

PAULINA ORBITOWSKA-FERNANDEZ
I ELŻBIETA WIĘCŁAW

nowa
era

Empatia w praktyce



**Jak budować relacje
i wspierać dzieci i młodzież
dzięki *Porozumieniu bez Przemocy?***

PRZEWODNIK DLA RODZICÓW I NAUCZYCIELI

Spis treści

Wstęp.....	3
Wprowadzenie.....	4
Budowanie „postawy żyrafy”	9
Siła empatii w relacjach z dziećmi i młodzieżą	13
Praktyczne wspieranie dzieci w relacjach z rówieśnikami – jak towarzyszyć i nie wyręczać?	20
Podsumowanie	29
Propozycja dodatkowych lektur	30
O autorkach e-booka.....	31

DLACZEGO WIERZYM,
ŻE EMPATIA TO SUPERMOC?

Wstęp



*Wiele dzieci jest traktowanych jak złe dzieci,
ale są to dobre dzieci, które desperacko próbują przetrwać
w tym świecie, stosując różne rodzaje obron.*

Stephen Porges

Drogie Czytelniczki i Drodzy Czytelnicy,

cieszymy się bardzo, że sięgacie po tę pozycję. Obie marzymy o świecie, w którym jakościowe relacje z dziećmi i młodzieżą wspierają je w holistycznym rozwoju, poczuciu wartości i pewności siebie.

Zależy nam na tym, aby ucząc się od nas, dorosłych, dzieci i młodzież budowały też jakościowe relacje z sobą i z innymi. By wiedziały, jak ważne są empatia, dialog i porozumienie oraz jak zapraszać je do swojego życia.

Obie jesteśmy certyfikowanymi trenerkami *Porozumienia bez Przemocy*, ale też nauczycielkami z doświadczeniem w pracy w roli dyrektorek szkoły. W tym e-booku podzielimy się swoją perspektywą i doświadczeniem w tym, co pomaga w budowaniu silnych i wspierających w rozwoju dzieci i młodzieży relacji.

Zależy nam, aby Państwo potraktowali tę pozycję jak zaproszenie do przyjrzenia się temu, co Wam służy. Dalekie jesteśmy od moralizowania i kategoryzowania, co jest dobre, a co złe, oceniania Waszych rodzicielskich i nauczycielskich sposobów. Raczej zachęcamy do szukania tego, co zaprasza do kontaktu, i sprawdzania, co z niego wyprasza. Nie ma tu jednego „wzoru”, który pasuje do każdego dziecka i każdej sytuacji, gdyż jako ludzie jesteśmy różni. Chodzi nam o drogowskazy do świata, w którym jest miejsce dla każdego.

Tym e-bookiem chcemy stworzyć przestrzeń do dialogu, wspólnego zastanowienia się, jak skutecznie możemy wspierać dzieci i młodzież w uczeniu się empatycznej komunikacji. Jak być dla nich świadomymi towarzyszami, a może nawet mentorami otwierającymi drzwi do silnych i zdrowych relacji.

Jesteśmy przekonane, że dzieci nie potrzebują odrębnych „warsztatów z empatii”. One uczą się z modelowania, obserwują zachowania dorosłych. Aby dzieci były empatyczne, potrzebują dorosłych, którzy będą traktować ich z empatią, szacunkiem i uwagą, którzy w praktyce pokażą, czym jest zrozumienie i jak regulować swoje emocje.

Bo przecież najlepszy „wykład” to przykład.

Wprowadzenie

Czym jest *Porozumienie bez Przemocy*?

Porozumienie bez Przemocy (PbP), znane również pod angielską nazwą *Nonviolent Communication* (NVC) lub pod nazwą *komunikacji empatycznej*, to podejście do budowania relacji, w którego centrum stawiane są potrzeby oraz kierujące do nich uczucia. Przez pryzmat potrzeb patrzymy na działania nasze i innych, unikając w ten sposób szufladkowania, oceniania i etykietowania. To świat, w którym główną intencją komunikacji jest KONTAKT na poziomie potrzeb.

Można powiedzieć, że *Porozumienie bez Przemocy* (PbP) składa się z dwóch części.

MENTALNEJ

Mówimy tu o pewnej filozofii życia, w której zakładamy, że za każdym zachowaniem lub słowami człowieka stoją jakieś potrzeby. I wszyscy mamy te same potrzeby (tu nie wpadamy w konflikty), różnimy się jednak sposobami ich zaspokajania – tu już pojawiają się konflikty i nieporozumienia. Więcej informacji o założeniach znajdziesz w dalszej części tekstu.

NARZĘDZIOWEJ

Część „techniczna” natomiast oferuje konkretne narzędzia i strukturę komunikacji, która prowadzi nas do zrozumienia i usłyszenia się nawzajem z poziomu potrzeb oraz szukania rozwiązań, które pomogą nam je uwzględnić. Niekiedy nazywamy takie rozwiązania „wygrana–wygrana”. Chodzi o to, aby słyszeć nie tylko słowa, ale także potrzeby, jakie za nimi stoją.

Siła *Porozumienia bez Przemocy* płynie z synergii obu części.

Jak to działa?

Jeśli dziecko w klasie mówi do nauczycielki: – *Nienawidzę angielskiego!* Zamiast oceniać, że jest „niemiłe”, „jak zwykle niezadowolone”, staramy się dotrzeć do tego, co kryje się za taką wypowiedzią.

Jakie potrzeby w ten sposób wyraża dziecko? Możemy w tych słowach usłyszeć prośbę. Na przykład uczeń, mówiąc: – *Nienawidzę angielskiego*, być może chce wyrazić swoje zniechęcenie, zaniepokojenie, bo nie rozumie jakiegoś zagadnienia. I tak naprawdę mówi: – *Ratunku! Nic z tego nie łapię, potrzebuję pomocy!!!*

Rozwiązania typu „wygrana–wygrana” zakładają uwzględnienie potrzeb zarówno dziecka, jak i dorosłego, a intencją jest budowanie dialogu i porozumienia, zamiast murów i podziałów.

Co zmienia taka postawa w budowaniu relacji z dziećmi i młodzieżą?

Dajemy im poczucie, że są ważni, lubimy mawiać, równoważni, że ich głos i perspektywa są widziane, brane pod uwagę, mają znaczenie. I jednocześnie mamy świadomość, że nierówno „są rozdzielone” nasza siła, władza i możliwości wpływu.

