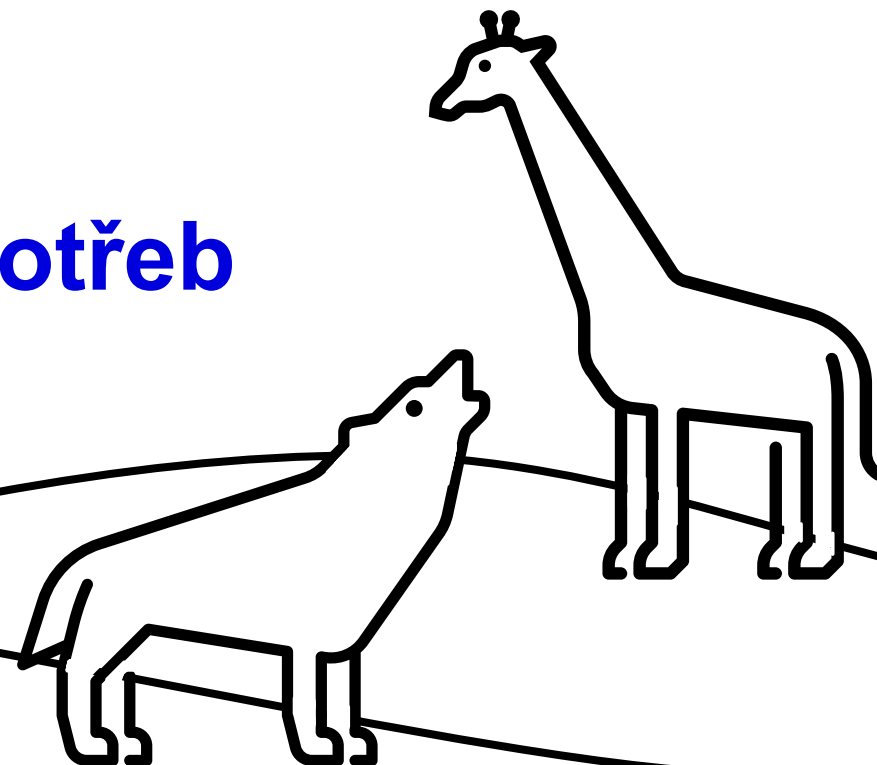
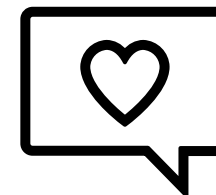


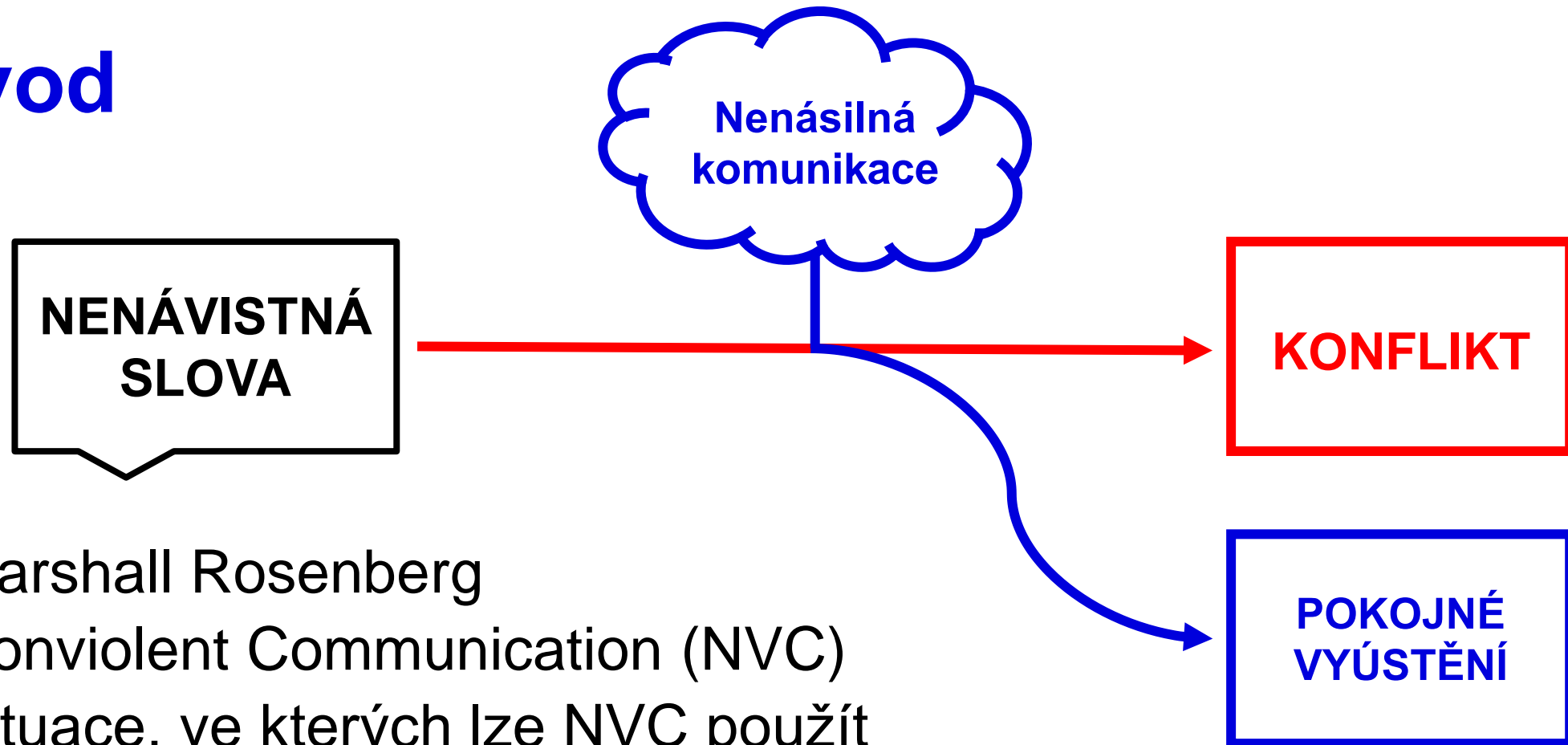
MUNI

Nenásilná komunikace: Pokojný způsob komunikování potřeb

Lucie Robošová



Úvod



- Marshall Rosenberg
- Nonviolent Communication (NVC)
- Situace, ve kterých lze NVC použít
- Čtyři kroky nenásilné komunikace

