

KOMUNIKACJA BEZ PRZEMOCY - ROZMOWA Z PAULINĄ ORBITOWSKĄ - FERNANDEZ

PODSUMOWANIE WEBINARU - 24.09.2025

1. Czym jest NVC?

NVC to podejście do budowania relacji **z sobą** i **z drugą osobą**, którego sednem jest intencja kontaktu, porozumienia poprzez nazywania uczuć i potrzeb oraz dążenie do rozwiązań, które je będą uwzględniać. W praktyce chodzi tu o to, by **lepiej rozumieć siebie i innych** oraz współpracować ze sobą na rzecz działań typu win-win. Twórca tego podejścia, doktor psychologii klinicznej, Marshall Rosenberg, zauważył, że pod wpływem różnych doświadczeń niekiedy do relacji podchodzimy jak do walki, w której albo wygramy albo przegramy lub jak do współpracy, w której wygrywamy wszyscy.

NVC jest postawą, pewną filozofią życia. Jednocześnie oferuje kilka "narzędzi", które pozwalają na budowanie kompetencji komunikacyjnych, między innymi takich jak: **okazywanie sobie empatii, słuchanie z empatią innych, adresowanie swoich potrzeb, udzielanie i przyjmowanie informacji zwrotnej, nawigowanie konfliktami**. Poza komunikacją, wspiera również w rozwoju inteligencji emocjonalnej, asertywności, empatii, poczuciu własnej wartości, odporności psychicznej oraz samoregulacji.

Ważna jest tutaj empatia, czyli:

„Empatia to taki sposób pełnej skupienia obecności i słuchania drugiej osoby, aby za jej słowami, niezależnie od ich treści, odnajdywać uczucia i stojące za nimi ważne dla tej osoby potrzeby.”

Możemy ją okazywać:

- sobie,
- w ciszy,
- poprzez parafrazę
- pytanie o uczucia i potrzeby.

PRZYKŁAD

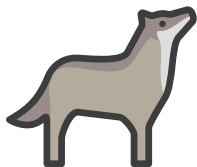
Jeśli pacjent po oczekiwaniu na połączenie powie „Jak można tak długo kazać człowiekowi tak czekać? Musicie tam mieć niezły bajzel.”, to:

- przede wszystkim osoba odbierająca ten komunikat, dobrze by **zanim odpowie** okazała sobie empatię, wzięła świadomy oddech, zobaczyła, co się z nią dzieje,
- dopiero potem wyobraziła sobie, co może potencjalnie czuć nadawca tego komunikatu i jakie potrzeby pod nim leżą. Nie chodzi to o to by się zgadzać na to, co mówią lub robią inni, a o to, by **zobaczyć, że ten komunikat nie jest wymierzony przeciwko nam**, nawet jeśli brzmi jak krótka, a że jest próbą zaspokojenia potrzeb. W tym przypadku może to być potrzeba uwzględnienia, wsparcia, zrozumienia. Może się okazać, że to „tragiczna” próba, bo wcale tej osoby nie doprowadzi do ich zaspokojenia. **Krzyk** jest właśnie taką „tragiczną” próbą zaspokojenia swoich potrzeb. Niestety, ze względu na brak edukacji pod kątem komunikacji, możemy nie mieć kompetencji, dzięki którym łatwiej byłoby się nam wyrażać.
- ostatnim elementem mogłoby być **uznanie uczuć i potrzeb** rozmówcy, na przykład „Tak, słyszę, że długo czekał Pan na połączenie i to mogło być dla Pana irytujące, bo zależy Panu na szybkim załatwieniu sprawy. W czym mogę Panu pomóc?”

Pacjenci kontaktują się z personelem medycznym często odczuwając frustrację, złość, zagubienie a nawet wstyd. Często **potrzebują wsparcia, jasności, bezpieczeństwa**. Spojrzenie na nich przez pryzmat tych uczuć i potrzeb dla wielu może być wspierające.

