

Маршалл Розенберг. Ненасильственное общение. Язык жизни

Метод ненасильственного общения (ННО) улучшает жизнь тысяч людей. Он применим и в супружеской спальне, и в классной комнате, и за столом переговоров. Основатель метода Маршалл Розенберг подробно объясняет его суть и на многочисленных примерах из своей практики показывает, как им пользоваться. ННО поможет вам:

- улучшить отношения с людьми,
- никогда не поддаваться гневу,
- говорить и слушать с пониманием и сопереживанием,
- избегать шаблонов мышления, ведущих к стрессу, депрессии, ощущению вины и стыда,
- всегда, везде и со всеми находить общий язык.

Маршалл Розенберг. Ненасильственное общение. Язык жизни. – М.: ООО Книжное издательство «София», 2023. – 288 стр.



Купить [цифровую](#) или [аудиокнигу](#) в ЛитРес, бумажную книгу в [Ozon](#)

Глава 1. Давать от всего сердца

Я выделил особый подход к коммуникации – и к высказываниям, и к слушанию, – который позволяет нам давать от всего сердца, налаживая нашу связь с собой и с другими таким образом, чтобы наше природное сопереживание расцвело. Я называю этот подход ненасильственным общением, имея в виду естественное состояние сопереживания, когда в нашем сердце стихает насилие.

ННО переформатирует то, как мы самовыражаемся и как мы слышим других. ННО заменяет наши старые паттерны самозащиты, отстранения или нападения, когда мы сталкиваемся с осуждением или критикой, и мы приходим к новому пониманию себя и других, а также наших намерений и отношений.

Процесс ННО

Чтобы прийти до взаимного желания давать от всего сердца, мы направляем свет своего сознания на четыре области – которые известны также как четыре составляющих модели ненасильственного общения. Мы *наблюдаем* за происходящим на самом деле. Задача в том, чтобы уметь высказать это наблюдение, не вдаваясь ни в оценки, ни в осуждение, – просто сказать, какие действия других людей нам нравятся или не нравятся. Затем мы говорим о том, какие *чувства* испытываем, когда видим это действие: мы задеты, напуганы, веселы, удивлены, раздражены? Далее мы говорим о том, какие наши *потребности* связаны с чувствами, которые мы испытываем. И наконец, мы *формулируем просьбу*.

Глава 2. Общение, которое мешает сопереживанию

Я выделяю особые формы языка и коммуникации, которые способствуют насильственному обращению с другими и собой. Я использую термин «отчуждающее от жизни общение».

Один из видов отчуждающего от жизни общения – это использование *моралистических суждений*, которые подразумевают неправоту или испорченность людей, действующих не в согласии с нашими

ценностями. Такие суждения отражены в языке: «Твоя проблема в том, что ты слишком эгоистичен». «Она ленива». «Они полны предрассудков». «Это недопустимо». Обвинения, оскорбления, уничижительные высказывания, ярлыки, критика, сравнения и диагнозы – все это формы суждений.

В языке суждений много слов, которые классифицируют людей и их действия, а также вводят дихотомию. Когда мы говорим на этом языке, мы судим других и их поведение. Говоря на этом языке, мы мыслим и общаемся с позиции того, что, если другие ведут себя определенным образом, – значит, с ними что-то не так. Наше внимание посвящено классификации, анализу и определению уровней неправильности, а не тому, что нам и другим нужно и чего мы не получаем.

Если мой коллега уделяет деталям больше внимания, чем я, то он – «придирчивый зануда». Если же я переживаю о деталях больше, чем он, то он «небрежный и безалаберный».

Важно не путать ценностные и моралистические суждения. Мы все формируем ценностные суждения относительно того, что для нас важно в жизни. Например, мы можем ценить честность, свободу и мир. Ценностные суждения отражают наши убеждения относительно того, как наилучшим образом служить жизни. Что же касается моралистических суждений, то мы выдвигаем их относительно людей и способов поведения, которые не отвечают нашим ценностным суждениям. Например: «Насилие – это плохо. Люди, которые убивают других, – злые». Если бы нас воспитали в культуре использования такого языка, который способствует выражению сопереживания, то мы научились бы выражать свои потребности и ценности прямо, а не клеймили бы других, когда не получаем желаемого. Например, вместо того чтобы говорить: «Насилие – это плохо», мы могли бы сказать: «Мне страшно, когда насилие используется для решения конфликтов. Я ценю другие способы их урегулирования».

