- **«Когда люди говорят, чего они хотят друг от друга, вместо того чтобы говорить о том, что не так в другом, появляется возможность примирения» (Маршалл Розенберг)**
- **Всех своих врагов мы придумали сами — они просто люди, пытающиеся удовлетворить свои потребности.**
- **«Сначала старайся понять, а потом ищи понимания» (Стивен Кови)**
- **«Слова — это или окна, или стены»**

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.

Жираф умеет выражать в беседе собственные чувства и потребности. Поскольку жираф — это существо, у которого самое большое сердце среди всех наземных животных, а его длинная шея позволяет обозревать 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.

К характерным чертам насильственного общения — языку Волка относится: 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.).

Наблюдение. 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.

Эмоции. 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.

Потребности. Теперь мы определяем потребности, связанные с нашими эмоциями. После осознания этих трёх компонентов становится возможным честно и ясно выразить свои чувства.

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

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