Jeśli towarzyszymy dzieciom w ich rozwoju, dobrze zadać sobie pytanie: Jak korzystam ze swojej rodzicielskiej lub nauczycielskiej władzy? Chcę ją narzucać i dominować, czy raczej zaproszę młodych ludzi do współdzielenia tej mocy i odpowiedzialności?

Dzięki temu budujemy ich poczucie własnej wartości, niezbędne w rozwoju odporności psychicznej. Co ważne – rozumienie potrzeb nie oznacza usprawiedliwiania i zgody na wszystkie strategie – czyli zachowania i słowa. Pokazujemy granice, szukamy sposobów na zaspokajanie potrzeb, które są dla wszystkich OK. Taka droga jest procesem, w którym uczymy się współzależności i odpowiedzialności we wzajemnym dbaniu o siebie.

Jaka jest historia *Porozumienia bez Przemocy*?

Twórcą *Porozumienia bez Przemocy* jest, nieżyjący już dziś, doktor psychologii klinicznej Marshall B. Rosenberg. Jego intencją było odkrycie tego, co służy empatycznym kontaktom zarówno w relacjach z dziećmi, jak i dorosłymi. Opracowany przez Rosenberga model jest praktycznym narzędziem pokojowego rozwiązywania konfliktów i budowania współpracy wszędzie tam, gdzie są ludzie: w przedszkolach, szkołach, przedsiębiorstwach, w służbie zdrowia, wśród duchownych, członków rządów i instytucjach.

W 1985 roku zostało utworzone międzynarodowe centrum, które zrzesza prawie 1000 certyfikowanych trenerek i trenerów z ponad 65 krajów, w tym z Polski.



Jakie zastosowanie ma *Porozumienie bez Przemocy*?

Podejście opracowane przez doktora Rosenberga ma zastosowanie wszędzie tam, gdzie są ludzie. Jest to postawa, którą można kierować się w budowaniu relacji z sobą, jak i z innymi osobami. Szkoła i dom są miejscami, w których emocje i potrzeby wielu osób w różnym wieku przeplatają się każdego dnia. Umiejętność nawigowania nimi jest zatem niezwykle potrzebna. *Porozumienie bez Przemocy* pomaga przede wszystkim w rozwoju inteligencji emocjonalnej, komunikacji i współpracy, widzianych przez wielu jako kluczowe kompetencje przyszłości.

Dzięki nazywaniu uczuć i potrzeb własnych budujemy umiejętność regulacji i odporność psychiczną młodych ludzi. Z kolei dzięki rozpoznawaniu uczuć i potrzeb innych możemy tworzyć relacje oparte na porozumieniu i empatii.

Porozumienie bez Przemocy daje nam też konkretne narzędzia do adresowania swoich granic, aktywnego słuchania innych, efektywnego rozwiązywania konfliktów.

Czyż nie są to umiejętności potrzebne każdego dnia w szkole i w domu?

Dlaczego *Porozumienie bez Przemocy* jest ważne w relacjach z dziećmi i młodzieżą?

Uważamy, że od tego, jakich jakości w relacjach z dorosłymi doświadczają dzieci i młodzież w dużej mierze zależą ich relacje w przyszłości. To spora odpowiedzialność – nasza postawa jest jak „instalacja oprogramowania”, które ukształtuje ich postawy wobec siebie i innych.

Wybrzmiewa nam cytat Henry’ego Adamsa: – *Nauczyciel wpływa na wieczność; nigdy nie wie, gdzie kończy się jego wpływ.* Niekiedy od jednej rozmowy, a nawet spojrzenia może zależeć, w jaki sposób dziecko będzie patrzeć na siebie i na innych. Budujemy



ich poczucie własnej wartości, które przez Jespera Juula, duńskiego pedagoga, zostało nazwane „układem immunologicznym”, tym, co predestynuje nas do szczęścia i chroni przed zranieniami.

Rozwijamy też konkretne kompetencje związane z komunikacją, współpracą, krytycznym myśleniem – potrzebne im już teraz, nie tylko w przyszłości.

Według wielu naukowców, między innymi Daniela Siegla czy Jamesa Coana, relacje oparte na zaufaniu i bezpieczeństwie psychologicznym, których doświadczają młodzi ludzie, mają wpływ na ich możliwości poznawcze. Dzięki nim lepiej zapamiętują i uczą się.

Porozumienie bez Przemocy jest jednym ze sposobów na tworzenie takich właśnie relacji z młodymi ludźmi. Jednocześnie rozwija w nich empatię wobec innych, samoświadomość i odpowiedzialność.

Już teraz zapraszamy Was do tego, byście pomyśleli, na czym Wam zależy w budowaniu relacji z dziećmi i młodzieżą? Co jest dla Was ważne? Zerknijcie na listę potrzeb zawartą na końcu tego materiału.

Pomyślcie też, co byście chcieli, aby młodzi ludzie osiągnęli dzięki relacjom z Wami? W czym chcecie ich wesprzeć? Zerknijcie na listę potrzeb zawartą na końcu tego materiału.

Podstawowe założenia *Porozumienia bez Przemocy* i ich zastosowanie w życiu codziennym

Porozumienie bez Przemocy, poza narzędziami, które oferuje, a o których wspomnimy później, jest budowaniem pewnej postawy. Tę postawę można porównać do „żyrafy”, korzystając z jej cech fizycznych.

Żyrafa bowiem jest ssakiem lądowym o największym sercu w stosunku do masy ciała. Długa szyja daje możliwość szerokiej perspektywy, bardzo przydatnej w świecie empatii. To symbol nastawienia na kontakt i relacje. Marshall Rosenberg zadawał pytanie: „Chcesz mieć rację, czy być szczęśliwym?”, niektórzy zmieniali to na: „Chcesz mieć rację czy relację?” Możliwa jest tylko jedna z tych rzeczy.

Porozumienie bez Przemocy czerpie z tradycji Gandhiego i jego „zasady niestosowania przemocy” – ahimsa. Zasada ta opisuje taki stan otwartości na drugiego człowieka, w którym w miejsce złości czy przemocy pojawia się zrozumienie i współczucie. Ten rodzaj nastawienia umożliwia konkretne narzędzia i praktyki oferowane przez PbP.

Odkrycie potrzeb nie oznacza, że będziemy zgadzać się na to, że dziecko do szkoły nie pójdzie. To bardziej zaproszenie, by lepiej zrozumieć, co jest ukryte pod tym komunikatem, i wspólne poszukać rozwiązań.

