

2. Вьюнова, Н.И. Теоретические основы интеграции и дифференциации психолого-педагогического образования студентов университета : дис... д-ра.пед.наук:13.00.01 / Н.И. Вьюнова. – М., 1999. – 446 с.
3. Келасьев, В.Н. Интегративная концепция человека / В.Н. Келасьев. – СПб. : Изд-во С.-Петербургского университета, 1992. – 208 с.
4. Леонтьев, А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. – М.: Политиздат, 1979. –130 с.
5. Плотникова, В.Ю. Методологические подходы к исследованию образа семьи в юношеском возрасте / В.Ю. Плотникова / [под общ. редакцией Н.И. Вьюновой] // материалы VII Международной научно-практической конференции «Педагогическое образование: вызовы XXI века», посвященной памяти академика В.А. Сластенина, Воронеж 22-23 сентября 2016 г. – Воронеж : Издательско-полиграфический дом ВГУ, 2016. – С. 160-163.
6. Теория семейных систем Мюррея Боуэна : основные понятия, методы и клиническая практика / Под ред. К. Бейкер, А. Я. Варга. – М.: «Когнито-Центр», 2005. – 496 с.

НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ФАКТОР ЭФФЕКТИВНОГО РЕШЕНИЯ ЛИЧНЫХ И ДЕЛОВЫХ ВОПРОСОВ

Алексей Олегович Шарапов
*Белгородский государственный национальный
исследовательский университет,
доцент кафедры общей и клинической психологии
Белгород, Россия*

Евгения Петровна Пчелкина
*Белгородский государственный национальный
исследовательский университет,
доцент кафедры общей и клинической психологии
Белгород, Россия*

Аннотация. В этой статье описаны недостатки часто используемого в обыденной речи способов жизнеотчуждающего общения, представлен метод конструктивного Ненасильственного общения Маршалла Розенберга, приведены пошаговые инструкции, алгоритмы и примеры его использования. *Ключевые слова:* обыденное (трудное или жизнеотчуждающее) общение, метод ННО (ненасильственное общение).

NONVIOLENT COMMUNICATION AS A FACTOR IN THE EFFECTIVE SOLUTION OF PERSONAL AND BUSINESS ISSUES

Alexey Olegovich Sharapov
*Belgorod National Research University,
Associate Professor at the
Department of General and Clinical psychology
Belgorod, Russia*

Eugenia Petrovna Pchelkina
*Belgorod National Research University,
Associate Professor at the
Department of General and Clinical psychology
Belgorod, Russia*

Annotation. This article describes the shortcomings of the frequently used ways of life-alienating communication in everyday speech, the method of constructive nonviolent communication of Marshall Rosenberg is presented, step-by-step instructions, algorithms and examples of its use are presented.

Key words: everyday (difficult or life-consuming) communication, NVC method (nonviolent communication).

Всем хочется гармоничных отношений с другими людьми. Люди встречаются, вступают в отношения, приходят на свидания, общаются, женятся и т.п. не для того, чтобы причинить друг другу ущерб, боль, вред, однако не у всех есть навыки, позволяющие построить конструктивные отношения. В отсутствие таких навыков люди могут прибегать к насилию для того, чтобы получить от партнёра то, что им необходимо. Даже одного случая применения насилия в деловых или семейных отношениях достаточно, чтобы принести друг другу существенный вред. Люди часто с детства обучаются многим способам «жизнеотчуждающего» общения, которое наносит вред и им самим, и другим участникам взаимодействия.

Один из видов жизнеотчуждающего общения – использование *«моралистских» суждений*, подразумевающих неправоту или порочность тех, кто не действует в гармонии с собственными ценностями. Другой вид такого общения – это использование сравнений и оценок, блокирующих сострадание в отношении самих себя и других людей, таких как осуждение, интерпретация, навешивание ярлыков, проекции и т.д.