2. NVC wykorzystuje symbolikę dwóch zwierząt: żyrafy i szakala. Co one reprezentują?

Są to różne postawy, mechanizmy budowania relacji, do których wszyscy mamy dostęp. W zależności od tego, czy czujemy się bezpiecznie, czy jesteśmy najedzeni i wypoczęci, jakie mamy doświadczenia, będzie nam łatwiej korzystać z jednej lub z drugiej podstawy.



Szakal za wszelką cenę chce mieć rację, chce by było „po mojemu”, nawet kosztem relacji. W tej postawie z łatwością oceniamy, krytykujemy, gdy coś dzieje się nie po mojemu, „po szakalowemu”. Na przykład **„To zupełnie bez sensu zachowanie”** lub **„No coż, trafił się nam „trudny” pacjent”**. To myślenie, jak mogę wygrać, świat to pole walki, albo wygram albo przegram. Najgorsza rzecz, jak może się przydarzyć to popełnienie błędu- obwinianie, ocenianie, krytyka.



Żyrafa z kolei to postawa partnerska, w której potrzeby dwóch stron są równoważne. Kierujemy się w nim przekonaniem, że znajdziemy rozwiązanie, które uwzględni nasze perspektywy. Marshall Rosenberg użył ich symboli, ze względu na cechy fizyczne tych dwóch zwierząt i by nam ułatwić zrozumienie własnych i cudzych mechanizmów działania. Dodam jeszcze, że żyrafa jest ssakiem lądowym o największym sercu i właśnie nim się kieruje. Jednocześnie ma kopyta wielkości ludzkiej głowy i jeśli ktoś zagraża jej bezpieczeństwu to bywa, że mocno nim tupnie i powie stop, na przykład: **„Jeśli będzie Pani używała wulgarnych słów w moim kierunku, odłożę słuchawkę.”**. Zatem to nie jest postawa, wszystko innym wolno lub wszystko mi wolno. To postawa pełna szacunku i życzliwości zarówno dla siebie, jak i dla innych.

3. Jakie słowa czy zwroty personelu medycznego w komunikacji z pacjentem mogą działać jak zapalniki wpływające negatywnie na jakość i przebieg rozmowy? Co to są zabójcy empatii w komunikacji?

Tak, jak wspomniano wcześniej, pacjenci dzwoniąc do rejestracji wielokrotnie czują niepokój, poddenerwowanie. Nasza postawa może nie jest magiczną różdżką zmieniającą nagle wszystko, ale **może mieć wpływ na to jak potoczy się ta rozmowa**.

Jeśli pokazujemy szacunek, zainteresowanie, że druga strona jest dla nas ważna, możemy uspokoić układ nerwowy takiego pacjenta i stworzyć przestrzeń do dialogu

PRZYKŁAD

Z kolei to, co zaburza ten dialog, to na przykład:

- **Osądzanie, ocenianie, etykietowanie, klasyfikowanie, zawstydzanie:** „Proszę nie histeryzować.” „Jest Pani roszczeniowa” „Trudny z pana pacjent”, „Widać wstał pan dzisiaj lewą nogą” „Ile można powtarzać?” „Z choinki się Pan urwał?”
- **Pogarda, sarkazm** „Może Pani krzyczeć ile chce, to i tak nie doda magicznie kolejnych konsultacji”, „Dzisiaj widzę, że już w lepszym nastroju”, „Proszę mnie tu na litość nie brać”
- **Negowanie odpowiedzialności, obwinianie:** „Gdyby była Pani bardziej uprzejma, nie odezwałabym się tak do Pani”, „Trzeba się lepiej wysławiać i od razu mówić czego Pan chce, a teraz muszę poprawiać”, „O której to się dzwoni?”
- **Odrzucanie uczuć:** „To żaden powód do złości”, „Ludzie mają gorsze sytuacje niż Pani”
- **Stawianie żądań:** „Musi się Pan dostosować. To nie spa, to szpital.”