Na przykład jeśli chodzi o to, że ktoś powiedział coś nieprzyjemnego w odczuciu naszego dziecka, możemy porozmawiać o tym, jak reagować w przyszłości, bez umniejszania czy negowania uczuć, które nasze dziecko odczuwa w związku z tą sytuacją.

Kolejne założenie, któremu chcemy się z Wami przyjrzeć, to:

2. Potrzeby nie są w konflikcie. Konflikty powstają wtedy, gdy myślimy, że jest tylko jedna strategia, która realizuje nasze potrzeby, i narzucamy ją innym.

Wspominałyśmy wcześniej o postawie, którą symbolizuje żyrafa. Jednocześnie doświadczenie podpowiada nam, że każdy z nas ma też w swoim nawykowym zestawie inną postawę, którą w Porozumieniu bez Przemocy nazywamy „szakalem”.

Uwaga, nie chodzi tu o podział ludzi na „żyrafy” i „szakale”, ale o uświadomienie sobie tych postaw bez kategoryzowania czy to dobre, czy złe.

Szakał jest zwierzątkiem dużo mniejszym od żyrafy, drepcze przy jej kopytkach. Stąd też ma węższą perspektywę oglądu świata i widzi go po „szakalowymu”. Dlatego też ma takie przekonanie, że ma rację, a inni powinni działać tak, jak on. Dodatkowo, kiedy mu na czymś bardzo zależy, osądza, krytykuje i żąda.

Na przykład jako rodzic mogę uważać, że potrzebę autonomii zaspokajają się poprzez samodzielną podróż do szkoły lub posiadanie własnego kieszonkowego. Jednocześnie nasze dziecko może chcieć zaspokoić swoją potrzebę autonomii poprzez wybór tego, w co się ubierze lub zajęć pozalekcyjnych. Do konfliktu między rodzicem a dzieckiem może dojść, gdy będziemy narzucać nasz sposób realizacji potrzeby bez dialogu z dzieckiem.

Inny przykład: nauczyciel prowadzący lekcję ma potrzebę efektywności i współpracy, stąd chce zacząć lekcję najpóźniej 5 minut po dzwonku i zależy mu, aby uczniowie siedzieli już w ławkach i mieli na nich książki i przybory. Uczniowie z kolei mają potrzebę ruchu i zabawy. Wracają więc do klasy 5 minut po dzwonku, część nadal stoi, część siedzi w ławkach, a część rozmawia z innymi. Te potrzeby: efektywności, współpracy, ruchu i zabawy nie są w konflikcie. Do konfliktu może dojść, jeżeli będziemy bez uwzględnienia potrzeb uczniów forsować nasze rozwiązanie. Można też szukać sposobu, aby zaspokojone były wszystkie.



Sednem pojęcia dialog jest zobowiązanie kontynuowania poszukiwania rozwiązania, które naprawdę działa dla każdego – nawet wtedy, gdy inni szukają tylko dla własnego interesu.

Miki Kashtan

Dwa języki – dwa sposoby oglądu świata

ŻYRAFA:

- posługuje się „językiem serca”
– czyli uczuć i potrzeb
- mówi o sobie, w liczbie pojedynczej,
używa komunikatu JA
- chce usłyszeć drugiego człowieka
i chce być sama usłyszana
- chce docierać do swoich i cudzych
potrzeb, zarówno tych zaspokojonych,
jak i niezaspokojonych
- chce być w kontakcie ze swoimi
uczuciami i z uczuciami innych
– także wtedy, kiedy jest trudno
- jest przede wszystkim szczerą i mówi
o tym, co naprawdę dzieje się w jej sercu
- mówi „nie”, kiedy myśli „nie”
(dokładnie tak, jak robią to małe dzieci!)
- odnosi się z szacunkiem i empatią
do każdego człowieka
- szuka rozwiązań, które zadowolą
wszystkie strony

SZAKAL:

- posługuje się etykietami
i językiem ocen, osądów
- często obwiniania, mówi
z perspektywy „TY”
- chętnie powie, co z ludźmi
jest nie tak, diagnozuje
- używa stereotypów
w „porządkowaniu” świata
- niepytany, udziela mnóstwo
„dobrych” rad
- lubi dominować i mieć rację
- żąda konkretnych rozwiązań
- często posługuje się karami
i nagrodami



Siła empatii w relacjach z dziećmi i młodzieżą

Zadbany dorosły = zadbane dziecko. Empatia dla siebie i dbanie o swój dobrostan w 4 krokach

Byłoby cudownie, gdyby w edukacyjnych (i rodzinnych) przestrzeniach dzieci uczyły się empatii i sztuki porozumienia na równi ze szkolnymi przedmiotami.

Nie ma dla takiej edukacji lepszej drogi niż własny przykład – aby młody człowiek stał się empatyczny i życzliwy, musi być traktowany z empatią i życzliwością. Po prostu – musi poczuć w praktyce własnego życia, że potrzeby każdego człowieka są tak samo ważne i każdy ma prawo do szacunku, bezpieczeństwa, uczenia się, popełniania błędów, przeżywania emocji.

Empatia to nie jest akt, to przede wszystkim sposób życia i bycia w relacjach – ze sobą samym/-ą i z innymi ludźmi. Naukowcy przekonują, że korzenie empatii tkwią w złożonym systemie neuronów lustrzanych. Im więcej dajemy dziecku okazji do obserwacji i do uczestnictwa w empatycznej komunikacji, okazji do myślenia o innych, tym większa będzie jego zdolność do współczucia. Dobrze, aby rodziny, przedszkola i szkoły były miejscami, które zapewniają doświadczenia sprzyjające tworzeniu więzi. W tym kierunku warto rozwijać kompetencje komunikacyjne nauczycieli i rodziców.

Budowanie jakościowych relacji z dziećmi i młodzieżą jest wymagające. „Wymagające” troski o siebie przede wszystkim. Tak, tak, bez empatii dla siebie trudno o empatię dla innych. Dlatego też zacznijmy od tego zagadnienia w kontekście siebie – bowiem żeby siebie dać, trzeba siebie mieć. Jak mówi przysłowie: „Z pustego i Salomon nie naleje!”

W TYM WYMIARZE SPÓJRZ NA WŁASNY
DOBROSTAN, JAK NA NARZĘDZIE PRACY
– KONIECZNE W PODEJMOWANIU
NAUCZYCIELSKICH CZY RODZICIELSKICH DZIAŁAŃ.

Empatia – czyli co? Jak rozumiemy empatię w nurcie *Porozumienia bez Przemocy*?