Marshall Rosenberg

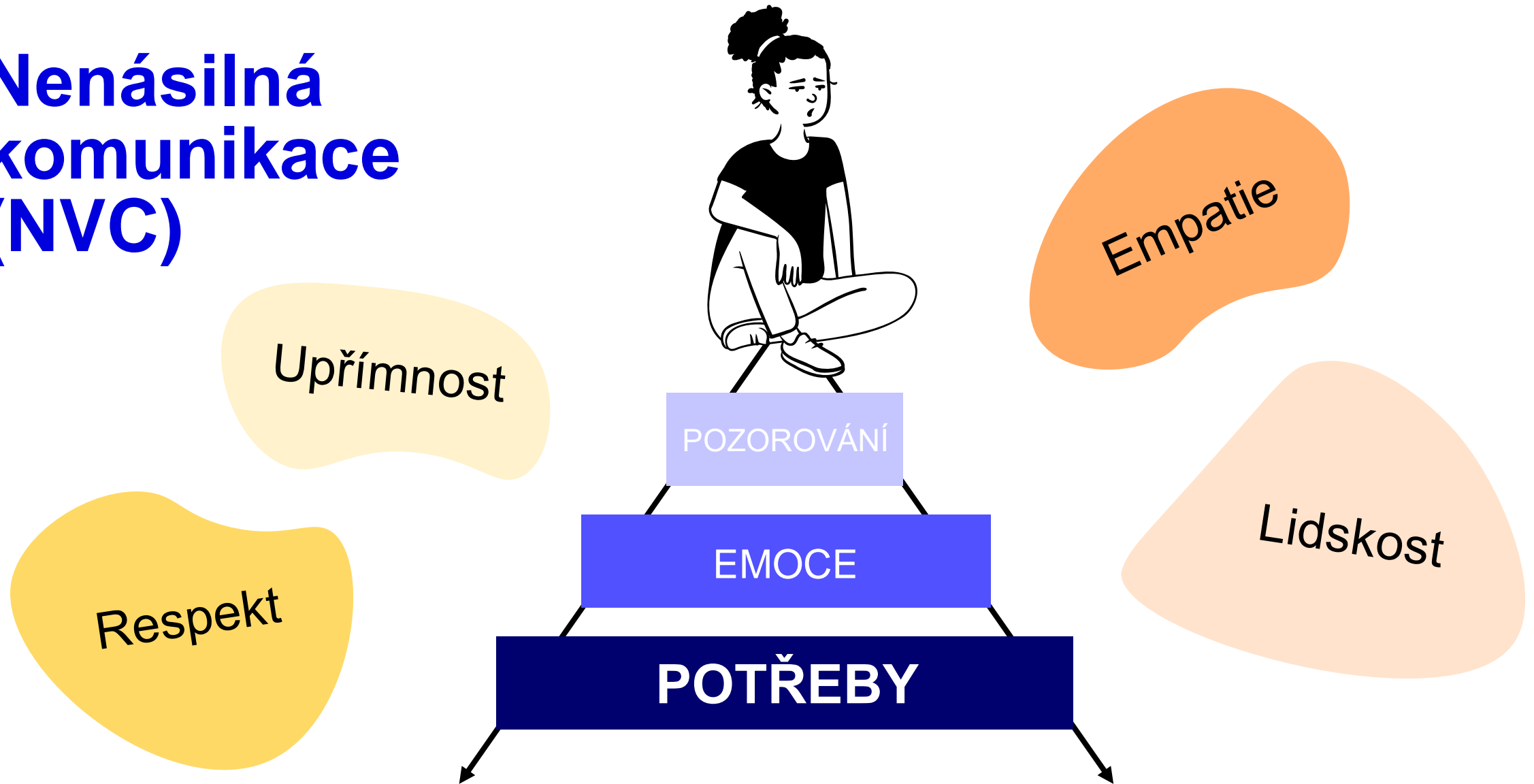


- Často svědkem násilí
- Zájem o komunikaci
- Klinický psycholog (Ph.D.)
- Autor nenásilné komunikace
- Učitel
- Spisovatel

Šakal jako příklad
odcizující komunikace.

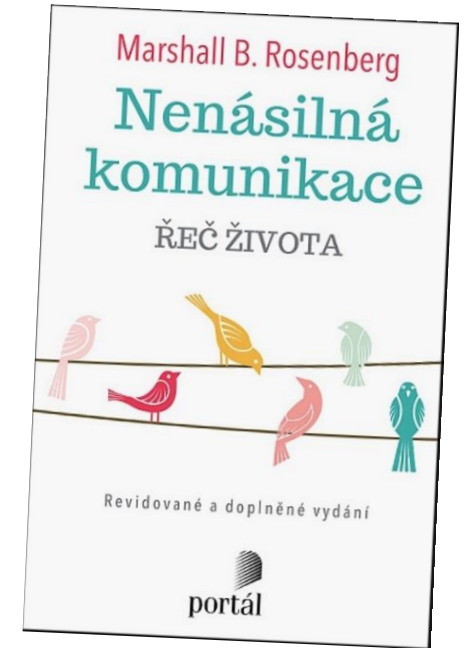
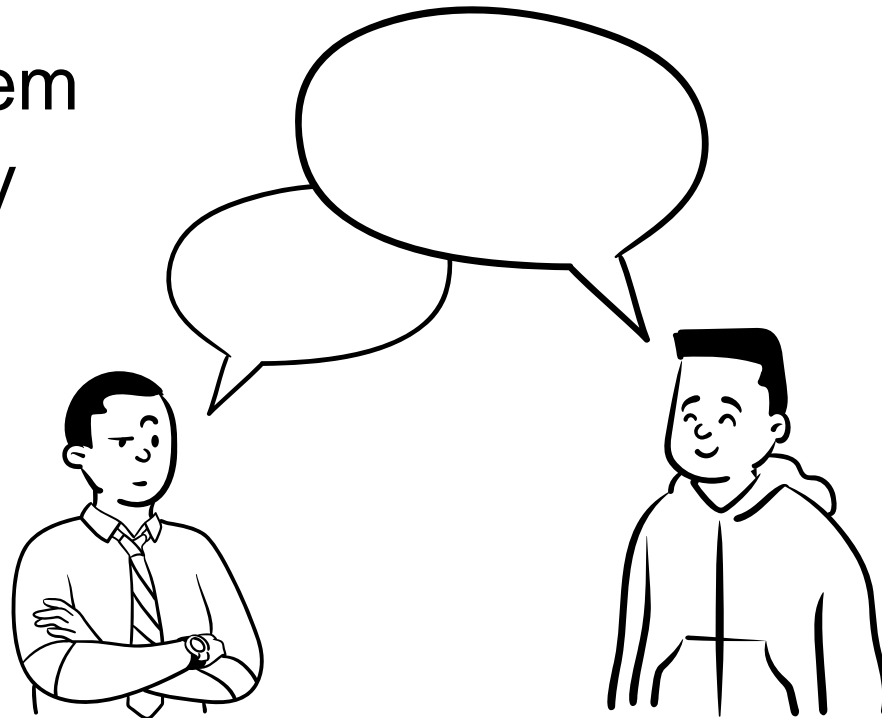
Žirafa jako příklad
nenásilné komunikace.