Одна из форм суждения – использование сравнений. Еще один тип отчуждающего от жизни языка – отрицание ответственности. Идея о том, что некоторые действия заслуживают награды, а некоторые – наказания, также связана с отчуждающим от жизни общением. Это мышление отражено в слове «заслуживать». Например: «Он заслуживает наказания за свой поступок». Оно подразумевает «испорченность» людей, которые ведут себя определенным образом, и призывает к наказанию, чтобы заставить их раскаяться и изменить свое поведение. Я считаю, что всем выгодно, чтобы люди менялись не в попытках избежать наказания, а потому что считают изменения полезными для себя.

Я считаю, что отчуждающее от жизни общение основывается на определенном подходе к человеческой природе, который сохранял влияние несколько веков. Этот подход акцентирует врожденное зло и несовершенство людей, а также необходимость воспитания, чтобы контролировать нашу изначально плохую натуру. Это воспитание нередко заставляет нас задуматься, не являются ли неправильными вообще все наши чувства и потребности. Мы с раннего возраста учимся изолировать себя от того, что происходит у нас внутри.

Отчуждающее от жизни общение порождается иерархическими и авторитарными обществами, а затем, в свою очередь, укрепляет их. В таких обществах небольшое количество индивидуумов для собственной выгоды контролирует огромные массы людей. Язык обвинения, язык понятий «нужно» и «должен» идеально подходит для этой цели.

Глава 3. Наблюдение без оценивания

Первая составляющая ННО подразумевает отделение наблюдения от оценивания. Мы должны внимательно отслеживать все, что мы видим, слышим или осязаем, – все, что оказывает влияние на наше самочувствие, – не примешивая к этому никаких оценок. ННО не требует, чтобы мы оставались абсолютно объективными и воздерживались от оценивания.

Специалист по семантике Уэнделл Джонсон указывал на то, что мы создаем себе много проблем, используя статичный язык, чтобы выразить понимание непрестанно меняющейся реальности.

Как отличать наблюдения от оценок?

Слова «всегда», «никогда», «постоянно», «каждый раз» и тому подобные используются как преувеличения. В таких случаях наблюдения и оценки смешиваются. Эти слова вызывают защитную реакцию, а не сопереживание.

Глава 4. Как осознавать и выражать свои чувства?

Сложности с распознаванием и выражением чувств присущи многим, особенно юристам, инженерам, полицейским, руководителям корпораций и кадровым военным – то есть людям, работающим в тех сферах, где профессиональная этика не поощряет выражение эмоций. Если человек неспособен выражать свои эмоции, это становится тяжелым испытанием для его родственников.

Если улучшить наш словарный запас, предназначенный для выражения эмоций, это, несомненно, скажется положительно не только на межличностных отношениях, но и на профессиональной сфере.

Демонстрация своей уязвимости может помочь в решении конфликтов.

Наш язык способствует путанице: слово «чувствовать» часто используется, когда речь на самом деле идет не о чувствах. Например, в предложении «я чувствую, что со мной обошлись несправедливо» слова «я чувствую» можно было бы заменить на «я думаю», и это способствовало бы большей точности.

В ННО мы устанавливаем различие между словами, которые описывают настоящие чувства, и словами, которые описывают наши *представления* о себе. Описание нашего представления о себе: «Я чувствую, что плохо играю на гитаре». В этом высказывании я скорее оцениваю свои музыкальные навыки, нежели выражаю чувства. Настоящие выражения чувств: «Я чувствую разочарование, когда играю на гитаре», «Я недоволен собой, когда играю на гитаре», «Я злюсь на себя, когда играю на гитаре».

Вот пример высказывания, которое легко принять за выражение чувств, но на самом деле оно больше относится к нашему мнению о поведении других, нежели к тому, что на самом деле чувствуем мы сами. «Я чувствую, что ничего не значу для людей, с которыми работаю». Слова «ничего не значу» относятся скорее к тому, что я думаю об оценке меня другими людьми, нежели к настоящим чувствам (которые в этой ситуации можно было бы выразить как «мне грустно» или «я обескуражен»).

Создание словаря для выражения чувств

В выражении наших чувств помогают слова, которые относятся к конкретным эмоциям, а не слова с обобщенным или неясным смыслом. Например, если мы говорим «мне хорошо», слово «хорошо» может означать счастье, радость, облегчение и многое другое. Такие слова, как «хорошо» или «плохо», усложняют для собеседника понимание того, что мы на самом деле чувствуем.