Jest to sposób towarzyszenia, świadoma obecność i słuchanie drugiej osoby, dzięki czemu za jej słowami, niezależnie od ich treści, odnajdujemy jej uczucia i stojące za nimi ważne dla niej potrzeby. Możemy ją wyrazić w ciszy, parafrazując usłyszane słowa, lub też zadając pytania wspierające drugą osobę.

By tak towarzyszyć dzieciom i młodzieży, my dorośli potrzebujemy stale dbać o swój dobrostan poprzez kontakt ze swoimi uczuciami i potrzebami.

Zapraszamy do praktyki empatii dla siebie w 4 krokach:

1. Obserwacje.
2. Uczucia.
3. Potrzeby.
4. Prośby.

4 kroki będą jak mapa, a poniższe ćwiczenie to już wyjście w teren!

Pomyślcie teraz o jakiejś sytuacji, w której dziecko powiedziało lub zrobiło coś, co wywołało silne emocje. Opiszcie tę sytuację tutaj wraz z myślami, które do Was płyną w związku z nią:

Krok 2

Nazwij swoje uczucia

Ten drugi etap jest niezwykle ważny, ponieważ pomaga nam lepiej zrozumieć nasze emocje wywołane daną sytuacją. Nazwanie ich, według Matthew Liebermana, profesora z Uniwersytetu Kalifornijskiego, pozwala na zmniejszenie reaktywności ciała migdałowatego, „emocjonalnej” części naszego mózgu. Pod wpływem różnych sytuacji wyzwalane są w naszym organizmie hormony odpowiedzialne za reakcję na stres. Znane są jako reakcja walki (złość, irytacja, wzburzenie), ucieczki (lęk, strach) i zneruchomienia (poddawanie się i wyłączenie się). To ważna informacja szczególnie w kontekście Waszego dobrostanu. Te reakcje naszego organizmu wywołują długofalowe konsekwencje dla naszego zdrowia. Nasze ciała są przystosowane do nich na krótką metę. Długotrwałe pobudzenie naszego układu nerwowego może niestety prowadzić do zaburzeń zdrowotnych. Dlatego też zapraszamy Was do codziennej praktyki empatii dla siebie nie tylko po to, byście tworzyli lepsze relacje z dziećmi i młodzieżą, ale abyście dbali o swój dobrostan psychofizyczny.

Wypiszcie teraz uczucia, które zostały w Was wywołane tamtą sytuacją. Zerknijcie do listy uczuć załączonej do tego materiału:

Sprawdźcie, czy poczułście ulgę, większe rozluźnienie. Jeśli tak, to może być to sygnał, że Wasze ciało migdałowate doświadczyło „ukojenia”. Jeśli nie, być może potrzebne jest dalsze nazywanie uczuć, a może warto też wziąć świadomy oddech, zerknąć przez okno w dal, wyjść na spacer.

Krok 3. Poszukaj potrzeb

Nasze uczucia to tak zwane „potrzebowskazy”. Pojawiają się w nas, kiedy nasze potrzeby są zaspokojone lub nie. Dlatego też w *Porozumieniu bez Przemocy* żadnych uczuć nie nazywamy negatywnymi, po to by mieć do nich łatwiejszy dostęp. Uważamy, że wszystkie uczucia są potrzebne, gdyż niosą ważne informacje. Potrzeby to uniwersalne jakości, które łączą wszystkich ludzi na całym świecie, bez względu na wiek. Dzięki ich rozpoznaniu łatwiej znaleźć na nie skuteczne rozwiązania.

Zapraszamy Was teraz do wypisania potrzeb, które są dla Was ważne w kontekście sytuacji, którą opisujecie. Czego Wam zabrakło? Co sobie cenicie? Posłużcie się listą załączoną do tego materiału.

Sformułuj prośbę

Ostatnim elementem jest prośba, której celem jest znalezienie sposobu na zaspokojenie potrzeby lub kilku potrzeb z poprzedniego kroku.

Co konkretnie można zrobić? Prośba może być skierowana do siebie lub do kogoś innego. Ważne, by była zaproszeniem do dialogu, a nie żądaniem, by wyrażała miejsce, czas, osobę tak, by była jasna i możliwa do wykonania.

Jak teraz odbieracie sytuację, którą opisywaliście wcześniej? Co wniosła Wam praktyka empatii dla siebie?

Pisałyśmy wcześniej, że empatia to sposób towarzyszenia, w którym z szacunkiem mogą obejrzeć to, co się dzieje z perspektywy potrzeb – moich i drugiej osoby. Polecamy Wam gorąco taki sposób towarzyszenia sobie. Dzięki stałej praktyce wierzymy, że będzie Wam łatwiej nie tylko zadbać o Wasz dobrostan, ale też o relacje z dziećmi i młodzieżą.

4 kroki, które poznaliście tutaj, będą również przydatne w rozmowach z innymi tak, by lepiej ich zrozumieć, dać wsparcie, ale też zadbać o swoje granice.

OBSERWACJE	UCZUCIA	POTRZEBY	PROŚBY
- fakty, opisywanie tego, co się zdarzyło - widzenie rzeczy takimi, jakie są – kamera video - cytaty	- szczęśliwy, smutna, zadowolony, wściekła itp. - odczucia płynące z ciała, emocje	- uniwersalne, wszyscy ludzie mają te same potrzeby (choć potrzeby mogą mieć różne priorytety) - nie jest do nich przypisana żadna konkretna osoba, miejsce ani czas	(o kontakt lub o działanie) - wykonalne - sformułowane w czasie teraźniejszym - wyrażone językiem pozytywnym
Kiedy widzę, słyszę...	to czuję...	ponieważ potrzebuję...	dlatego proszę...
VERSUS OCENY	VERSUS UCZUCIA RZEKOME	VERSUS STRATEGIE	VERSUS ŻĄDANIA
- myśli, osądy na temat sytuacji lub osoby - etykiety - interpretacje - decydowanie, kto ma rację, kogo obwinić	- słowa opisujące uczucia, ale zawierające osąd na czyjś temat - na przykład: Czuję się ignorowana (w podtekście: Ty mnie ignorujesz)	konkretne działania mające na celu zaspokojenie potrzeb	- zawstydzanie, wywoływanie poczucia winy, strachu po to, by osiągnąć cel - sugerowanie drugiej stronie, że nie ma wyboru

Praktyczne wspieranie dzieci w relacjach z rówieśnikami – jak towarzyszyć i nie wyręczać?