Nenásilná komunikace (NVC)

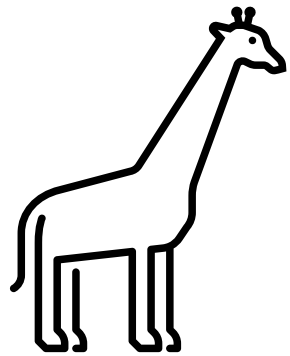


K čemu může být NVC užitečná?

- Komunikace s:
 - Rodinou nebo partnerem
 - Kamarády nebo kolegy
 - Zaměstnavatelem
 - Ohrožujícím cizincem
 - (Pokud se nelze vyhnout)



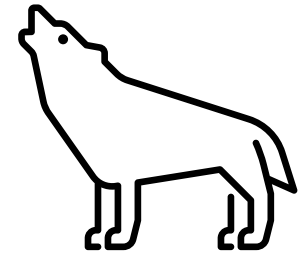
1. krok:



Proved'te pozorování...



...bez interpretace či posuzování.



„Když jsem dnes večer (já) viděla ve dřezu špinavé nádobí...“

POZOROVÁNÍ

EMOCE

POTŘEBY

(Ty) Nikdy neumýváš nádobí!
(Ty) Jsi fakt líný!

Rozlišování pozorování a hodnocení:

Odlišujeme pozorování od hodnocení

Následující tabulka odlišuje pozorování bez hodnocení od těch, ve kterých je hodnocení obsaženo.

Sdělení	Příklad pozorování smíšeného s hodnocením	Příklad pozorování odděleného od hodnocení
1. Použití slovesa „být“, aniž by hodnotící dal najevo, že za hodnocení přijímá odpovědnost.	Jsi příliš štědrý.	Když vidím, jak rozdáváš druhým všechny peníze, co máš na obědy, zdá se mi, že jsi v tomto případě příliš štědrý.
2. Použití sloves s hodnotícími významy.	Doug pořád všechno odkládá.	Doug se na zkoušky učí až noc předtím.
3. Předpoklad, že něčí hypotézy o myšlenkách, pocitech, záměrech nebo přáních druhého člověka jsou ty jediné možné.	Tu práci Lena nedostane.	Myslím si, že tu práci Lena nedostane. Nebo: Lena řekla: „Nedostanu tu práci.“
4. Zaměňování domněnky s jistotou.	Když nebudeš jíst vyváženě, uškodíš svému zdraví.	Bojím se, že pokud nebudeš jíst vyváženě, můžeš uškodit svému zdraví.
5. Zevšeobecňování, místo abychom byli konkrétní.	Imigranti se nestarají o svůj domov.	Nikdy jsem neviděl tu imigrantskou rodinu, co bydlí v Rossově ulici 1679, že by si zametla sníh na chodníku.
6. Použití slov označujících schopnosti, aniž bychom dali najevo, že hodnotíme.	Hank Smith je špatný fotbalový hráč.	Hank Smith nedal ve dvaceti zápasech jediný gól.
7. Užívání příslovčí a přídavných jmen způsobu, které nepoukazují na to, že bylo provedeno hodnocení.	Jim je ošklivý.	Jimův vzhled se mi nelíbí.

Poznámka:

Slova „vždycky“, „nikdy“, „někdy“, „kdykoli“ atd. vyjadřují skutečná pozorování, když jsou použita následovně:

- Kdykoli jsem viděl Jacka telefonovat, mluvil aspoň třicet minut.
- Nepamatuji si, že bys mi někdy napsal.

Někdy bývají taková slova používána jako nadsázka, ve které je pozorování smíšeno s hodnocením:

- Vždycky máš moc práce.
- Když ji potřebujeme, nikdy tam není.

Užíváme-li zmíněná slova jako nadsázku, často v druhých lidech místo vcítění vyvolávají obranné reakce.

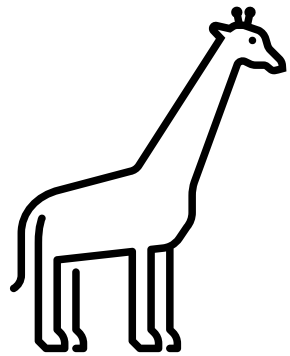
Ke směřování pozorování s hodnocením mohou také přispívat slova jako „často“, „zřídka“, „málokdy“.

Hodnocení	Pozorování
Málokdy uděláš, co si přeji.	Při posledních třech příležitostech, kdy jsem navrhl nějakou aktivitu, ses nechtěl zúčastnit.
Často se u nás zastaví.	Zastaví se u nás aspoň třikrát týdně.