Вот как мы можем чувствовать себя, если наши потребности удовлетворены: беззаботный, блистательный, внимательный, гордый, заинтересованный, любознательный, оптимистичный, полный решимости, теплый, энергичный.

А вот как мы можем описывать себя, когда наши потребности не удовлетворяются: апатичный, беспомощный, взвинченный, грустный, жалкий, ленивый, нервный, нудный, озлобленный, отупевший, печальный, потрясенный, разочарованный, сердитый.

Глава 5. Принятие ответственности за свои чувства

ННО делает акцент на осознании того, что действия других могут быть стимулом для наших чувств, но никогда не являются их непосредственной причиной. Мы видим, что наши чувства становятся результатом того, какую реакцию на слова и действия людей мы выбираем, а также того, какие у нас в данный момент потребности и ожидания. Третья составляющая приводит нас к принятию ответственности за то, как мы сами создаем свои чувства.

Когда кто-то адресует нам негативное сообщение, вербальное или невербальное, у нас есть четыре способа реакции. Первый – принять все на свой счет. Выбирая этот вариант, мы подвергаем свое самоуважение тяжелому испытанию, потому что эта реакция обрекает нас на чувства вины, стыда и депрессии. Второй вариант – обвинить другого. При этом мы, скорее всего, испытываем гнев.

Третий вариант – обратить луч света нашего сознания на наши собственные потребности и чувства. И тогда мы можем ответить: «Когда ты так говоришь, мне больно. Я ведь стараюсь учитывать твои предпочтения, и мне нужно, чтобы ты это ценил». Сосредоточившись на собственных чувствах и потребностях, мы понимаем, что возникшее сейчас чувство боли берет начало в потребности признания наших усилий.

И наконец, четвертый вариант – направить свет нашего сознания на высказываемые в данный момент чувства и потребности другого человека. Например, мы можем спросить: «Тебе больно, потому что ты хочешь, чтобы к твоим предпочтениям относились внимательнее?»

Обратите внимание на разницу между следующими выражениями огорчения:

- А. Ты огорчил меня, когда не зашел вчера.
- Б. Я был огорчен, когда ты не зашел, ведь я хотел обсудить некоторые тревожащие меня дела.

Автор высказывания А перекладывает ответственность за свое огорчение исключительно на поступки другого человека. Автор высказывания Б связывает свое огорчение с собственным неудовлетворенным желанием.

Некоторые речевые обороты могут скрывать от нас ответственность за собственные чувства:

- Использование безличных конструкций: «Меня просто бесят орфографические ошибки в наших буклетах!»
- Выражения типа «я чувствую (эмоция), потому что (упоминание любых других людей, кроме себя)»: «Мне больно, потому что ты сказал, что не любишь меня».
- Высказывания, в которых упоминаются лишь действия других: «Когда ты не звонишь мне в мой день рождения, меня это задевает».

Мы можем углубить наше осознание собственной ответственности, построив предложение по модели «Я чувствую... потому что я...». Например: «Меня просто бесят орфографические ошибки в наших буклетах, ведь мне хочется, чтобы наша компания выглядела профессиональной».

Потребности, лежащие в основе чувств

Осуждение, критика, диагнозы и интерпретация чужих действий – все это искаженные выражения наших собственных желаний. Если кто то говорит: «Вечно ты меня не понимаешь», то на самом деле он пытается донести до нас, что его потребность быть понятым не удовлетворяется.

Когда мы выражаем свои потребности не напрямую, а посредством оценок, интерпретаций и образов, другие могут слышать в этом критику в свой адрес. Но чем откровеннее мы заявляем о своих потребностях, тем легче другим отнестись к нам с пониманием. К сожалению, большинство из нас никогда не учили мыслить с позиции потребностей. Когда наши потребности не удовлетворяются, мы по привычке думаем о чужой «неправильности».

Как только люди начинают говорить о своих потребностях, а не о том, в чем неправы другие люди, возможность найти способ удовлетворить потребности каждого существенно увеличивается.

Высказать наши потребности тяжело – но тяжело и молчать о них. Если мы сами не придаем значения своим потребностям, скорее всего, другие будут относиться к ним так же.

От эмоционального рабства к эмоциональной свободе

Развиваясь до состояния эмоциональной свободы, большинство из нас проходят через три стадии отношения к людям. На первой стадии, которую я называю *эмоциональным рабством*, мы считаем себя ответственными за чувства других. Мы думаем, что должны постоянно делать усилия, чтобы все были счастливы.