Warto pamiętać, że dzieci nie potrzebują dorosłych, którzy zawsze mają rację. Potrzebują dorosłych, którzy potrafią słuchać.

Empatyczna obecność dorosłych w sytuacjach dziecięcych konfliktów jest często balansowaniem pomiędzy chęcią ochrony a pragnieniem wspierania autonomii dziecka. Mamy nadzieję, że ta część e-booka pomoże Wam znaleźć kierunek i praktyczne podpowiedzi – kiedy warto się zaangażować, jak reagować, z kim współpracować i co naprawdę wspiera rozwój dzieci.

Czy „wtrącać się” w relacje między dziećmi w konflikcie, czy raczej tego unikać?

To jedno z najczęstszych pytań, które słyszymy od rodziców i nauczycieli. Nie mamy uniwersalnej odpowiedzi – w *Porozumieniu bez Przemocy* zawsze zaczynamy od intencji: po co chcemy zareagować? Jeśli kieruje nami potrzeba bezpieczeństwa, zrozumienia lub wsparcia dzieci w nauce dialogu – nasza interwencja ma sens. Jeśli natomiast chcemy „przywrócić porządek” albo „rozstrzygnąć, kto ma rację” – warto się zatrzymać.

Zanim zareagujemy, możemy zapytać siebie:

- Czy dzieci same są w stanie rozwiązać ten konflikt?
- Czy którakolwiek ze stron doświadcza fizycznego lub emocjonalnego zagrożenia?
- Czego uczą się dzieci, gdy wchodzę lub nie wchodzę w ich konflikt?

Przypominamy, że dzieci uczą się przez obserwację. Kiedy widzą dorosłego, który zatrzymuje przemoc i jednocześnie nie ocenia, uczą się, że można reagować z szacunkiem. Kiedy widzą dorosłego, który daje przestrzeń na rozmowę, uczą się zaufania do własnych kompetencji relacyjnych.

W praktyce NVC mówimy o towarzyszeniu, a nie o ingerencji. Towarzyszenie polega na stworzeniu bezpiecznej przestrzeni do rozmowy, w której dzieci mogą same dojść do porozumienia.

Kluczowa wskazówka – zanim wkroczysz, poobserwuj, wsłuchaj się. Konflikt jest dla dzieci naturalnym obszarem nauki komunikacji, współpracy, stawiania granic i często same sobie potrafią z nim poradzić. Gdy wkraczamy zbyt szybko, odbieramy im okazję do ćwiczenia tych umiejętności.

Interwencja jest potrzebna wtedy, gdy:

- bezpieczeństwo dziecka jest zagrożone (fizycznie lub emocjonalnie),
- relacja między dziećmi przeradza się w nakręcanie przemocy,
- jedno z dzieci nie ma zasobów, by samo zadbać o siebie.

Co doradzić dziecku? Czy są uniwersalne rady?

Każda sytuacja jest inna i zamiast „złotych rad” warto pokazywać dziecku uniwersalne narzędzia, które pomagają mu rozumieć siebie i innych.

Zdecydowanie podpowiadamy: connection before correction (czyli najpierw kontakt, potem naprawianie sytuacji). Korzystamy tu z angielskich słów ze względu na podobne ich brzmienie i jednocześnie przepaść w znaczeniu. Zwracamy na to uwagę, gdyż łatwo pójść nawykowymi ścieżkami i „zadużyć kontakt” falą dobrych rad lub wydanych poleceń, co kto ma zrobić lub powiedzieć. Warto pamiętać, że TO NIE POMAGA!

Sięgnij po „empatię pierwszej pomocy” – czyli: połącz się najpierw z uczuciami i potrzebami – swoimi i drugiej osoby. Dopiero później szukaj rozwiązań. Zamiast podania gotowych instrukcji, staraj się pomóc dziecku zrozumieć siebie – to droga do regulacji i i wzięcia współodpowiedzialności za to, co się wydarzy.

Możesz zapytać:

- Co było dla Ciebie ważne w tej sytuacji, o co Ci chodziło najbardziej?
- Co chcesz, żeby się zmieniło następnym razem?
- Co chcesz, aby on/ona/oni usłyszeli/wiedzieli, dostrzegli?

A jeśli dziecko prosi o radę, co w trudnych sytuacjach robić, możesz podpowiedzieć:

- Zanim coś powiesz, zapytaj siebie, co czujesz i na czym Ci zależy, czego potrzebujesz.
- Jeśli ktoś Cię zranił słowem, możesz powiedzieć: "Nie chcę, żebyś tak do mnie mówił, bo to mnie rani."
- Jeśli widzisz, że ktoś jest smutny, możesz zapytać: "Chcesz, żebym z Tobą posiedział/-a?"
- Masz prawo do swoich uczuć i potrzeb i jednocześnie pamiętaj, że inni też je mają.

Największym wsparciem, jakie możemy dać dzieciom, jest nauka języka uczuć, potrzeb i umiejętność proszenia o to, czego się chce – bez żądania.



Kiedy warto włączać rodziców (jeśli jesteś nauczycielem)?

Niezależnie od tego, czy pojawiają się trudności, czy nie (uważamy, że w czasie rozwoju trudności są naturalną częścią drogi), warto być z rodzicami w kontakcie, który płynie z energii współdziałania we wspieraniu ich dzieci. Chciałybyśmy, żeby to było bazą i normą dla takiej współpracy.

Warto prosić rodziców o dodatkowe działania, szczególnie gdy:

- konflikt między dziećmi powtarza się lub eskaluje mimo wsparcia w klasie,
- dziecko doświadcza silnych emocji, a szkoła nie jest w stanie zapewnić mu pełnego wsparcia emocjonalnego,
- potrzebna jest wokół jakiejś sprawy wspólna strategia kontynuacji działań w domu i w szkole.

W komunikacji z rodzicami pamiętaj o intencji. W Porozumieniu bez Przemocy działamy z intencji KONTAKTU. Kiedy masz rozmawiać o trudnych rzeczach, **pamiętaj o mapie 4 kroków**: trzymaj się obserwacji, nazywaj uczucia, szukaj potrzeb i formułuj prośby. Unikaj ocen, krytyki, interpretacji, gdyż one zablokują drogę do porozumienia z rodzicami.

Jak komunikować się z rodzicem?

Sytuacja: Uczeń/uczenica wiele razy dokucza innym, mimo rozmów z nauczycielem sytuacja się nie zmienia.

Zamiast mówić:

– Państwa córka/syn dokucza innym, jest złośliwa/złośliwy.