Жизнеотчуждающее общение препятствует осознанию собственной личной ответственности за свои мысли, чувства и поступки. Часто людям свойственно сваливать ответственность на свое текущее состояние, личную или психологическую историю, диагноз на действия других, на авторитеты, на давление группы, на оргполитику, на правила и требования властей, на социально-половые роли в обществе, на неуправляемые импульсы и т.д. Каждый может стать опасным тогда, когда не осознает собственной ответственности за свое поведение, мышление и чувства. При этом потребности в результате такого общения не удовлетворяются, и человек не обретает понимание устремлений, намерений, желаний и потребностей партнера по общению, в итоге переходит к грубым требованиям. Вместо понимания человеку, как правило, свойственна склонность советовать, сравнивать с собственными переживаниями, поучать, утешать, рассказывать аналогичные случаи, обрывать, сопереживать, задавать уточняющие вопросы об обстоятельствах, объяснять, поправлять. Сам же он в результате злится, потому что происходят три вещи: 1) человек становится расстроенным, потому что его потребности не удовлетворяются; 2) он обвиняет кого-то или что-то в том, что не получает то, чего хочет; 3) ему свойственно говорить и действовать в такой манере, которая практически гарантирует неудачу, что он не получит того, чего хочет или будет впоследствии жалеть о сказанном или сделанном. Каждый знает, что когда злится, то почти полностью поглощается тем, чего не хочет, когда воображение рисует, насколько не правы все те, кто причастен к ситуации. Чувства – это способ выбора реальности. Именно поэтому она будет существовать столько, сколько

человек ее чувствует. При этом теряются из виду свои настоящие желания и потребности. Суждения, критика, диагнозы и толкования – все это отчужденное выражение своих собственных потребностей и ценностей. Когда другие слышат критику, они склонны направлять свою энергию на самозащиту или контратаку. Столкнувшись с негативной информацией, обычно человек выбирает следующие способы реакции: *обвинить себя, обвинить других*.

Ненасильственное Общение (ННО), разработанное Маршаллом Розенбергом[1; 2], помогает научиться конструктивно выражать себя, слышать других, и разрешать конфликтные ситуации, фокусируя свое сознание на том, что сам человек наблюдает, чувствует, в чем нуждается, и о чем просит. Как отмечает сам Маршалл, термин «ненасилие» он употребляет в том же значении, что и Махатма Ганди, как присущее человеку от природы состояние сопереживания, при котором душа избавлена от насилия. ННО помогает создать определенный уровень душевной близости между людьми, учит их ценить чувства и потребности (*свои и окружающих*) и приводит к тому, что люди узнают, как радостно помогать другим.

В любой момент времени существует 2 способа усилить душевную близость и понимание: (1) выразить свои собственные чувства и потребности, и (2) эмпатически услышать чувства и потребности другого. Эти действия радикально отличаются от тех, к которым обычно человек привык обращаться во время конфликта: ругаться, подчиняться, убежать. Практикуя ННО, человек может научиться лучше узнавать себя, трансформировать привычку осуждать и оценивать (которая не позволяет удовлетворить ни свои, ни чужие потребности) во взаимное осознание человеческих потребностей. ННО не учит быть приятным, метод учит быть настоящим. Человек, применяя этот метод, учится не подавлять распирающие его чувства, обычно негативные, а трансформировать их в позитивные. ННО не учит менять других людей или заставлять их делать то,

что они не хотят, метод не способствует манипулированию другими людьми, наоборот, ННО учит создавать связь и понимание [1].

В основе метода ННО лежат следующие положения. 1. У всех людей одинаковые потребности. 2. У каждого человека есть возможность начать удовлетворять свои осознанные потребности. 3. Любая деятельность человека – есть попытка удовлетворить ту или иную свою потребность. 4. Все чувства указывают на удовлетворенные и неудовлетворенные потребности; 5. У всех людей есть способность сочувствовать. 6. Одной из насущных потребностей является потребность делиться. 7. Некоторые потребности можно удовлетворить, только вступая во взаимозависимые отношения. 8. Выбор – внутреннее дело каждого человека. 9. Кратчайший путь к прекращению конфликтов – через соединение с собой [5].