На стадии *нетерпимости*, мы начинаем осознавать, как дорого обходится взятая на себя ответственность за чувства других. Когда мы замечаем, сколько времени потратили впустую и как плохо прислушивались к зову собственной души, нас охватывает злость. Я шутя называю эту стадию «грубиянской», потому что, сталкиваясь с чужими страданиями, мы начинаем отпускать резкие замечания, например: «Это твои проблемы! Я не отвечаю за твои чувства!»

Во время стадии *эмоционального освобождения* мы откликаемся на потребности других по зову своей души, но ни в коем случае не из страха и не из чувства вины или стыда. Таким образом, наши действия приносят удовлетворение нам, а также тем, на кого направлены эти усилия. Мы полностью берем на себя ответственность за наши намерения и действия, но не за чувства других. На этой стадии мы осознаём, что никак не можем удовлетворить свои потребности за чужой счет.

Глава 6. Просьбы, которые сделают нашу жизнь лучше

Три первых составляющих ННО относятся к тому, что мы наблюдаем, чувствуем и в чем нуждаемся. Мы научились делать это без критики, анализа, обвинений и диагностирования других, таким

образом, чтобы вызывать сопереживание. Четвертая и последняя составляющая этого процесса относится к тому, чего мы бы хотели попросить у других, чтобы сделать нашу жизнь лучше. Как выразить свои просьбы, чтобы другие с **большим** пониманием относились к нашим потребностям?

Мы выражаем скорее то, о чем *просим*, нежели то, о чем *не просим*. Лучше формулировать свои просьбы в виде упоминания конкретных действий, которых хотим от других, а не размытых, абстрактных или неоднозначных понятий. Например, работодатель искренне пытается получить обратную связь и говорит сотрудникам: «Пожалуйста, не стесняйтесь высказывать свое мнение обо мне». Он мог бы использовать язык утвердительных высказываний: «Пожалуйста, скажите мне, что я мог бы сделать, чтобы вам было легче поделиться своим мнением обо мне».

Осознанные просьбы

Во многих случаях мы можем выразить свое недовольство и ошибочно думать, что слушатель понял нашу невысказанную просьбу. А еще более часто мы просто не осознаем, чего просим. Мы обращаем свои слова **на** людей или **против** людей, вместо того чтобы говорить **с** людьми. Мы бросаем слова, используя людей, как мусорные ведра. В таких ситуациях слушатель, будучи не в силах распознать запрос в словах говорящего, может испытывать замешательство.

Просьба дать обратную связь

Чем яснее мы высказываем, какой реакции ожидаем, тем выше вероятность того, что мы ее получим. Отправляемое сообщение не всегда бывает получено в таком же виде, поэтому нужно научиться проверять, правильно ли было услышано наше сообщение. Это особенно важно во время общения с группой: мы должны ясно дать понять, какого ответа ожидаем. В противном случае мы можем инициировать бесплодное обсуждение и впустую потратить драгоценное время группы.

Различия между просьбами и требованиями

Когда люди слышат требование, они рассматривают лишь две возможности – повиновение или сопротивление. Чтобы отличить просьбу от требования, наблюдайте за поведением человека, получившего отказ. Если собеседнику в ответ на его отказ навязывают чувство вины, то это было требование. Если в ответ на отказ человек проявляет понимание по отношению к собеседнику, тогда это была просьба. Самый убедительный способ показать, что от нас исходит именно просьба, а не требование, – с пониманием относиться к людям, когда они не соглашаются.

Обращаясь к кому-то с просьбой, полезно сканировать свой ум, чтобы проверить, нет ли там мыслей, которые автоматически превращают просьбы в требования: он должен прибираться за собой, она обязана делать то, что я говорю, я заслуживаю прибавки к зарплате.

Цель ННО не в том, чтобы менять людей и их поведение и добиваться своего, а в построении отношений, основанных на честности и эмпатии, когда удовлетворяются потребности каждого.

Глава 7. Эмпатическое принятие

Две части ННО: высказываться честно, принимать высказывания других с эмпатией. *Эмпатия* – это уважительное понимание того, что переживают другие. Эмпатия возникает лишь тогда, когда мы успешно отбрасываем все предвзятые мнения и суждения о других. Вместо эмпатии мы часто склонны предлагать советы или утешение и объяснять собственную позицию и чувства. Что же касается эмпатии, она требует, чтобы мы полностью сосредоточились на том, что хочет выразить другой человек.

Основной компонент эмпатии – присутствие: мы полностью осознаем другого человека и его переживания. Это качество присутствия отделяет эмпатию от интеллектуального понимания или сочувствия. Полезно осознавать, что в моменты проявления сочувствия мы не выражаем эмпатию.