Tego typu wyrażenia stawiają drugą osobę w pozycji, w której ma dwa wybory: albo się wycofa, nawet kosztem pytań, co może mieć wpływ na jej leczenie, albo odpowie atakiem.

4. W jakich sytuacjach personel medyczny najczęściej sięga po słowa zapalniki (stres, pośpiech, zmęczenie) a kiedy pacjent (opóźnienia, odwołania, brak terminu)?

Rzeczywiście jest tak, że **kiedy nasze potrzeby nie są zaspokojone**, takie jak sen, jedzenie, poczucie bezpieczeństwa, **dużo trudniej nam reagować empatycznie**. Tyczy się to personelu, który narażony jest na stały kontakt z silnymi emocjami pacjentów. Stąd uważam, że bardzo ważne jest zadbanie o siebie. Praktykowanie empatii dla siebie, czyli codzienna praktyka okazywania sobie życzliwości w trudnych sytuacjach, kiedy odczuwamy napięcie, silne emocje. W NVC empatię dla siebie rozumiemy jako stałą praktykę nazywania własnych uczuć i potrzeb, co pozwala na lepszą regulację emocji, relaks a nawet pomaga okazywać empatię innym. **Bez empatii dla siebie, ten zawód jest narażony na wypalenie zawodowe.**

Jak przekształcić najczęstsze słowa zapalniki na komunikację empatyczną?

PRZYKŁAD

Niezadowolenie z opóźnienia

Sytuacja: Pacjent przychodzi do recepcji, jego wizyta jest opóźniona, a czekał już ponad godzinę.

Reakcja bez NVC:

„Proszę usiąść i czekać. Nic na to nie poradzę, że jest opóźnienie.”

Zastosowanie NVC:

„Widzę, że czeka Pan na wizytę już ponad godzinę. Wyobrażam sobie, że to może być frustrujące, bo zależy Panu na punktualności. Czy mogę zrobić coś, by czekało się Pani bardziej komfortowo?”

PRZYKŁAD

Przykład 2: Odmowa umawiania wizyty

Sytuacja: Pacjent zgłasza się do recepcji i prosi o szybką wizytę, ale nie ma dostępnych terminów.

Reakcja bez NVC:

„Nie możemy Pani pomóc, wszystkie terminy są zajęte. Musi Pani poczekać.”

Zastosowanie NVC:

„Tak, słyszę, że bardzo zależy Panu na jak najszybszej wizycie. Mogę zapisać pana na listę oczekujących i jak coś się zwolni zadzwonić. Czy tak może być?”

Przekształcenie tzw. „**zabójców**” empatii w komunikaty oparte na NVC wymaga szczególnej uwagi na obserwację, wyrażanie uczuć, identyfikowanie potrzeb oraz formułowanie konkretnych prośb. Dzięki temu personel medyczny może nie tylko rozwiązać konkretne problemy pacjentów, ale także zbudować atmosferę zrozumienia i empatii, co może przyczynić się do lepszej jakości opieki i satysfakcji pacjentów.

BIBLIOGRAFIA**Zasoby internetowe**

- <https://www.youtube.com/watch?v=H5pVaQi21gQ>
- <https://www.youtube.com/watch?v=Yqi93pOJDsA>
- <https://www.youtube.com/watch?v=fONkFtEnw40>
- <https://www.youtube.com/watch?v=3g5UIOs6qA>
- <https://www.youtube.com/watch?v=iKE9KILM3jE>
- <https://www.youtube.com/watch?v=7rtX5LADgXg>
- <https://www.youtube.com/watch?v=OXc7dAjbRKI>
- <https://paulinaorbitowska.pl/zasoby/>
- www.widzeczlowieka.pl
- <https://widzeczlowieka.pl/maraton-empatii/>

