

### ***Техника ненасильственного общения (ННО)***

Каждый из нас может вспомнить ситуации, в которых общение с другими людьми складывалось не лучшим образом. Когда слова или поведение партнёра по общению — сестры, одноклассника, родителя, учителя — вызывали дискомфорт и неприятные переживания. В такие моменты нам бывает непросто понять друг друга, управлять своими эмоциями и влиять на поведение партнёра по общению, сообщать ему о своих переживаниях, высказывать свои пожелания, просьбу. Мы можем пойти на поводу у эмоций и громко озвучить свои претензии, обвинения или, напротив, долго пытаемся подобрать слова, чтобы быть понятыми, не вызвать обиду или гнев; не показываем свои переживания, но они неминуемо вырываются наружу, и тогда конфликта не избежать.

Любое общение как обмен информацией имеет две стороны: необходимо выразить свои мысли или эмоции и услышать и понять собеседника. Задача говорящего — донести свою мысль, чтобы быть понятым, а слушающего, соответственно, — постараться понять.

«Когда люди говорят, чего они хотят друг от друга, вместо того чтобы говорить о том, что не так в другом, появляется возможность примирения», — говорит Маршалл Розенберг, автор книги «Язык жизни. Ненасильственное общение».

Маршалл Розенберг предложил понятную модель, которая позволяет договариваться с уважением, без давления, без требований и насилия, — **ненасильственное общение**.

М. Розенберг предлагает метафору для обозначения двух стилей общения: **насильственного – язык Волка и ненасильственного – язык Жирафа**.

К характерным чертам насильственного общения — языку Волка — он относит оценивание, критику, требования, обращение к чувству вины собеседника. Говорить на «волчьем» языке — значит применять в разговоре:

- оценки, диагнозы, осуждения, ярлыки, сравнения и т. д.;
- оценку с точки зрения награды/наказания (т. е. поведение человека заслуживает награды или наказания);
- требования (отрицание возможности выбора у человека, желание наказать тех, кто не выполняет требования);
- отрицание возможности собственного выбора или ответственности («пришлось», «должен», «предполагалось, что ты», «меня заставили» и т. д.).

У Волка мало вариантов действия — ссориться, подчиниться или убежать. Обычно он реагирует автоматически или по привычке. Часто этот язык внушает страх, агрессию, вину, стыд.

Пример использования «волчьего» языка:

*«Ты, как всегда, не выполнил домашнее задание. А всё почему? Потому что ты – лодырь!»*

В отличие от Волка, **Жираф умеет выражать в беседе собственные чувства и потребности**. Это умение — главная составляющая ненасильственного общения, которое именно поэтому именуется ещё «проникновенным, или чутким, общением». Поскольку жираф — это существо, у которого самое большое сердце среди всех наземных животных, а его длинная шея позволяет обзирать окрестности с достаточной высоты, он и был выбран символом чуткого понимания.

Жираф символизирует язык жизни и партнёрства, способствующий душевной близости и объединению. Говорить на языке Жирафа — значит говорить от сердца. Человек-Жираф не даёт оценок, не обвиняет, не требует и не угрожает. Он объективен в видении и понимании своих чувств и потребностей, а также чувств и потребностей других людей.

Пример использования языка «Жирафа»:

— *Когда ты громко разговариваешь (наблюдение), я начинаю злиться (эмоция), потому что дома мне хочется тишины (потребность). Говори, пожалуйста, тише (просьба).*

Конечно, Волк и Жираф со свойственными им способами самовыражения и восприятия окружающих не встречаются в чистом виде в реальной жизни. Оба типа — лишь стили общения, которые мы варьируем и сочетаем в разных пропорциях в зависимости от конкретного собеседника, момента беседы и ситуации в целом.

Волки и Жирафы не только говорят, но и слышат! Я могу слушать так, как это делает Волк, и воспринимать слова моего собеседника в качестве нападок, упрёков, оценок и т. п. Или же, слушая ушами Жирафа, услышать сообщение о нереализованной потребности и связанных с этим чувствах.

Ненасильственное общение состоит из **четырёх** основных компонентов — **шагов**, которые присутствуют каждый раз, когда вы хотите обратиться к кому-то с просьбой или понять, чего хочет другой человек. М. Розенберг говорит, что **они простые, но не лёгкие**.

1. <b>Наблюдение.</b> Ключевым навыком здесь является описание фактов без оценивания. Есть нечто или происходит нечто, что может нам нравиться или не нравиться. Важно это констатировать как есть.
2. <b>Эмоции.</b> На данном этапе мы фокусируемся на эмоциях, ощущениях, которые вызваны происходящим. К этим своим чувствам и эмоциям по поводу происходящего мы тоже относимся безоценочно, мы наблюдаем за ними, фиксируем в сознании и искренне озвучиваем.
3. <b>Потребности.</b> Теперь мы определяем потребности, связанные с нашими эмоциями. После осознания этих трёх компонентов становится возможным честно и ясно выразить свои чувства.
4. <b>Просьба.</b> Следующий этап — выражение просьбы, пожелания, но ни в коем случае не требования к собеседнику.

Например, фразу можно построить так:

— *Когда ты громко разговариваешь (наблюдение), я начинаю злиться (эмоция), потому что дома мне хочется тишины (потребность). Говори, пожалуйста, тише (просьба).*

1. **Наблюдение:** «Что я вижу или слышу? О чём идёт речь?»

вместо

Оценка: «Как я оцениваю это?»