Прислушиваться к чувствам и потребностям

Вне зависимости от того, что говорят другие, мы слышим только то,

- 1) что они наблюдают,
- 2) что они чувствуют,
- 3) в чем они нуждаются,
- 4) чего они просят.

Уделяйте больше внимания тому, в чем люди нуждаются, а не тому, что они думают.

Перефразирование

Если мы правильно восприняли сообщение другой стороны, то наше изложение его своими словами подтвердит это. Если мы перефразируем неправильно, мы дадим собеседнику возможность поправить нас. В ННО наше перефразирование принимает форму вопросов. Например, «Это твоя реакция на то, что на прошлой неделе я часто уходил по вечерам?» или «Тебе обидно, потому что ты хотел бы большего признания твоих усилий?»

Обратите внимание на разницу со следующими вопросами: «О каком из моих поступков ты говоришь?», «Что ты чувствуешь?», «Почему?», «Что, по-твоему, мне нужно сделать?».

Второй ряд вопросов – это требования предоставить информацию без попытки осознать, как все это видит собеседник. Когда мы просим об информации, нужно сначала высказать собственные чувства и потребности.

В некоторых случаях мы, проявляя уважение к определенным культурным нормам, можем решить не отражать высказывания собеседника.

Мы также должны быть готовы к вероятности того, что намерение, лежащее в основе нашего перефразирования, может быть неправильно истолковано.

Подкрепление эмпатии

Прежде чем переходить к поиску решений или выполнению просьб, я советую давать другим возможность полностью выразить себя. Продолжая фокусироваться на том, что происходит с другими, мы даем им возможность полностью исследовать и выразить свой внутренний мир. Мы понимаем, что собеседник получил достаточно эмпатии, когда ощущаем, что напряжение снизилось, или иссякает поток слов.

Глава 9. Сопереживая, устанавливая контакт с самим собой

Возможно, самая важная сфера применения ННО – способность развивать сопереживание по отношению к себе самим. Мы используем ННО так, чтобы наша самооценка помогла нам развиваться, а не заставляла ненавидеть себя.

Если наша самооценка заставляет нас испытывать стыд и мы постоянно меняем свое поведение, то мы позволяем, чтобы ненависть к себе направляла наш рост и обучение. Стыд – это форма ненависти к себе. Действия, предпринятые из-за стыда, не являются свободными и радостными. Даже если мы намерены вести себя более внимательно и по-доброму, люди, чувствуя нашу вину и стыд, будут ценить наши поступки меньше, чем когда мы мотивированы простым человеческим желанием служить жизни.

Не поддавайтесь диктату слова «надо»! Если мы делаем нечто, не улучшающее нашу жизнь, наша задача – постоянно оценивать себя таким образом, чтобы 1) способствовать изменениям в том направлении, в котором мы хотели бы двигаться, и 2) меняться из уважения и сочувствия к себе, а не из ненависти, вины или стыда.

Сожаление в ННО

Если мы за что то упрекаем себя («опять ты все испортил!»), то можем быстро остановиться и спросить себя: «Какая неудовлетворенная потребность выражается в этом моралистическом высказывании?»

Сосредоточившись на своих потребностях, мы естественным образом устремляемся к творческим возможностям их удовлетворения. Моралистические же суждения, которые мы используем, когда обвиняем себя, не дают нам увидеть эти возможности и побуждают продолжать самоистязания.

Пусть каждое ваше действие станет игрой!

Я искренне убежден, что важная часть сочувствия себе заключается в том, чтобы наш выбор мотивировало исключительно стремление делать жизнь лучше, а не страх, вина, стыд, обязанность или долг.

Анализируя свое поведение с позиции наших собственных неудовлетворенных потребностей, мы делаем стимулом для изменений не стыд, вину, гнев или депрессию, а свое искреннее желание способствовать своему и чужому благополучию.

Мы также развиваем сопереживание по отношению к себе, когда в повседневной жизни осознанно выбираем действовать только в интересах своих потребностей и ценностей, а не под влиянием обязанностей, внешних поощрений, стыда, вины или наказания. Если мы сами внимательно проанализируем не приносящие нам радости действия и переведем их с языка «это моя обязанность» на язык «я выбираю», то привнесем в свою жизнь игру и полноту.