Структура ННО состоит из четырех компонентов. 1. *Наблюдения* (без осуждения, ярлыков, диагнозов, мнений и т.д.). 2. *Чувства* (без обдумывания). 3. *Потребности* (общие для людей потребности, без стратегий). 4. *Просьбы* (без требований)[1; 2].

Сам метод ННО состоит из *четырёх этапов*. 1. *Наблюдение*: что способствует или не способствует собственному комфорту в мире слов и действий других людей? Важно быть способным сформулировать эти наблюдения без осуждения или оценки. 2. *Ощущения*: как человек сам себя чувствует среди этих слов и действий? 3. *Потребности*: следует идентифицировать свои потребности, скрывающиеся за собственными ощущениями. 4. *Конкретные требования*: что бы хотелось, чтобы другой человек сделал для того, чтобы своя жизнь стала более приятной. Сфокусировав свое внимание на этих четырех пунктах, и при помощи оппонента, который тоже будет следовать этому подходу, устанавливается коммуникационный поток: человек озвучивает то, что наблюдает, чувствует и желает и то, что ему требуется для собственного благополучия. Он слушает, что наблюдает его собеседник, чувствует и желает и что ему требуется для его благополучия. *Важно различать наблюдение и оценку.*

Когда путаются наблюдение и оценка, другой человек, с которым происходит разговор, может интерпретировать это как критику, и сопротивляться сказанному [2].

Первый компонент ННО – это умение отличать наблюдение от оценки. Человеку предлагается просто наблюдать то, что он видит, слышит или к чему прикасается, и как это влияет на его благополучие, ничуть не путая это наблюдение с оценкой. Правильнее сказать: «В двадцати матчах, которые я видел, Иван забил один гол», а не «Иван – плохой футболист».

Второй компонент ННО состоит в выражении своих ощущений. При формировании собственного эмоционального «словаря», который позволяет человеку описать свои эмоции четко и точно, ему будет легче установить общение с кем-либо еще. Например, в словах: «Я ужасно играю на гитаре», человек оценивает свое умение играть на гитаре, не выражая при этом ясно своих ощущений. Однако в словах: «Я разочарован в своих способностях играть на гитаре», человек выражает свои чувства.

Третий компонент ННО состоит в идентификации потребностей, порождающих собственные чувства. Все, что другие люди делают и говорят, может сработать как спусковой механизм, но они никогда не являются причиной своих ощущений. Столкнувшись с негативной информацией, можно выбрать один из способов реакции: *идентифицировать свои собственные чувства и потребности, идентифицировать чувства и потребности, лежащие за негативной информацией, переданной себе другим лицом.*

В четвертом компоненте процесса ННО *требование* зачастую трудно сформулировать. Он требует предварительной работы по распознаванию своих потребностей и консистенции всего, что могло бы сделать собственную жизнь прекраснее сейчас. Это что-то конкретное, что собеседник может сделать или сказать в настоящий момент, несмотря на то, что он является оппонентом. И, поскольку, это не категоричное требование, а скорее просьба, стоит напомнить себе о готовности услышать такой ответ,

какой он есть, даже если он идет наперекор своему желанию! Это – креативная составляющая, результат полученной эмпатии (или того, что один дает другому). Используя приведенную ниже технику, можно узнать, как изменить эту реакцию и использовать гнев для улучшения жизни. Можно узнать, откуда берется гнев и научиться его проявлять, не нарушая ни своих потребностей, ни потребностей окружающих [3].

Шаг 1: Воспринимать гнев как красную лампочку на собственной приборной доске. Гнев может быть индикатором, который поможет понять свои потребности и ценности. Подобно красным лампочкам и датчикам, эмоции и ощущения, помогают понять, какие собственные потребности удовлетворяются, а какие – нет. Во время конфликта полезно помнить, что сам человек может сделать радостной свою жизнь и жизнь других, обратив внимание на свои потребности, и забыв о привычке считать других «неправильными» или «врагами». Хорошо бы поставить себе целью удовлетворить свои внутренние потребности, и прийти к такому решению конфликта, чтобы были удовлетворены потребности всех участников.