Literatura

- Marshall B. Rosenberg „Porozumienie bez przemocy. O języku życia.” „To, co powiesz może zmienić świat. O języku pokoju w świecie konfliktów”
- Justin Mol „Żyrafa i szakal w nas.”
- Liv Larsson „ Wstyd, złość i poczucie winy – dzwonki alarmowe” „Porozumienie bez przemocy w mediacjach. Jak być trzecią stroną w konflikcie.” „Wdzięczność. Najtańszy bilet do szczęścia”
- Joanna Berendt, Vesna Lorenz „Alfabet empatii. Żyj w zgodzie ze sobą i innymi. Porozumienie bez przemocy w praktyce.”
- „Zamiast przemawiać, zacznij rozmawiać. Porozumienie bez Przemocy w biznesie”

Paulina Orbitowska-Fernandez

Certyfikowana trenerka NVC, coach, mediatorka, nauczycielka akademicka, analityczka MindSonar, ekspertka w zakresie inteligencji emocjonalnej, komunikacji i relacji

Pomaga organizacjom, liderkom i liderom oraz zespołom budować kulturę opartą na partnerstwie, empatii i bezpieczeństwie psychologicznym, co przekłada się na wyższą efektywność, zaangażowanie i satysfakcję w pracy. Wdraża holistyczne podejście, łącząc kompetencje interpersonalne z głębokim zrozumieniem biznesu. Jako jedyna osoba w Polsce jest jednocześnie certyfikowaną trenerką NVC, trenerką eduScrum, analityczką MindSonar, coach'ką, mediatorką i certyfikowaną praktyczką Resonant Language (podejścia opartego na neurobiologii interpersonalnej).

W jej ofercie znajdują się: warsztaty i webinary z zakresu świadomego przywództwa, komunikacji, różnorodności i inkluzywności, zaufania, bezpieczeństwa psychologicznego oraz dobrostanu; indywidualne oraz zespołowe sesje coachingowe; wsparcie w budowaniu zespołów; a także mediacje i doradztwo w zakresie rozwoju kultury organizacyjnej. Jej szerokie doświadczenie obejmuje współpracę z biznesem, edukacją, sektorem medycznym, organizacjami pozarządowymi oraz instytucjami publicznymi. Uczyła również komunikacji biznesowej i międzykulturowej na Uniwersytecie Warszawskim. Współpracuje z Uniwersytetem Civitas oraz Akademią Leona Koźmińskiego. Jej wszechstronne podejście do pracy bazuje na solidnej wiedzy i doświadczeniu. Wierzy, że w środowisku pełnym zaufania i wsparcia każdy człowiek może osiągnąć swoje cele, zarówno osobiste, jak i zawodowe.



kontakt: www.paulinaorbitowska.pl || paulina@orbitowska.pl

**SPRAWDŹ DATY KOLEJNYCH WEBINARIÓW Z SERII
PRAKTYCZNIE O OBSŁUDZE KLIENTA NA WWW.IRONTEAM.PL**

*„ W życiu szukam współczucia,
przepływu między sobą a innymi
ludźmi, opartego na wzajemnym
dawaniu z otwartego serca.”*

Marshall B. Rosenberg

Podstawą komunikacji empatycznej jest
jakościowy kontakt- pełna skupienia
obecność, czyli słuchanie siebie i drugiej
osoby, aby za słowami, niezależnie od
ich treści, odnajdywać uczucia i stojące
za nimi ważne potrzeby.



Paulina Orbitowska-Fernandez

Certyfikowana trenerka NVC i eduScrum
Business & Life coach, mediatorka, nauczycielka,
Resonant Healing Practitioner
paulina@orbitowska.pl
www.paulinaorbitowska.pl