Ключевым навыком здесь является наблюдение **без оценивания**. Есть нечто или происходит нечто, что мы видим, слышим, оно может нам нравиться или не нравиться. Важно это констатировать как есть, как это зафиксировала бы видеочкамера.

Следствие первого компонента ННО — отделение наблюдения от оценки. Когда мы совмещаем наблюдение с оценкой, окружающие склонны слышать критику и могут начать противиться тому, что мы говорим.

Например, «Сейчас 2:00 утра, я слышу, что у тебя играет музыка» — установленный факт. Тем временем «Сейчас слишком поздно для подобных действий» — оценка. Или: «Я заглянул в холодильник, а там нет продуктов — значит ты не ходил в магазин» — установленный, благодаря наблюдению, факт, а фраза «Ты провёл бесцельно весь день» выставляет оценку. Люди часто не соглашаются с оценками, потому что смотрят на вещи по-другому, но неопровержимые факты создают точки соприкосновения для разговора.

«Когда я вижу/слышу...» — вот чистая языковая формула для наблюдения.

✓ Чем мешают оценочные суждения?

## 2. Эмоции: «Что я чувствую?»

вместо

Интерпретация: «Как я истолковываю это?»

На данном этапе мы фокусируемся на эмоциях, ощущениях, которые вызваны происходящим, **без интерпретаций**. Например, мы можем быть встревожены, обрадованы, смущены, разочарованы, растроганы или грустны. Если же мы при этом говорим: «Я чувствую, что ты меня игнорируешь!» — то своим высказыванием выражаем собственную интерпретацию поведения партнёра по общению.

Обычная путаница при вербализации — это употребление слова «чувство» без фактического выражения. Например, в предложении «Я чувствую, что встреча была бесполезной» слова «я чувствую» могли бы быть заменены на «я думаю».

Мы сможем лучше выразить свои чувства, если будем использовать слова, которые описывают определённые эмоции, а не слова, описывающие общее состояние. Например, если мы говорим: «Я чувствую себя хорошо», — слово «хорошо» может означать, что вы «счастливы», «обрадованы», «спокойны». Возможны и многие другие оттенки эмоций. Такие слова, как «хорошо» и «плохо», не дают слушателю проникнуться тем, что мы на самом деле чувствуем.

✓ Почему важно говорить о своих эмоциях? А не интерпретировать поведение партнёра?

Соединяя первый шаг (*наблюдение*) со вторым шагом (*эмоции*), мы устанавливаем связь обстоятельств, которые наблюдаем, со своими чувствами.

## 3. Потребности: «В чём я нуждаюсь?»

вместо

Стратегии: «Как я этого достигну?»

Теперь мы определяем потребности, связанные с нашими эмоциями. Мы высказываем потребность, которая стоит за тем чувством, которое нами движет. Например, это может быть потребность в свободе, безопасности, независимости, покое, признании и т. д. Смотря на мир глазами Жирафа, мы используем собственные чувства как чёткие сигналы, указывающие на потребности, которые в данный момент нуждаются в реализации. Наши чувства подобны цветным лампочкам-детекторам, которые подключены к особому источнику энергии — потребностям.

После осознания этих трёх компонентов становится возможным честно и ясно выразить свои эмоции и чувства, осознать их истинные причины.

«Я испытываю ... (чувство), потому что я нуждаюсь в ..., потому что для меня важно ... (потребность)!» Вот словесная формула, которая наводит мостик от чувств к потребностям.

4. **Просьба:** «Ты не мог бы?..»

вместо

Требование: «Ты должен, иначе я!..»

Следующий этап — выражение просьбы, пожелания, но ни в коем случае **не требования** к собеседнику.

Просьба должна быть высказана ясно, конкретно, позитивно, без претензий.

*«Ты не мог бы поскорее разгрузить посудомоечную машину?»*

Является это высказывание просьбой или требованием, зависит от того, может ли человек, к которому мы обращаемся, сказать «нет» без того, чтобы наши отношения испортились, — или он должен учитывать наше возможное недовольство.

Что именно может другой человек (или мы сами!) сделать здесь и сейчас для того, чтобы пойти навстречу нашим потребностям? Безусловно, реализуя при этом и свои собственные. Ведь в понимании ННО другой человек выполняет просьбы, поскольку это отвечает его собственным потребностям, например, его потребности в контакте, понимании и пр., но ни в коем случае не из чувства вины, стыда, страха или по принуждению. Просто потому, что это взаимно обогатит нашу жизнь.

Четыре шага — контрольный лист

**1. Описать то, что спровоцировало ситуацию.**

Наблюдение за ситуацией, определение повода конфликта. Где нахожусь я сам? За что «зацепился» мой собеседник? Что увидел, услышал, подумал, ощутил, вспомнил, домыслил я? А он? Что заставляет меня искать этого разговора? А его?

**2. Какие чувства пробудились в каждом из нас в данный момент?**

Например, я ощущаю... страх, грусть, разочарование, неудовлетворённость, напряжение, беспокойство. Или, быть может, во мне проснулось любопытство, я очарован, рад, счастлив, растроган.

**3. Какие из моих потребностей являются источником этих чувств?**

Например, я испытываю потребность в безопасности, причастности, независимости, сохранении чувства собственной уникальности, потребность в смысле, свободе, поддержании чувства собственного достоинства, равноправии, контакте, понимании...

**4. Что именно я хотел бы сделать или что, по моим представлениям, может сделать мой собеседник, чтобы помочь реализоваться этим личным потребностям?**

Например, чутко выслушать, согласиться, поразмыслить над ситуацией, ответить, действовать.