμε το δίκιο μας με κίνδυνο να χαρακτηριστούμε γκρινιάρηδες, αντιδραστικοί, επικριτικοί και απότομοι!

Η Louise Evans, εκπαιδύτρια ανθρώπινου δυναμικού στο χώρο των επιχειρήσεων, εισήγαγε κάποια ακόμη ζώα μαριονέτες εκτός από το τσακάλι και την καμηλοπάρδαλη του Rosenberg, προκειμένου να διευκολύνει τους συμμετέχοντες στα σεμινάρια της να εμβαθύνουν στη Μη Βίαιη Επικοινωνία.

Τοποθέτησε τα πέντε ζώα μαριονέτες να κάθονται σε χρωματιστές καρέκλες το ένα δίπλα στο άλλο ως εξής:

Τσακάλι **Σκατζόχειρος** **Σουρικάτα** **Δελφίνι** **Καμηλοπάρδαλης**

Όπως αναφέραμε και πιο πάνω, ο Rosenberg επέλεξε το τσακάλι για να συμβολίσει τις επιθετικές – επικριτικές συμπεριφορές που στοχεύουν στη κυριαρχία. Για παράδειγμα, κάθε φορά που πιστεύουμε πως έχουμε δίκιο και προσπαθούμε να επιβάλλουμε τη γνώμη μας, συμπεριφερόμαστε βάσει της θεωρίας της MBE, ως τσακάλια. Η Evans τοποθέτησε το τσακάλι πρώτο πρώτο στην κόκκινη καρέκλα.

Δίπλα στο τσακάλι τοποθέτησε σε μια κίτρινη καρέκλα τον σκατζόχειρο για να συμβολίσει την αυτοκριτική και την αυτοαμφισβήτηση. Πολλοί άνθρωποι όταν βρίσκονται σε μια διαμάχη – διαφωνία, επιλέγουν τη θυματοποίηση.

Δίπλα στον σκατζόχειρο, στην πράσινη καρέκλα τοποθέτησε τη σουρικάτα. Αυτό το χαριτωμένο ζώο της Αφρικής με τους μαύρους κύκλους γύρω από τα μάτια, ενώ είναι τετράποδο, παίρνει τη χαρακτηριστική πόζα να στέκεται όρθιο στα πίσω πόδια του και να παρατηρεί. Η σουρικάτα λοιπόν συμβολίζει την παρατήρηση και την επεξεργασία της παρατήρησης.

Δίπλα στη σουρικάτα τοποθέτησε πάνω σε μια μπλε καρέκλα το δελφίνι θέλοντας να συμβολίσει τις ανάγκες του ατόμου. Πολλές φορές αντί να εστιάζουμε στις ανάγκες μας, εστιάζουμε στο δίκιο μας ρίχνοντας λάδι στη φωτιά. Η θεωρία της MBE μας προσκαλεί να συνδεθούμε με τις ανάγκες μας, να τις σεβαστούμε και να μπορέσουμε έτσι να αρθρώσουμε το αίτημά μας.

Στην τελευταία μωβ καρέκλα δίπλα στο δελφίνι τοποθέτησε την καμηλοπάρδαλη η οποία συμβολίζει τη σύνδεσή μας με τις ανάγκες του άλλου μέσα από την ενσυναίσθηση.

Η χρήση των χρωματιστών καρεκλών σε συνδυασμό με τις προσωπικότητες των ζώων, μπορεί να μας βοηθήσει να βγούμε από επικοινωνιακά αδιέξοδα και να οδηγηθούμε σε συναινέσεις και συμφωνίες χωρίς κάποιος να αισθάνεται ριγμένος ή χαμένος.

Μεγαλώνουμε ακούγοντας από τους γονείς και τους δασκάλους πως αν κάνουμε το σωστό θα πετύχουμε στη ζωή. Στο δρόμο ανακαλύπτουμε πως τα πράγματα δεν είναι καθόλου έτσι. Καλούμαστε να μάθουμε μια άλλη γλώσσα επικοινωνίας για να μπορέσουμε να συνεργαστούμε χωρίς πολλές φορές να τρελαθούμε! Η Μη Βίαη Επικοινωνία, ανοίγει ένα νέο δρόμο προς την κατεύθυνση της ψυχικής ισορροπίας, της αυτοεκπλήρωσης και της καλής συνεργασίας με τους γύρω μας.

Όλο και περισσότερες εταιρείες και οργανισμοί σε όλον τον κόσμο επενδύουν στη Μη Βίαη Επικοινωνία για να δημιουργήσουν καλύτερα δίκτυα επικοινωνίας ανάμεσα στους εργαζομένους τους. Τίποτε δεν είναι εύκολο, ωστόσο είναι απαραίτητο να επενδύσουμε σοβαρά σε οτιδήποτε θα διευκολύνει τον σύγχρονο άνθρωπο να παραμείνει ψυχικά υγιής και παραγωγικός.

Βιβλιογραφία

Evans Louise (2020) 5 CHAIRS 5 CHOICES: Own your behaviours, master your communication, determine your success. Amazon.com

Rogers, Carl R. (1942). Counseling and psychotherapy. Cambridge, MA: Riverside Press.

Rosenberg, Marshall (2003). Nonviolent Communication: A Language of Life. Puddledancer Press.

Max-Neef 9 Needs we all have by Marshall Rosenberg <https://youtube.com/watch/rSCIASL4k-c>
Retrieved 2023-4-2