SHRNUTÍ

První krok nenásilné komunikace vyžaduje oddělit pozorování od hodnocení. Když směřujeme pozorování s hodnocením, druzí lidé mívají sklon slyšet kritiku a tomu, co říkáme, odporovat. Nenásilná komunikace je jazyk orientovaný na proces, který se vyhýbá statickým zobecněním. Naše pozorování mají zachytit konkrétní čas a kontext. Říkáme tedy například: „Hank Smith nedal ve dvaceti zápasech jediný gól“ místo formulace typu: „Hank Smith je špatný fotbalový hráč.“

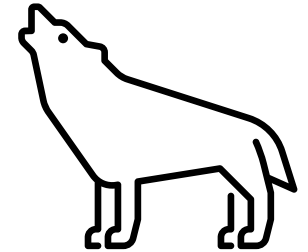
2. krok:



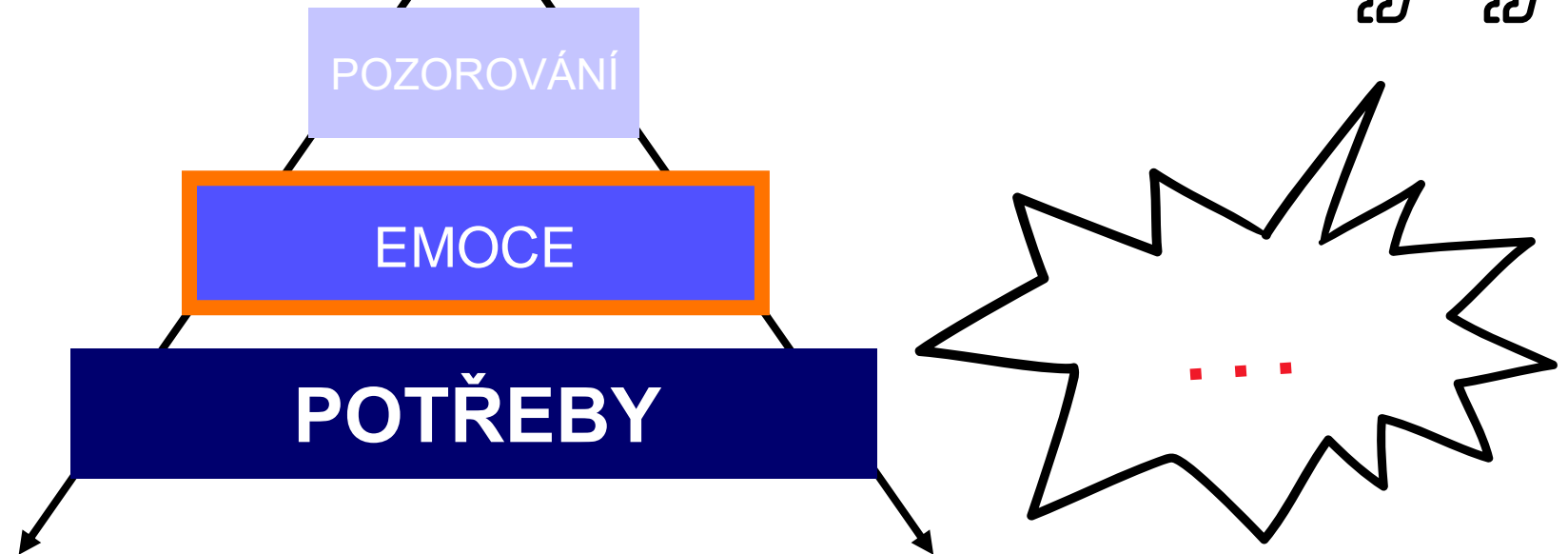
Ukažte
své emoce
a zranitelnost...



...místo
schovávání
se a mlčení.



” ...**cítla jsem se**
(já) frustrovaně
a vyčerpaně...”



Rozlišování emocí a ne-emocí:

Pocity versus nepocity

Časté zmatení, které nám jazyk umožňuje, vzniká, používáme-li slovo „cítit“ či „mít pocit“, i když ve skutečnosti nevyjadřujeme pocit. Například ve větě „Mám pocit, že jsem nedostal, co mi patřilo“ by výraz „mám pocit“ mohl být přesněji nahrazen slovem „myslím“. Obecně lze říct, že pocity nebývají jasně vyjádřeny, když za slovem „cítit“ / „mít pocit“ následují:

- výrazy „že“, „jako“, „jako bych“:
„Mám pocit, že bys to měl umět líp.“
„Cítím se jako smolař.“
„Mám pocit, jako bych žila se zdí.“
- Zájmena typu „někdo“, „to“, „ty“, „on“, „oni“:
„Mám pocit, že po *mně* pořád někdo něco chce.“
„Mám pocit, že *to* nemá cenu.“
- jména nebo substantiva vztahující se k lidem:
„Mám pocit, že se *Amy* zachovala velmi odpovědně.“
„Mám ze *svého šéfa* pocit, že rád manipuluje s lidmi.“

Rozlišujeme mezi pocity a myšlenkami.

Zároveň slovo „cítit“, i když o pocitu skutečně mluvíme, není nutné používat. Můžeme říct: „Cítím se rozčilený“ nebo jednoduše: „Jsem rozčilený“, případně: „Zlobím se.“

V nenásilné komunikaci rozlišujeme mezi slovy, která vyjadřují skutečné pocity, a těmi, jež popisují, *co si myslíme, že jsme*.

Rozlišujeme mezi tím, co cítíme, a tím, co si myslíme, že jsme.

- Popis toho, jací si *myslíme*, že jsme:
„Když se snažím hrát na kytaru, cítím se *neschopný*.“

Tímto prohlášením namísto jasného vyjádření vlastních pocitů hodnotím svou schopnost hrát na kytaru.

- Vyjádření skutečných pocitů:
„Cítím se *zklamáný*, když se snažím hrát na kytaru.“
„Jsem tak netrpělivý, když se snažím hrát na kytaru.“
„Cítím se *frustrovaný*, když se snažím hrát na kytaru.“

Skutečným pocitem, který se skrývá za mým vlastním hodnocením, že jsem *neschopný*, by tedy mohlo být *zklamání*, *netrpělivost*, *frustrace* nebo nějaká jiná emoce.

Podobně je vhodné rozlišovat mezi slovy, která popisují, co si myslíme o tom, co dělají lidé kolem nás, a slovy, jež skutečně vyjadřují naše pocity. Následující prohlášení jsou příkladem těch, která bývají snadno zaměňována za vyjádření pocitů. Ve skutečnosti však spíše prozrazují, *co si myslíme o tom, jak se druzí chovají*, než co opravdu sami cítíme:

Rozlišujeme mezi tím, co cítíme, a tím, jak si myslíme, že na nás druzí reagují nebo se k nám chovají.