Użyj imienia dziecka i powiedz:

– Usłyszałam, jak w czasie przerwy Michał/Ania powiedział/-a do kolegi, że ma dziadowski telefon i to obciach. Podobne komentarze, dotyczące ubioru innych, pojawiły się w tym tygodniu trzy razy – o tym wiem. Chcę porozmawiać, bo zależy mi, aby każdy w klasie miał poczucie bezpieczeństwa. Chcę, żeby się uczyli akceptacji.

Lub bardziej ogólnie:

– Kiedy widzę, że Staś kilka razy podczas przerwy wchodzi w konflikt z rówieśnikami, niepokoję się o jego komfort i bezpieczeństwo innych dzieci. Potrzebuję Państwa wsparcia, żeby znaleźć sposób, by Staś lepiej radził sobie w takich sytuacjach, kiedy coś mu się nie podoba. Mogą mi Państwo opowiedzieć, jak wygląda to z domowej perspektywy?

I JAK CI BRZMI TAKI
POCZĄTEK ROZMOWY?

Kiedy szukać pomocy u wychowawcy, psychologa, pedagoga (jeśli jesteś rodzicem)?

Rodzice często wahają się, czy „to już ten moment”, by szukać wsparcia. Na jakie sygnały warto zwrócić uwagę?

Warto porozmawiać z wychowawcą lub szkolnym specjalistą, jeśli zauważasz, że Twoje dziecko:

- regularnie wraca ze szkoły smutne, wycofane lub napięte,
- mówi o przemocy (słownej, fizycznej, izolacji),
- niechętnie chodzi do szkoły, a rozmowy domowe nie przynoszą efektów,
- boi się kontaktów z rówieśnikami,
- wpada w powtarzające się konflikty, które kończą się poczuciem bezsilności.

Skorzystanie z pomocy specjalisty nie jest oznaką porażki. To przejaw odpowiedzialności i troski – zarówno o dziecko, jak i o relację z nim.

Jak zacząć rozmowę ze specjalistą?

Przede wszystkim skupić się na swoich obserwacjach, uczuciach i potrzebach.

Zamiast mówić:

- *Moje dziecko jest gnębione – czy ktoś w ogóle zwraca uwagę na to, co się dzieje w szkole? Co robią wychowawca i psycholog?!*

Lepiej powiedzieć:

- *Od trzech tygodni widzę, że Kasia wraca ze szkoły smutna i niechętnie opowiada o lekcjach. Bardzo mnie ten jej smutek niepokoi. Chciałabym zrozumieć, co się dzieje i jak najlepiej jej pomóc – czy coś pan/-i też zauważyła?*



Co może zrobić nauczyciel, a co rodzic?

W relacjach z dziećmi najważniejsza jest spójność przekazu dorosłych. Kiedy dziecko widzi, że nauczyciel i rodzic ze sobą rozmawiają, słuchają się z szacunkiem i wspólnie szukają rozwiązań – doświadcza poczucia bezpieczeństwa i zaufania do świata dorosłych. Do dziecka płynie spójny komunikat: jesteśmy razem, by cię wspierać, a nie oceniać.

Idealnie jest, kiedy dziecko otrzymuje wsparcie w postaci empatii, zrozumienia, pomocy w regulacji zarówno ze strony domu, jak i szkoły. Uważamy, że za jakość relacji z dzieckiem odpowiedzialny jest dorosły.

RODZIC:

ma najpełniejszą wiedzę o emocjonalnym funkcjonowaniu dziecka – o tym, co je stresuje, jak reaguje w domu, z czym sobie nie radzi. Ma też ogromny wpływ – może wzmacniać poczucie bezpieczeństwa i samoakceptację dziecka – przede wszystkim przez słuchanie, rozmowę – uważną obecność.

NAUCZYCIEL:

widzi sposób funkcjonowania dziecka w grupie i w kontekście zadań szkolnych, pomaga budować szerszy kontekst relacji społecznych i modeluje zachowania w grupie.

Jak wzajemnie się zapraszać i pokazywać nastawienie na współpracę?

Przykład komunikatu ze strony nauczyciela:

- *Cenię sobie naszą współpracę i chciałbym/-abym żebyśmy wspólnie wspierali Marka w rozwoju. Jeśli zauważycie coś niepokojącego w domu, proszę, dajcie mi znać, wtedy łatwiej będzie nam pomóc mu także w szkole.*

Przykład komunikatu od rodzica:

- *Ostatnio w domu Adaś dużo mówi o kłótniach z kolegami. Chciałbym/-abym dowiedzieć się, jak wygląda to w szkole i co możemy zrobić razem, żeby pomóc mu lepiej odnajdywać się w grupie.*

TAKA KOMUNIKACJA OZNACZA
WYMIANĘ PERSPEKTYW,
A NIE PRZERZUCANIE ODPOWIEDZIALNOŚCI.

Co przynosi najlepsze rezultaty w pracy z konfliktem?

Najlepsze efekty według nas daje mediacja oparta na potrzebach – wówczas obie strony mogą być usłyszane. Skupienie uwagi tylko na „ofierze” może wzmacniać bezradność, a wyłączenie zajmowanie się „agresorem” – winę i wstyd. Praca na poziomie potrzeb obu stron wzmacnia współodpowiedzialność.

Zrób wszystko, aby w swojej głowie nie stać się sędzią. Możesz wejść w sytuację z zaciekawieniem i z intencją wsparcia dzieci w powrocie do kontaktu. Mediacje uczą dzieci słyszenia siebie i innych.

Zamiast słów „ofiara – agresor” wolimy używać innych określeń – powiedziałybyśmy raczej: odbiorca – nadawca/autor – słów lub konkretnego zachowania.

Chodzi o przeniesienie uwagi z etykietowania ludzi na ich zachowania i słowa. Wtedy pojawia się większa szansa na to, że obie strony się usłyszają. Warto pamiętać, że kiedy patrzymy z boku na konflikt między ludźmi, nigdy nie znamy całego obrazu. Nauczyciele często widzą „czubek góry lodowej” – moment, kiedy na scenę wkraczają pięści lub obraźliwe słowa. A za tym stoi historia ważnych niezaspokojonych potrzeb. I jeśli pomożemy młodym na poziomie tych potrzeb się usłyszeć, to znalezienie rozwiązania konfliktu staje się łatwiejsze.

Z doświadczenia wiemy, że skonfliktowane dzieci ze zdziwieniem odkrywają, że chodzi im o to samo, np. o bycie zauważonym, o szacunek, dotrzymywanie umów, akceptację.