Глава 10. Полное выражение гнева

Проявление гнева наглядно демонстрирует разницу между ННО и другими формами коммуникации. В ННО первый шаг для полного выражения гнева – избавить другого человека от какой бы то ни было ответственности за наш гнев. Мы избавляемся от таких мыслей, как «он разозлил меня своим поступком». Мы никогда не злимся из-за чужих поступков. Мы можем опознать в поведении другого человека стимул, но важно провести ясное различие между стимулом и причиной.

Наш обычный язык упрощает использование тактики, направленной на внушение вины. Мы говорим: «Ты бесишь меня», «Твои поступки делают мне больно», «Мне грустно из-за этого поступка». В главе 5 мы обсуждали четыре варианта реакции на слова или действия, которые нам не нравятся. Гнев возникает при выборе второго варианта: когда мы злимся, то ищем виноватых. Я предполагаю, что причина гнева в этом. Следует направить свет своей осознанности на наши собственные чувства и потребности.

Гнев – это результат мышления, отчуждающего от жизни и оторванного от наших потребностей. Он указывает на то, что мы застряли в своих мыслях, анализируя и осуждая других, вместо того чтобы сосредоточиться на том, какие из наших потребностей не получают удовлетворения.

Кроме третьего варианта – сосредоточиться на собственных потребностях и чувствах, – у нас также есть вариант направить свет своей осознанности на чувства и потребности другого. Выбирая четвертый вариант, мы также никогда не ощущаем гнева. Мы не подавляем гнев, а просто видим, что он отсутствует во все те моменты, когда наше внимание полностью направлено на чувства и потребности другого человека.

Я советую вместо «благородного негодования» налаживать эмпатическую связь со своими или чужими потребностями. Для этого может потребоваться долгая практика, во время которой мы снова и снова осознанно заменяем слова «я злюсь, потому что они...» словами «я злюсь, потому что мне нужно...». Используйте гнев как сигнал для пробуждения.

Однажды, работая с детьми в исправительной школе, я получил весьма примечательный опыт. Два дня подряд меня били в нос одинаковым образом – потрясающее совпадение. В первый раз меня больно ударили локтем, когда я пытался разнять двух дерущихся учеников.

Шаги по выражению гнева:

1. Сделайте паузу. Дышите.
2. Определите свои осуждающие мысли.
3. Установите контакт со своими потребностями.
4. Выразите свои чувства и неудовлетворенные потребности.

Сначала нужно проявить эмпатию

Однако в большинстве случаев, прежде чем ожидать от другой стороны понимания наших чувств, нужно сделать еще один шаг. В таких ситуациях другим может быть тяжело принимать наши чувства и потребности, поэтому, если мы хотим, чтобы нас услышали, сначала придется проявить эмпатию к этим людям.

Желающим применять ННО, особенно в сложных ситуациях, в которых ощущается гнев, я предлагаю следующее упражнение.

Мы увидели, что наш гнев проистекает из обвинительных суждений, ярлыков и мыслей о том, что люди «должны» делать и чего они «заслуживают». Составьте список суждений, которые чаще всего приходят вам в голову, начав с такой подсказки: «Терпеть не могу людей, которые...». Соберите все негативные суждения и спросите себя: «Чего я хочу и не получаю, когда осуждаю человека таким образом?» Это способ настроить мышление на собственные неудовлетворенные потребности, а не на осуждение других.

Чтобы практиковать ННО, нужно двигаться постепенно и тщательно обдумывать свои слова, прежде чем говорить, а иногда просто делать глубокий вдох и молчать. Обучение процессу и его применение занимают время.

Глава 11. Разрешение конфликтов и посредничество

Когда вы налаживаете связь, проблема обычно решается сама собой.

Избегайте высказываний, подразумевающих чью-либо неправоту.

Разрешение конфликтов в ННО:

- Сначала мы высказываем собственные потребности.
- Затем пытаемся найти истинные потребности другого человека, вне зависимости от того, что высказывается на словах. Если высказывается не потребность, а мнение, суждение или анализ, мы принимаем это и продолжаем искать потребность, скрывающуюся за высказанными словами.
- После этого мы должны удостовериться, что обе стороны правильно поняли потребности друг друга. Если же этого не произошло, мы продолжаем искать в их словах потребность.
- Теперь мы проявляем столько эмпатии, сколько нужно, чтобы правильно услышать потребности друг друга.
- И наконец, прояснив потребности каждой из сторон, мы предлагаем стратегии для решения конфликта, оформляя их языком утвердительных высказываний.