- „Cítím, že nejsem pro lidi z práce důležitý.“
Slova „*nejsem důležitý*“ popisují, jak si myslím, že mě druzí hodnotí, spíše než skutečný pocit, který by v tomto případě mohl být: „Jsem *smutný*“ nebo: „Cítím se *nejistý*.“
- „Cítím se nepochopený.“
Slovo „*nepochopený*“ spíše než opravdový pocit vyjadřuje můj odhad, do jaké míry mi druhý rozumí. V tomto případě se mohu cítit *znepokojený*, *rozmrzelý* nebo mohu mít nějaký jiný pocit.
- „Cítím se *opomíjený*.“
Toto je opět spíše interpretace chování druhých než jasná for-

Spektrum emocí:

Jak se cítíme, když jsou naše potřeby uspokojeny

aktivní	osvěženi	skvěle
báječně	osvobozeně	slastně
bez dechu	oživení	slibně
bezpečně	plní energie	spokojeně
bezstarostně	plní chuti	svobodně
bujaře	plní něhy	šťastně
cítíme důvěru	plní síly	u vytržení
cítíme naději	pobaveně	účastně
cítíme úlevu	podníceni	udiveně
citlivě	pohlčení	uchváceně
čile	pohnutě	uneseně
dojati	poklidně	uspokojeně
fajn	posílení	uvolněně
fascinovaně	potěšení	užasle
hezky	povzbuzeni	úžasně
hrdě	prima	užitečně
inspirovaní	prospěšní	v dobré náladě
jistě	přátelsky naklonění	v pohodě
klidně	překrásně	vášnivě
láskyplně	překvapeně	vděčně
nádherně	přešťastně	vesele
nadšeně	příjemně	ve střehu
naplnění	pyšně	vítězoslavně
napnutí	radostně	volně
neklidní	rozdváděně	vroucně
nespoutaní	rozjařeně	vřele
netrpěliví	rozjásaně	vyrovnaně
nevázaně	rozpustile	vzpruženě
odhodlaně	rozradostněně	vzrušeně
odpočínutí	rozrušeně	zamilovaně
odvážně	rozveseleně	zaujatě
ohromeně	rozzářeně	zúčastněně
okouzleně	silně	zvědavě
oprostěně	sdílně	živě
optimisticky	sebejistě	
oslněni	senzačně	

Jak se cítíme, když naše potřeby nejsou uspokojeny

apaticky	nepokojně	rozladěně
bezbranně	nerozhodně	rozmrzele
beznadějně	nerudně	rozníceni
bídně	nervózně	rozpačitě
cítíme paniku	nespokojeně	rozrušeně
cítíme lítost	nešťastně	roztěkaně
cítíme obavy	netečně	roztrpčení
depressivně	netrpělivě	roztržitě
deprimovaně	nevraživě	rozzlobeni
dopáleně	nevrlé	rozzuření
dotčeně	nezúčastněně	skepticky
duchem nepřítomně	nostalgicky	sklesle
frustrovaně	ochable	sklíčeně
hanebně	ochromeně	slabě
hrozně	opuštěně	smutně
chladně	osaměle	stísněně
labilně	ospale	strašně
lhostejně	otráveně	strnule
líně	otupěle	šokovaně
marně	pasivně	špatně naladěni
mdle	pesimisticky	tesklivě
melancholicky	podezřavě	tíživě
mizerně	podrážděni	uboze
mrzutě	pokořeni	unaveně
nabručeně	popleteni	ustaraně
nakvašeně	popuzeni	utahaně
nanicovatě	protivně	vedeni do rozpaků
napnutě	provinile	úzkostně
nasupeně	přecitlivěle	váhavě
naštvaně	překvapeně	vlažně
nedůtklivě	ranění	vyburcovaní
nedůvěřivě	rozčarování	vyčerpaní
neklidně	rozčilení	vyděšení
neochotně	rozháraně	vydrážděni
nepoctivě	rozhněvaně	vylekaní
nepohodlně	rozhořčeně	vynervovaní