UCZUCIA GDY NASZE POTRZEBY SĄ ZASPOKOJONE

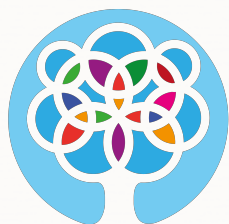
pełna/pełen energii
pełna/pełen pasji
komfort
usatysfakcjonowana/y
swobodna/y
silna/y
szczęśliwa/y
ucieszona/y
zachwycona/y
wzruszona/y
opanowana/y
rozluźniona/y
zrelaksowana/y
odświeżona/y
zaciekawiona/y
w dobrym humorze
pełna/pełen nadziei
zainspirowana/y
wesoła/y
pełna/pełen miłości
rozbawiona/y
ufna/y
zadowolona/y
zdumiona/y
beztroska/i
spokojna/y
poruszona/y
ożywiona/y
pobudzona/y
wypoczęta/y
bezpieczna/y
otwarta/y
pokrzepiona/y
zachęcona/y
śmiała/y
wdzięczna/y
radosna/y



UCZUCIA GDY NASZE POTRZEBY SĄ NIEZASPOKOJONE

poirytowana/y
sfrustrowana/y
zestresowana/y
zaskoczona/y
pełna/pełen obaw
rozgniewana/y
przytłoczona/y
zdenerwowana/y
zmartwiona/y
samotna/y
rozczarowana/y
zmęczona/y
wystraszona/y
znudzona/y
odrętwiała/y
bezsilna/y
smutna/y
zniecierpliwiona/y
nieszczęśliwa/y
nieswojo
zmieszana/y
zdesperowana/y
zniechęcona/y
apatyczna/y
przygaszona/y
zawstydzona/y
spięta/y
zażenowana/y
wycofana/y
przytłoczona/y
podrażniona/y
spanikowana/y
wzburzona/y
dyskomfort
przybita/y
oszołomiona/y
skonsternowana/y





EMpower
the PATH
of Your life

PAULINA ORBITOWSKA-FERNANDEZ

POTRZEBY KONTAKTU Z SAMYM SOBĄ autentyczności

wyzwań
uczenia się
jasności
świadomości
kompetencji
kreatywności
integralności
samorozwoju
autoekspresji, wyrażania własnego ja
poczucia własnej wartości
samoakceptacji
szacunku dla siebie
osiągnięć
prywatności
sensu
poczucia sprawczości i wpływu na swoje życie
całości, jedności
spójności
rozwoju
stymulacji, pobudzenia
zaufania
świętowania zaspokojonych potrzeb,
spełnionych marzeń, planów i opłakiwania
niezaspokojonych celów



POTRZEBY FIZYCZNE
powietrza, pożywienia, wody
schronienia
ruchu
odpoczynku
snu
wyrażania swojej seksualności
dotyku
bezpieczeństwa fizycznego

POTRZEBY ZWIĄZKU Z INNYMI LUDŹMI

szczerości
empatii
współzależności
szacunku
równych szans
bycia widzianym
zrozumienia i bycia zrozumianym
zaufania
ciepła
otuchy
miłości
przyczyniania się do wzbogacania życia
informacji zwrotnej, czy nasze działanie przyczyniło się
do wzbogacenia życia
przynależności
wsparcia
wspólnoty
kontaktu z innymi
towarzystwa
bliskości
dzielenia się smutkami i radościami
dzielenia się talentami i zdolnościami
więzi
intymności
uwagi, bycia wziętym pod uwagę
bezpieczeństwa emocjonalnego



POTRZEBY ZWIĄZKU ZE ŚWIATEM
piękna
harmonii
kontaktu z przyrodą
porządku
spójności
pokoju

POTRZEBY AUTONOMII

wybierania własnych planów, celów i marzeń,
wartości i drogi prowadzącej do ich realizacji
wolności
przestrzeni
spontaniczności
niezależności

POTRZEBY RADOŚCI ŻYCIA

zabawy, humoru
radości
łatwości, prostoty
przygody
różnorodności
inspiracji
dobrostanu fizycznego, emocjonalnego
komfortu
wygody
nadziei



*„Wybieraj: wolisz mieć rację czy
być szczęśliwym? Jedno i drugie
jednocześnie jest niemożliwe.”*

Marshall B. Rosenberg