Co ważne – „pierwsza pomoc” przed mediacją musi dotyczyć regulacji. Dzieci w bardzo gwałtownych emocjach nie są w stanie się usłyszeć i zobaczyć – pole zagarnia bowiem tzw. gadzi mózg i kora przedczołowa jest jakby wyłączona i nie ma nic do powiedzenia.

Dlatego czasem najpierw potrzebna jest osobna rozmowa – by każda ze stron mogła się uspokoić i mieć poczucie, że jest usłyszana i rozumiana. Dopiero potem można spotkać się razem.

Przykłady pytań w mediacji NVC między dziećmi:

- Opowiedzcie kolejno, co się wydarzyło, tak jakbyście opisywali obraz z kamery. (fakty, nie oceny)
- Co czułeś/-aś, kiedy to się stało?
- O co Ci chodziło najbardziej – co chciałeś/-aś, żeby zostało usłyszane?
- Czego potrzebowałeś/-aś w tej sytuacji?
- A co jest ważne dla Ciebie teraz?
- Jak możecie zadbać o Wasze potrzeby następnym razem?

To tylko przykładowe pytania. Ważną częścią mediacji jest sprawdzanie, czy to, co zostało powiedziane przez jedno dziecko, zostało zgodnie z intencjami usłyszane przed drugim.

Mediator musi tu wykazać się umiejętnościami szybkiego wyłapywania ewentualnych oskarżeń i tłumaczenia ich na język uczuć i potrzeb. Żartobliwie można powiedzieć, że to sztuka „konwersji znaczeń w locie – z języka szakala na język żyrafy”.

Czy warto piętnować sprawców przemocy słownej?

Uważamy, że zdecydowanie nie! Życiowe koszty takiego piętnowania dzieci są bardzo wysokie.

Piętnowanie, zawstydzanie, wywoływanie poczucia winy prowadzą do reakcji obronnych, a nie do refleksji – zamykają kontakt i utrudniają przemianę.

W całej swojej pracy pedagogicznej nie spotkałyśmy dziecka, które zmieniło swoje nastawienie i zachowanie z powodu tego, że wielokrotnie słyszało, jakim złym, niedobrym, złośliwym (tu wstaw dowolne etykiety, których niestety nie brakuje nam w szkolnych przestrzeniach...) jest człowiekiem. Kiedy dzieci od dorosłych słyszą takie słowa, zaczynają w nie wierzyć, i – niestety – przestają wierzyć w siebie.

Kary i etykiety są według nas drogą donikąd. Mogą być skuteczne w bardzo krótkiej perspektywie – bo ze strachu przed karą dzieci prawdopodobnie dość szybko spełnią jakieś żądania.

Nie wychowujemy tylko na dziś i jutro. Chodzi o długofalowy proces. Dlatego warto edukować i rozmawiać – próbować zrozumieć, co dziecko starało się osiągnąć przez swoje działania. Edukacja empatyczna, rozmowa o uczuciach i potrzebach, modelowanie sposobów naprawy relacji – to droga, która naprawdę zmienia zachowanie. Jest może trudniejsza, bardziej żmudna – lecz według nas zdecydowanie warta wysiłku.

Zamiast karania, osądzania lub etykietowania:

- Rozmawiaj o uczuciach i potrzebach obu stron.
- Edukuj poprzez wspólne szukanie słów, które wyrażają emocje bez raniących komunikatów.



Przykłady reakcji, które wspierają kontakt:

- *Kiedy słyszę, że używacie wobec siebie obraźliwych słów, czuję wielki smutek i złość, bo chcę bezpieczeństwa wszystkich dzieci. Nie zgadzam się, żeby takie słowa padały. Chciałabym, żeby w klasie każdy czuł się bezpiecznie. Zastanówmy się wspólnie, co możesz powiedzieć, gdy jesteś rozgniewany*
- *tak, żeby nie ranić i nie obrażać?*
- *Olu, kiedy słyszę, jak mówisz Krzysiovi takie nieprzyjemne rzeczy, martwię się o atmosferę w klasie. Co się wydarzyło, że to powiedziałaś? O co Ci chodziło?*

Przez te przykłady chcemy pokazać, jak zapraszać do dialogu, rozumienia uczuć i potrzeb oraz współpracy – zamiast szybkich rozstrzygnięć i obwiniania. Szukaj swoich słów, które oddadzą Twój własny styl. Najważniejsza jest intencja kontaktu.

Rozmowa, w której dziecko doświadcza empatii, nie oznacza przyzwolenia na przemoc. Oznacza zaproszenie do wzięcia odpowiedzialności za naprawienie sytuacji, bez poczucia winy i z wewnętrznej motywacji.

To moment, w którym możesz powiedzieć:

- *Usłyszałem/-am, co powiedziałaś/-aś i widzę, jak to zraniło kolegę. Nie zgadzam się na takie słowa, bo bardzo bolą. Chciałbym/-abym zrozumieć, co się w Tobie działo, że tak zareagowałaś/-aś?*



EMPATIA NIE WYKLUCZA GRANIC – PRZECIWNIE,
CZYNI JE BARDZIEJ CZYTELNYMI. DZIECI UCZĄ SIĘ
WTEDY, ŻE MOŻNA MÓWIĆ O TYM, CO TRUDNE,
BEZ KRZYKU I WSTYDU.

Podsumowanie

Empatia nie oznacza braku zasad, a współpraca dorosłych – utraty autorytetu. Porozumienie bez Przemocy i empatia są wyborem. Wyborem świata, w którym dialog jest ważniejszy niż racja, a relacja ważniejsza niż twarda dyscyplina zapisana w regulaminowych punktach. Do takiego świata zapraszamy i taki świat chcemy współtworzyć.

Pamiętaj – Porozumienie bez Przemocy nie jest:

- podejściem: róbcie, co chcecie, wszystko Wam wolno, możecie dbać o siebie, jak wam się tylko podoba,
- byciem miłym i grzecznym, stawianiem innych na pierwszym miejscu,
- wpływaniem na ludzi w taki sposób, aby robili dokładnie, co chcemy,
- brakiem granic,
- zgodą na wszystkie strategie.

Czym zatem jest *Porozumienie bez Przemocy*?

Zaproszeniem do pełnej akceptacji naszego człowieczeństwa do szukania sposobów na to, aby potrzeby wszystkich były brane pod uwagę.