Потребности, стратегии и анализ

Чтобы не путать потребности со стратегиями, важно помнить, что потребности не связаны с чьими-либо действиями. Стратегии же, которые могут звучать в виде просьб, желаний или «решений», относятся к определенным действиям, которые могут быть предприняты определенными людьми.

Чтобы решать конфликты при помощи ННО, мы должны научиться слышать, как люди заявляют о своих потребностях, вне зависимости от способа выражения. Например, если посреди разговора я прошу человека повторить его последнюю реплику и он говорит, что это идиотизм, я слышу в этом суждении потребность. Дальше я стараюсь догадаться, что это за потребность. Возможно, это потребность быть понятым, которая не была удовлетворена моим вопросом.

Мы должны учиться опознавать потребность в утверждении, где нет явного выражения потребности. Для этого нужна практика и некоторые догадки.

Использование глаголов, обозначающих действие

Типичны в конфликтах ситуации, во время которых стороны обозначают стратегии расплывчатыми словами, такими как «слушать». Вместо них я предлагаю использовать глаголы действия, которые обозначают то, что мы можем услышать или увидеть, – то, что может быть заснято на видеокамеру. «Слушание» происходит в голове у человека. Другой не может проверить, осуществляется оно или нет. Один из способов убедиться, что нас действительно слушают, – попросить человека повторять то, что он слышит. Мы просим человека об определенном действии, которое сами можем наблюдать и слышать. Если другая сторона может повторить, что только что было сказано, мы знаем, что нас слышали и по-настоящему слушают.

Просьбы, не связанные с действиями, – например, «дай мне свободу расти», – часто усиливают конфликт. В данном случае муж услышал, что его осуждают за авторитарность. Я указал жене на то, что мужу не совсем ясно ее желание: «Пожалуйста, скажите ему, с помощью каких действий он может проявить уважение к вашему выбору».

Поддерживать разговор в настоящем времени. Когда мы продвигаемся в процессе переговоров, мы часто можем услышать бурные обсуждения того, что произошло в прошлом и каких изменений люди хотят в будущем. Однако решить конфликт можно только в настоящем времени, поэтому нам нужно сосредоточиться на настоящем.

Глава 12. Применение силы для защиты

Два вопроса показывают нам, почему мы вряд ли получим желаемое, если будем использовать наказания, чтобы изменить поведение людей. Первый вопрос звучит так: «Что мне хотелось бы изменить в поведении этого человека по сравнению с его нынешним поведением?» Если мы задаем только первый вопрос, наказание может показаться эффективным, потому что угроза или применение карательной силы действительно могут повлиять на поведение других. Однако после

второго вопроса становится очевидно, что наказание вряд ли сработает: «Если этот человек выполнит мое желание, то по какой причине и нравится ли мне эта причина?»

Мы редко задаем второй вопрос, но когда дело все же доходит до него, быстро становится ясно, что наказание и вознаграждение мешают людям действовать по тем мотивам, которых мы бы от них хотели. Я считаю, что очень важно осознавать важность мотивов, по которым человек выполняет наше желание.

В ситуациях, когда нет возможности общаться, – например, в моменты опасности, – нам может понадобиться защитное применение силы. Намерение, лежащее в основе защитного применения силы, состоит в предотвращении страданий или несправедливости и ни в коем случае не в том, чтобы заставить человека страдать, раскаиваться или меняться. В результате карательного применения силы часто возникают враждебность и сопротивление тому самому поведению, которого мы хотим добиться. От наказания страдают добрая воля и самооценка. Оно заставляет нас думать не о сути наших действий, а о последствиях. Обвинения и наказания не создают в людях той мотивации, которой мы бы хотели.

Глава 14. Выражение благодарности в ННО

Каким намерениям служит благодарность?

«Вы подготовили хороший отчет». «Вы очень тонко чувствующий человек». «С вашей стороны было очень мило подвезти меня домой». Такие высказывания являются типичными примерами общения, отчуждающего от жизни. Возможно, вы удивлены, что я считаю похвалы и комплименты отчуждающими от жизни. Но обратите внимание, что высказанное таким образом одобрение почти не открывает внутренний мир говорящего. Автор высказывания как бы выступает в роли судьбы.

Иногда комплименты используются для манипулятивного влияния на чужое поведение. В ННО одобрение выражается исключительно для того, чтобы поделиться радостью.

Три составляющих благодарности

Высказывание благодарности в ННО имеет три составляющих:

1. Мы называем действие, которое способствовало нашему благополучию.
2. Мы называем свои потребности, которые были удовлетворены.
3. Мы говорим о приятных чувствах, возникших после удовлетворения этих потребностей.

