التواصل اللاعنفي (NVC)

طوّر عالم النفس الأمريكي مارشال روزنبرغ أسلوب التواصل اللاعنفي بدءاً من ستينيات القرن العشرين. وكان يرى أن كثيراً من الخلافات بين الناس ينشأ من طريقة كلامنا: اللوم والحكم والمطالبة. ويقدّم هذا الأسلوب مساراً بسيطاً من أربع خطوات لحوار صادق ومحترم: الملاحظات، والمشاعر، والاحتياجات، والطلبات. وهو يساعدنا على قول ما يهمنا دون هجوم، وعلى الإصغاء إلى الآخرين دون أن نشعر بالإساءة. ويُستخدم اليوم في الأسر والمدارس وأماكن العمل حول العالم.

1. الملاحظات

الخطوة الأولى هي وصف ما حدث فعلاً، كما تسجله آلة التصوير. فالملاحظة تحتوي على حقائق، لا على أحكام أو تصنيفات. والقول إن شخصاً ما يتأخر دائماً حكم، أما القول إنه وصل بعد عشرين دقيقة من بدء آخر ثلاثة اجتماعات فهو ملاحظة. وقد لاحظ روزنبرغ أننا عندما نخلط الملاحظة بالتقييم، يسمع الناس نقداً فيدافعون عن أنفسهم. أما الحقائق الواضحة فتمنح الطرف الآخر شيئاً ملموساً للنقاش.

مثال: يرى أحد الوالدين ملابس على أرض غرفة النوم. فبدل أن يصف الطفل بالفوضوي، يبدأ بملاحظة: أرى ثلاثة قمصان ومنشفة على الأرض. فيسمع الطفل حقيقة بسيطة لا هجوماً، ويرفعها عن الأرض.

في العمل: تشعر دلال، وهي مديرة مشروع، بالضيق لأن زميلها طارقاً يتأخر باستمرار. فبدل أن تقول إنه لا يحترم وقت أحد، تبدأ بملاحظة: حضرتَ آخر ثلاثة اجتماعات يوم الاثنين بعد عشرين دقيقة من بدئها. فلا يجادل طارق في الحقائق، بل يصغي.

2. المشاعر

الخطوة الثانية أن نقول ما نشعر به تجاه ما لاحظناه. وقد شجّع روزنبرغ على تسمية المشاعر الحقيقية، مثل القلق أو الإحباط أو خيبة الأمل أو الارتياح. وحذّر من كلمات تبدو مشاعر لكنها في الحقيقة تلوم الآخرين، مثل: مُتجاهَل، أو مُهاجَم، أو مُتلاعَب به. فهذه الكلمات تصف ما نظن أن الآخرين فعلوه بنا، لا ما يحدث في داخلنا. وعندما نسمّي شعوراً حقيقياً، يسهل على الطرف الآخر أن يفهمنا.

مثال: عندما يلغي صديق العشاء في اللحظة الأخيرة، يمكننا التعبير عن شعور بدل الاتهام: أشعر بخيبة أمل، لأنني كنت أنتظر هذه السهرة. فيتفهم الصديق، ويعتذر، ويقترح موعداً جديداً.

في العمل: تضيف دلال شعوراً إلى ملاحظتها: أشعر بالقلق وبشيء من الإحباط. ولا تقول إنها تشعر بعدم الاحترام، لأن هذه الكلمة تلوم طارقاً. فيرى طارق أن لتأخره أثراً حقيقياً فيها.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)

3. الاحتياجات

الخطوة الثالثة تربط الشعور بحاجة. ففي التواصل اللاعنفي، تنبع مشاعرنا من احتياجاتنا نحن، الملبّاة أو غير الملبّاة، لا مما يفعله الآخرون. والاحتياجات مشتركة بين جميع البشر، مثل الاحترام والراحة والأمان والدعم والوضوح. والحديث عن الاحتياجات بدل لوم الآخرين يساعد الناس على إيجاد أرضية مشتركة. فمن الأسهل بكثير أن نهتم بحاجة من أن نتقبّل نقداً.

مثال: يطلب أحد الوالدين، وهو متعب، الهدوء في المساء ويشرح الحاجة وراء طلبه: أحتاج إلى بعض الراحة بعد يوم طويل. فيفهم الأطفال السبب ويتفقون على اللعب بهدوء أكبر.

في العمل: تشرح دلال حاجتها: أحتاج إلى حضور الفريق كاملاً منذ البداية، لكي نتخذ القرارات معاً وننهي العمل في الوقت المحدد. فيدرك طارق أن المشكلة لا تتعلق به كشخص، بل بتخطيط الفريق.

4. الطلبات

الخطوة الرابعة طلب واضح لتصرف محدد. والطلب الجيد يستخدم لغة إيجابية: يقول ما نريده، لا ما لا نريده. وهو ملموس وقابل للتنفيذ، كأن يحدد وقتاً أو مكاناً أو فعلاً. والطلب يختلف عن المطالبة الملزمة: فللطرف الآخر حرية الرفض، ونبقى منفتحين على وجهة نظره. وإذا رفض، نحاول أن نفهم أي حاجة لديه تقف في الطريق.

مثال: بدل أن يطلب شخص من شريكه في السكن أن يكفّ عن الإزعاج، يقدّم طلباً واضحاً: هل تقبل أن تخفض صوت الموسيقى بعد العاشرة ليلاً؟ فيوافق الشريك، لأن الطلب واضح ومهذب.

في العمل: تختم دلال بطلب: هل تقبل أن تحضر في الموعد يوم الاثنين القادم، أو أن تخبرني مبكراً إن منعك شيء؟ فيوافق طارق، ويوضح أن المشكلة الحقيقية مكالمة مع عميل كل يوم اثنين، فيؤخران الاجتماع ثلاثين دقيقة.

الخاتمة

وخلاصة القول، يتبع التواصل اللاعنفي أربع خطوات: الملاحظات، والمشاعر، والاحتياجات، والطلبات. ومعاً تحوّل هذه الخطوات اللوم إلى رسالة واضحة وصادقة: عندما أرى هذا، أشعر بهذا، لأنني أحتاج إلى هذا، فهل تقبل أن تفعل هذا؟ ويعمل هذا الأسلوب في الاتجاه الآخر أيضاً، عندما نصغي إلى المشاعر والاحتياجات الكامنة وراء كلام الآخرين. وهو لا يعني اللين أو تجنب المشكلات، بل أن نتكلم بصدق واحترام في الوقت نفسه. ومع الممارسة، تصبح المحادثات الصعبة أهدأ وأكثر فائدة.

المصادر

• مركز التواصل اللاعنفي (Center for Nonviolent Communication): ما التواصل اللاعنفي؟ – https://www.cnvc.org/learn/what-is-nvc
• مركز التواصل اللاعنفي: الدكتور مارشال روزنبرغ – https://www.cnvc.org/about/marshall
• دار PuddleDancer Press: الخطوات الأربع للتواصل اللاعنفي – https://www.nonviolentcommunication.com/learn-nonviolent-communication/4-part-nvc/
• مارشال روزنبرغ (2015): كتاب Nonviolent Communication: A Language of Life، الطبعة الثالثة، دار PuddleDancer Press.

حقوق الطبع والنشر محمية © - أكاديمية أساسيات (شركة أساسيات للخدمات الاستشارية)