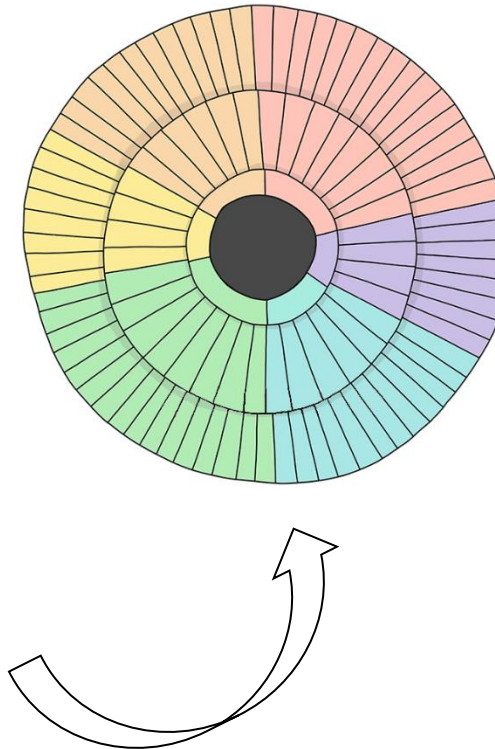
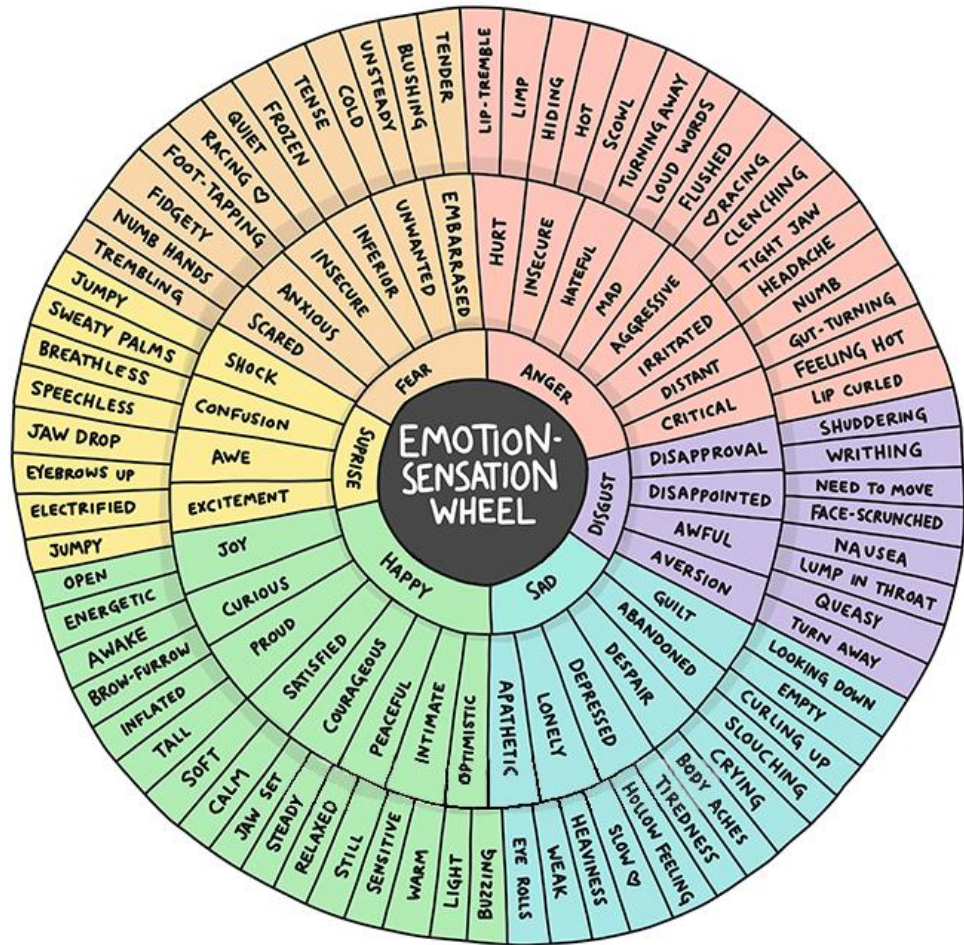
vyplašení	zarmoucení	zlostně
vysílení	zarytě	zmatení
vystrašení	zasmušile	znehucení
vyvedení	závistivě	zneklidněni
z rovnováhy	zbavení iluzí	znepokojení
vzbouření	zdeptaní	znudění
vznícení	zdráhavě	zoufale
zahanbení	zdrčení	zviklaně
zahořklí	zhnusení	žalostně
zaražení	zklamaní	žárlivě

SHRNUTÍ



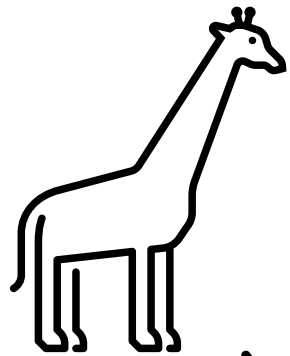
Druhou složkou nezbytnou k našemu vyjádření jsou pocity. Rozvinutí slovní zásoby pro vyjádření pocitů, které nám umožní jasně a konkrétně pojmenovat nebo rozpoznat vlastní emoce, nám pomůže navazovat kontakt s druhými lidmi. Když se odvážíme být zranitelní tím, že vyjádříme své pocity, může to pomoci při řešení konfliktů. Nenásilná komunikace odlišuje vyjádření skutečných pocitů od slov a formulací, které vyjadřují domněnky, dohady a interpretace.

Rozlišování emocí:



**Ve valné většině situací
máme za své emoce
odpovědnost MY.**

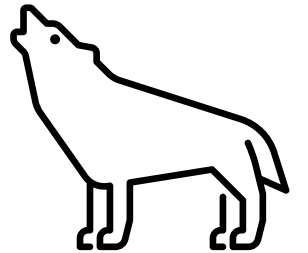
3. krok:



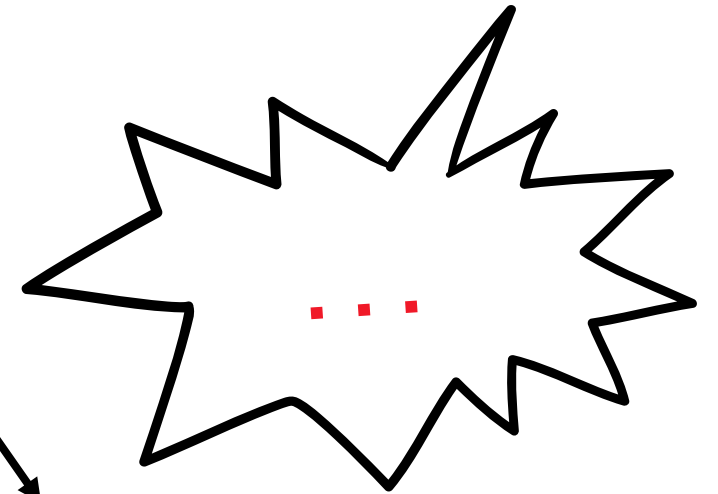
Vyjádřete
potřeby za svými
emocemi...



... nenechte
druhé hádat,
co se děje.



” ... protože
bych si (já) přála
mít organizovanou
a bezpečnou
kuchyň.“



Spektrum potřeb:

Některé základní lidské potřeby, které máme všichni

<p>1. Základní biologické potřeby a bezpečí</p> <ul style="list-style-type: none"> - důvěra v okolí; - lidský dotek, sexuální vyjádření; - mír; - potrava, voda, vzduch; - přístřeší; - řád; - spánek, odpočinek; - stabilita; - zdraví. 	<p>3. Spojení s lidmi a prostředím</p> <ul style="list-style-type: none"> - citlivý přístup, laskavost; - empatie, soucit; - láska, péče; - přátelství; - příležitost přispívat ostatním; - respekt, ohleduplnost; - sounáležitost, vzájemnost, spolupráce; - uznání; - že jsme bráni vážně.
<p>2. Svoboda</p> <ul style="list-style-type: none"> - moc; - nezávislost; - příležitost zakoušet emoce (radost, smutek apod.); - spontánnost; - svobodný výběr; - vnitřní i vnější prostor; - zábava, humor. 	<p>4. Smysluplnost</p> <ul style="list-style-type: none"> - autenticita, upřímnost; - duchovní rozměr; - důstojnost; - krása; - naděje; - růst, seberealizace; - učení, stimulace, výzvy; - že chápeme a jsme pochopeni.