*Celem **Porozumienia bez Przemocy** nie jest zmienianie ludzi i ich zachowań, aby wszystko było tak, jak my chcemy. Celem PbP jest tworzenie relacji opartych na uczciwości i empatii, co prowadzi do zaspokojenia potrzeb wszystkich ludzi.*

Marshall Rosenberg

Propozycja dodatkowych lektur

Książki Marshalla Rosenberga:

- Marshall B. Rosenberg, **Porozumienie bez przemocy. O języku serca**, Wydawnictwo Czarna Owca, wydanie III rozszerzone, Warszawa 2016.
- Marshall B. Rosenberg, **Rozwiązywanie konfliktów poprzez porozumienie bez przemocy**, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2009.
- Marshall B. Rosenberg, **Wychowanie w duchu empatii. Rodzicielstwo wg Porozumienia bez Przemocy**, Wydawnictwo MiND, 2012.
- Marshall B. Rosenberg, **To, co powiesz może zmienić świat. O języku pokoju w świecie konfliktów**, Wydawnictwo Czarna Owca, Warszawa 2013.
- Marshall B. Rosenberg, **W świecie Porozumienia bez Przemocy. Praktyczne narzędzia do budowania więzi i komunikacji**, Wydawnictwo MiND, Podkowa Leśna 2013.
- Marshall B. Rosenberg, **Edukacja wzbogacająca życie**, Wydawnictwo Porozumiewajmy się, Poznań 2016.

Książki innych autorów:

- Joanna Berendt, Magdalena Sendor, **Dogadać się z dzieckiem**, Warszawa 2013.
- Joanna Berendt, Paulina Orbitowska-Fernandez, Magdalena Sendor, **Empatia zmienia nas, zmienia szkołę, zmienia świat. Scenariusze zajęć Porozumienia bez Przemocy dla nauczycieli**, Wydawnictwo CoJaNaTo, Warszawa 2019.
- Joanna Berendt, Aneta Ryfczyńska, **Przyjaciele Żyrafy. Bajki o empatii**, Wydawnictwo CoJaNaTo, Warszawa 2013.
- Joanna Berendt, Aneta Ryfczyńska, **Tęskniący Zenon i Żyrafa, która spadła z krzesła**, Wydawnictwo CoJaNaTo, Warszawa 2015.
- Katarzyna Dworaczek, **Minimediacje z dziećmi. O dzieleniu się, docenianiu, przepraszaniu i świętowaniu**, Wydawnictwo Klett Polska, Poznań 2019.
- Frank i Gundi Gaschler, **Sen żyrafy. Empatyczna komunikacja z dziećmi**, Porozumiewajmy się, Poznań 2016.
- Sura Hart, Victoria Kindle Hodson, **Szanujący rodzice, szanujące dzieci. Jak zamienić rodzinne konflikty we współdziałanie?**
- Alfie Kohn, **Wychowanie bez nagród i kar**, Wydawnictwo MiND, Podkowa Leśna 2013.
- Lucy Leu, **Porozumienie bez przemocy. Ćwiczenia. Materiały do pracy indywidualnej i grupowej oraz szkół**, Wydawnictwo Czarna Owca, wydanie III rozszerzone, Warszawa 2016.
- Justine Mol, **Dorastanie w zaufaniu**, Wydawnictwo Porozumiewajmy się, Poznań 2013.
- Justine Mol, **Żyrafa i szakal w nas**, Wydawnictwo Porozumiewajmy się, Poznań 2015.

Przydatny link:

Strona Międzynarodowego Centrum Porozumienia bez Przemocy:

Materiały do pobrania:

<https://widzeczlowieka.pl/wp-content/uploads/2020/09/uczen-mediator-em-22-06.pdf>

<https://www.strefarozwoju.filomata.pl/wp-content/uploads/2023/09/Lista-potrzeb.pdf>

<https://www.strefarozwoju.filomata.pl/wp-content/uploads/2023/09/Lista-uczuc.pdf>



PAULINA ORBITOWSKA-FENRANDEZ

Certyfikowana trenerka CNVC (Centre for Nonviolent Communication), coachka, mediatorka, certyfikowana trenerka eduScrum, certyfikowana praktyczka Resonant Healing (NVC, neurobiologia interpersonalna i podejście systemowe), analityczka MindSonar oraz nauczycielka akademicka. Współtworzy zespół Empathic Way Europe (www.empathiceurope), akcję #WidzęCzłowieka (www.widzeczlowieka.pl) oraz Maraton Empatii.

Marzy o świecie dialogu i partnerskiej współpracy, w którym każdy człowiek czuje, że przynależy i może być sobą. Pracuje z osobami liderskimi, zespołami i organizacjami, NGO-sami, instytucjami publicznymi, środowiskami edukacyjnymi, medycznymi i terapeutycznymi. Wspiera też klientki i klientów indywidualnych w budowaniu wspierających relacji z sobą i z innymi. Jest tam, gdzie są ludzie, którzy pragną mieć więcej porozumienia, empatii i bliskości w relacjach.

Uwielbia podróże, szczególnie do Ameryki Łacińskiej, często można spotkać ją zaczytaną lub wchłaniającą las.

Więcej na: www.paulinaorbitowska.pl



ELŻBIETA WIĘCŁAW

Certyfikowana trenerka CNVC (Centre for Nonviolent Communication), mediatorka, nauczycielka z wieloletnim doświadczeniem w pracy trenerskiej. Od 2001 roku pracuje w obszarze empatycznej komunikacji, wspierając zespoły zawodowe oraz indywidulane osoby w budowaniu relacji, które służą współpracy.

Doskonale wie, jak wiele w życiu ma do powiedzenia nasz autonomiczny układ nerwowy, dlatego od lat z pokorą zgłębia tajniki neurobiologii, wykorzystując je w swojej pracy.

22 lata pracowała jako dyrektorka szkoły, jest współzałożycielką niepublicznych placówek FILOMATY w Gliwicach (przedszkola, szkoły podstawowej i LO) oraz Placówki Kształcenia Ustawicznego, którą obecnie kieruje.

Dzieli się swoim doświadczeniem, prowadząc warsztaty i mentoring dla osób tworzących nowe organizacje oraz dla tych, które chcą poprawić komunikację i zwiększyć efektywność działania lub mierzą się z konfliktami w swoich zespołach. Aktywnie działa dla budowania kultury dialogu w szerszych społecznościach. Współorganizuje ogólnopolskie konferencje na temat empatycznej komunikacji, stworzyła w Gliwicach środowisko uczące się tego podejścia. Aktywności szkoleniowe realizuje zarówno w formie stacjonarnej, jak i on-line.