Например: «Маршалл, когда вы сказали то-то и то-то, я почувствовала надежду и облегчение, потому что искала способ наладить связь с сыном, а эти идеи указали мне направление».

Как принимать благодарность?

Обычно применяется один из двух диаметрально противоположных способов принять благодарность. На одном полюсе эгоизм. Мы считаем себя выше других, когда нас хвалят. Другая крайность – ложное смирение, когда мы отрицаем значимость одобрения и отмахиваемся от него: «Ой, да я ничего особенного не сделал». В ННО мы радуемся вместе с человеком, выражающим одобрение.

Я откровенно выражаю свои чувства, не обвиняя и не критикуя. Я с эмпатией принимаю ваши чувства, не воспринимая их как обвинения или критику.

НАБЛЮДЕНИЯ

- | | |
|--|---|
| 1. Что я наблюдаю (<i>вижу, слышу, помню, представляю себе, без примеси оценок</i>) и как это способствует или препятствует моему благополучию:
«Когда я (<i>вижу, слышу</i>)...» | 1. Что вы наблюдаете (<i>видите, слышите, помните, представляете себе, без примеси оценок</i>) и как это способствует или препятствует вашему благополучию:
«Когда вы (<i>видите, слышите</i>)...»
(Иногда при проявлении эмпатии это не высказывается вслух) |
|--|---|

ЧУВСТВА

- | | |
|---|---|
| 2. Что я чувствую (<i>скорее эмоция или ощущение, нежели мысль</i>) относительно того, что наблюдаю:
«Я чувствую...» | 2. Что вы чувствуете (<i>скорее эмоция или ощущение, нежели мысль</i>) относительно того, что наблюдаете:
«Вы чувствуете...» |
|---|---|

ПОТРЕБНОСТИ

- | | |
|--|---|
| 3. Какая моя потребность или ценность (<i>не предпочтение и не действие</i>) лежит в основе моих чувств:
«...потому что мне нужно (<i>для меня важно</i>)...» | 3. Какая ваша потребность или ценность (<i>не предпочтение и не действие</i>) лежит в основе ваших чувств:
«...потому что вам нужно (<i>для вас важно</i>)...» |
|--|---|

Ясно выразить, что обогатит мою жизнь, не высказывая требований.	С эмпатией выслушать, что обогатит вашу жизнь, не воспринимая эти слова как требования
--	--

ПРОСЬБЫ

- | | |
|--|--|
| 4. Конкретные действия, которых мне бы хотелось:
«Не могли бы вы...?» | 4. Конкретные действия, которых вам бы хотелось:
«Не хотите ли вы...?»
(Иногда при проявлении эмпатии это не произносится вслух) |
|--|--|

Четыре составляющих процесса ненасильственного общения

Библиография на русском языке

Арендт, Ханна. Банальность зла. Эйхман в Иерусалиме. – Европа, 2008. – 444 с.

Бубер, Мартин. Я и ты. – Высшая школа, 1993. – 176 с.

Фромм, Эрих. Бегство от свободы. – АСТ, 2017. – 288 с.

Фромм, Эрих. Искусство любить. – АСТ, 2015. – 256 с.

Джендлин, Юджин. Фокусирование. Новый психотерапевтический метод работы с переживаниями. – Класс, 2000. – 448 с.

Хиллесум, Этти. Я никогда и нигде не умру. Дневник 1941–1943 гг. Книжный клуб «Клуб семейного досуга», 2016. – 256 с.

Холт, Джон. Причины детских неудач. – СПб.: ИЧП «Кристалл»: Дельта, 1996. – 442 с.

Келли А. Джордж. Психология личности. Теория личностных конструктов. – Речь, 2000. – 256 с.

Корнфилд, Джек. Путь с сердцем. Путеводитель по опасностям и надеждам духовной жизни. – Беловодье, 2007. – 432 с.

Маслоу, Абрахам. По направлению к психологии бытия. – Эксмо Пресс, 2002. – 272 с.

Милгрэм, Стэнли. [Подчинение авторитету](#). Научный взгляд на власть и мораль. – Альпина нон фикшн, 2015. – 282 с.

Пауэлл, Джон. Как устоять в любви. – Путь, 2003. – 120 с.

Роджерс, Карл. Фрейберг, Джером. Свобода учиться. – Смысл, 2002. – 528 с.

Штайнер, Клод. Сценарии жизни людей. Школа Эрика Берна. – Питер, 2003. – 416 с.