Adapted from Universal Human Needs – Partial List © 2014 Inbal, Miki and Arnina Kastan. Viz <https://thefearlessheart.org/resources/sharing-materials/>

Autonomie

- volit si své sny, cíle, hodnoty;
- volit si svůj způsob naplnění svých snů, cílů, hodnot.

Oslava

- oslavovat vznik života a naplněné sny;
- slavnostně si připomínat ztráty: milované osoby, snu atd. (truchlení).

Celistvost

- autentičnost;
- smysl;
- tvořivost;
- vlastní hodnota.

Vzájemná provázanost

- blízkost;
- emoční bezpečí;
- empatie;
- důvěra;
- hra;
- láska;
- laskavost;
- ocenění;
- podpora;
- porozumění;
- pozornost;
- přijetí;
- přispění k obohacení života (projevit svou sílu tím,

že dáváme, a přispíváme tak k životu);

- společenství;
- ujištění;
- upřímnost (posilující upřímnost, která nám umožňuje učít se z vlastních omezení);
- uznání;
- smích;
- zábava.

Duševní napojení

- harmonie;
- inspirace;
- klid a mír;
- krása;
- řád.

Péče o tělo

- dotek;
- jídlo;
- odpočinek;
- ochrana před nebezpečnými organismy: viry, bakteriemi, hmyzem, dravci;
- pohyb, cvičení;
- přístřeší;
- sexuální vyjádření;
- voda;
- vzduch.

SHRNUTÍ

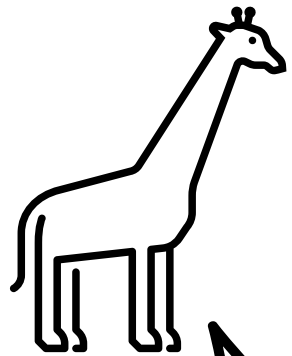
Třetí složkou nenásilné komunikace je uvědomění si potřeb, které se skrývají za našimi pocity. To, co ostatní říkají a dělají, mohou být podněty, ale nikdy ne příčiny našich pocitů. Když někdo mluví negativně, máme čtyři možnosti jak zprávu přijmout: 1. obviňovat sebe, 2. vinit druhé, 3. uvědomit si vlastní pocity a potřeby, 4. uvědomit si pocity a potřeby skryté za negativními slovy druhé osoby.

Posuzování, kritizování, diagnostikování a interpretace druhých jsou odcizená vyjádření našich vlastních potřeb a hodnot. Když druzí slyší kritiku, mívají sklon vkládat svou energii do obrany nebo protiútoky. Čím jasněji jsme schopni spojit své pocity se svými potřebami, tím snazší je pro druhé reagovat empaticky.

Protože za rozpoznávání a odhalování svých potřeb jsme často tvrdě odsuzováni, lidé se toho mohou hodně bát. Zvláště ženy bývají vedeny k tomu, aby přehlížely své vlastní potřeby a staraly se o potřeby druhých.

V procesu rozvíjení své emoční odpovědnosti většina z nás prochází třemi stadii: 1. „emočním otroctvím“ – domníváme se, že jsme odpovědní za pocity druhých lidí, 2. „protivným stadiem“, ve kterém se odmítáme starat o to, co cítí nebo potřebuje někdo jiný, 3. „emočním osvobozením“, v němž přijímáme plnou odpovědnost za své pocity, ne však za pocity druhých, a zároveň si uvědomujeme, že nikdy nemůžeme naplňovat vlastní potřeby na úkor jiných.

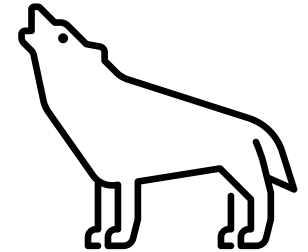
4. krok:



Vyslov
prosbu...



... ne
požadavek.

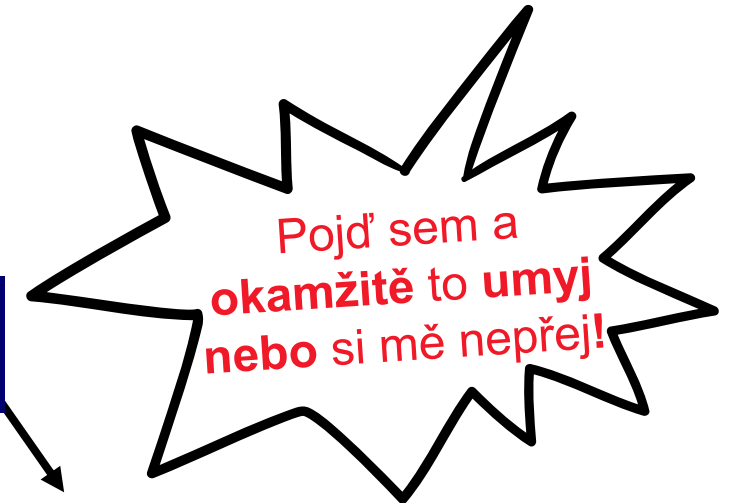


POZOROVÁNÍ

EMOCE

POTŘEBY

+ PROSBA



Rozlišování prosby a požadavku (rozkazu):

Prosba versus rozkaz

Pokud si lidé myslí, že když nám nevyhoví, obviníme je nebo potrestáme, považují naši prosbu za rozkaz. A když lidé slyší rozkaz, vidí jen dva způsoby, jak zareagovat – podřídit se, nebo se vzburit. V obou případech je pak prosba vnímána jako nátlak a jen těžko můžeme očekávat, že se do nás druhý člověk vcítí a bude podle toho reagovat.

Čím více jsme v minulosti druhé obviňovali, trestali nebo jim měli za zlé, když našim prosbám nevyhověli, tím pravděpodobnější je, že nyní naši prosbu budou vnímat jako rozkaz. Když takové praktiky používají druzí lidé, také na to doplácíme. Pokud byli lidé obviňováni, trestáni nebo nuceni cítit se provinile, že neudělali to, o co je druzí žádali, je pravděpodobné, že i v každém dalším vztahu budou prosbu považovat za rozkaz.

Podívejme se na dvě varianty jedné situace. Jack říká své přítelkyni Dianě: „Je mi smutno a chtěl bych, abys byla dnes večer se mnou.“ Je to prosba, nebo rozkaz? Odpověď se nedozvíme, dokud nezjistíme, jak se Jack bude k Dianě chovat, když mu nevyhoví. Předpokládejme, že Diana odpoví: „Jacku, já jsem vážně utahaná. Jestli chceš nějakou společnost, co kdyby sis na dnešní večer našel někoho jiného?“ Pokud Jack poznamená: „To je typické, jsi tak sobecká!“, jeho prosba byla ve skutečnosti rozkazem. Místo aby se snažil vcítit do její situace a pochopil, že si Diana potřebuje odpočinout, obvinil ji.

Když se někdo domnívá, že mu dáváme rozkazy, buď se jim podřídí, nebo se vzburí.

Jak poznat, zda je to rozkaz, nebo prosba? Pozorujte, jak bude mluvčí reagovat, když prosba nebude splněna.

Pokud mluvčí v reakci kritizuje nebo odsuzuje, šlo o rozkaz.

SHRNUTÍ

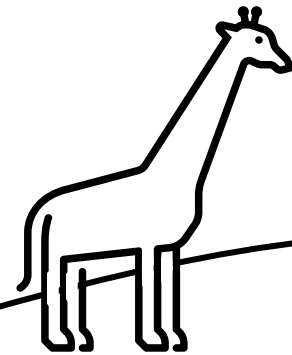
Čtvrtá složka nenásilné komunikace se zaměřuje na otázku, *o bychom chtěli jeden druhého požádat, abychom obohatili své životy*. Snažme se vyhnout nepřesným, obecným nebo víceznačným výrazům a nezapomínejme také mluvit pozitivně a vyjadřovat to, co chceme, nikoli to, co *nechceme*.

Čím větší jasno máme v tom, co od druhých chceme, tím pravděpodobnější je, že to dostaneme. Protože sdělení, které vyšleme, často není to, které posluchač obdrží, je užitečné, když se naučíme, jak zjistit, zda nám druzí přesně rozuměli. Zvláště když oslovujeme skupinu lidí, je důležité, aby nám bylo jasné, jakou odpověď chceme dostat. Jinak se nám může stát, že rozmluva nebude produktivní a skupina bude ztrácet svůj drahocenný čas.

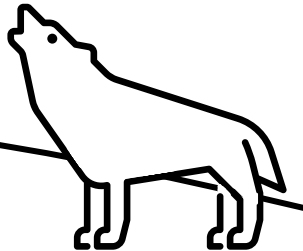
Když si posluchači myslí, že pokud mluvčímu nevyhoví, budou obviněni nebo potrestáni, vnímají prosbu jako rozkaz. Můžeme druhým pomoci, aby uvěřili, že jde z naší strany skutečně o prosbu. Uděláme to sdělením, že chceme, aby naší prosbě vyhověli, jen pokud jsou to opravdu ochotni udělat. Záměrem nenásilné komunikace není měnit lidi a jejich chování tak, aby bylo po našem. Jde o vytváření vztahů založených na upřímnosti a empatii, které nakonec zohlední potřeby všech.

Shrnutí a závěr

- Nenásilná komunikace nás může přiblížit druhým, místo abychom se od sebe odcizili.
- Může napomoci mírovému řešení konfliktů.



„ Když jsem dnes večer viděla ve dřezu špinavé nádobí **cítla jsem se frustrovaně a vyčerpaně, protože bych si přála mít organizovanou a bezpečnou kuchyň. Byl bys ochotný po sobě každý den umýt nádobí ještě než přijdu v pět z práce?**“



„ **Nikdy** neumýváš nádobí! **Jsi fakt líný!** Pojď sem a **okamžitě to umyj, nebo si mě nepřej!**“

4 kroky NVC: Nabízení a přijímání

Čtyři kroky procesu nenásilné komunikace

Upřímné sebevyjádření Jasně vyjádřím, co se ve mně děje, bez obviňování nebo kritiky	Upřímné přijetí/empatie Jasně přijmu, jak ti je, aniž v tom slyším obviňování nebo kritiku
1. Pozorování	
Co pozoruji (vidím, slyším, pamatuji si, představuji si, a to bez posuzování), že přispívá, nebo naopak nepřispívá k mé pohodě: „Když vidím/slyším...“	Co pozoruješ (vidíš, slyšíš, pamatuješ si, představuješ si, a to bez posuzování), že přispívá, nebo naopak nepřispívá k tvé pohodě: „Když vidíš/slyšíš...“ (někdy tento krok v empatickém naslouchání vynecháme)
2. Pocity	
Jak se cítím (emoce nebo tělesné po- cily spíše než myšlenky či představy) v souvislosti s tím co pozoruji: „... cítím se...“	Jak se cítíš (emoce nebo tělesné pocity spíše než myšlenky či představy) v sou- vislosti s tím, co pozoruješ: „... cítíš se...“
3. Potřeby	
Co potřebuji nebo na čem mi záleží (spíše než moje preference či konkrétní čin) a způsobuje to mé pocity: „... protože potřebuji / záleží mi na...“	Co potřebuješ nebo na čem ti záleží (spí- še než tvoje preference nebo konkrétní čin) a způsobuje to tvé pocity: „... protože potřebuješ / záleží ti na...“
Jasně a bez nátlaku požádám o to, co by mi obohatilo život	Empaticky přijímám to, co by ti obohati- lo život, aniž v tom slyším nátlak
4. Prosba	
Konkrétní činy, které si přeji tady a teď: „Byl/a bys ochotný/á...?“	Konkrétní činy, které si přeješ tady a teď: „Chtěl/a bys...?“ (někdy tento krok v empatickém naslouchání vynecháme)

© Marshall B. Rosenberg. Viz <https://www.CNVC.org>

Zdroje

- **Rosenberg, M. B.** (2022). **Nenásilná komunikace: Řeč života** (N. Garciová & M. Záleta, Přel.; Revidované a doplněné vydání). Portál.
- Lecocq, J. F. (b.r.). CNV. Získáno 2. leden 2023, z <https://lesprosdelapetiteenfance.fr/sites/default/files/cnv.jpg>
- Nenásilná komunikace. (b.r.). Získáno 2. leden 2023, z https://cdn.knihcentrum.cz/99488937_nenasilna-komunikace-4.jpeg

MUNI