Шаг 2: Тщательно оценить, что произошло. Если человек когда-нибудь спрашивал окружающих, почему они разозлились, то, скорее всего, ему отвечали, что причина в том, что кто-то сказал или сделал что-то плохое. Например, начальник говорит: «Он не профессионал! Он завалил презентацию! Он неуважительно отнесся ко всем участникам встречи!». Все это мало говорит о том, что произошло на самом деле. На данном этапе нужно получить «только факты». Вот пример для сравнения с предыдущим высказыванием: «Он опоздал на 20 минут и принес раздаточные материалы, заляпанные кофе». На данном этапе следует тщательно оценивать, что вызвало реакцию. Когда можно объективно описать, что случилось, появляется больше шансов понять свои потребности. Люди, скорее всего, не станут защищаться, потому что им будет легче согласиться с тем, что им сказано. Итак, второй шаг в разрешении конфликтной ситуации – четко обозначить происходящее. Например, разозленная жена может сказать: «Ты

оскорбил меня!», «Ты помешан на контроле!», «Ты всегда пытаешься мной манипулировать», – все слова подразумевают «неправость» мужа, но не описывают, что на самом деле произошло. Если есть желание точно описать ситуацию, следует спросить себя «Что бы записала видеочкамера?». С этой точки зрения можно описать ситуацию совсем по-другому. «Ты сказал, что я лентяйка и неряха». «Ты сказал, что не пригласишь меня на свидание, если я не надену красное платье». «Ты сказал, что я всегда немодно одета». Как только человек точно описывает, на что реагирует, без интерпретации или оценки ситуации, оппонент, вряд ли, будет защищаться, услышав это.

Шаг 3: Следует взять на себя ответственность за свои чувства. Гнев также является сигналом о том, что собственное внимание отвлеклось на оценку или обвинительные мысли, и что какая-то очень ценная для себя потребность игнорируется. Можно использовать свой гнев, чтобы напомнить себе, что нужно остановиться, заглянуть в себя и найти потребность, которая не удовлетворена.

Собственные эмоции и ощущения являются мощным и точным инструментом для оценки своего внутреннего состояния. Они работают таким образом, что в любой момент могут точно и быстро сообщить самому себе, удовлетворяются ваши потребности или нет. Следует помнить, что действия других людей не могут «заставить» чувствовать себя определенным образом. Чувства – это только собственные «сигнальные лампочки». Чувства всегда являются результатом удовлетворения или неудовлетворения потребностей человека. Гнев возникает, когда внимание концентрируется на том, что другой человек «должен» или «не должен» делать, а также на собственной оценке «неправильно» и «плохо». Когда фокус внимания человека смещается на свои потребности, смещаются и его чувства. Когда человек понимает, что не получил обращения, удовлетворяющего свою потребность в уважении, он может испытать боль, страх или разочарование. Но у него не возникнет гнева, если не думать в рамках «он должен» или оценивать что-то как «неправильно». Когда чувства выполнили свою

функцию, и собственное внимание полностью обратилось на свои потребности, гнев исчезает. Эта реакция не похожа на ту, которая возникает, если просто сдержаться или успокоиться. Когда человек чувствует свои потребности, эмоции могут быть сильными и очень болезненными – но эти эмоции будут отличаться от гнева.

Шаг 4: Определить, в чем проступок, и какие чувства он вызывает. В западной культуре принято игнорировать свои желания, и не принимать в расчет свои потребности. Порой если человек говорит о своих сокровенных желаниях и потребностях, его называют эгоистом. Но в действительности у всех постоянно есть потребности. Каждому человеку нужно уважение. Каждому нужна пища, гармония, самовыражение и любовь. Когда человек разозлился, у него, скорее всего, включилось «обвинительное мышление». Внутри «обвинительного мышления» человек испытывает эмоции, которые вызваны неудовлетворенными потребностями. Если сознательно «определить проступок», можно начать изучать свои чувства и использовать эти чувства, чтобы понять, какие из собственных потребностей не удовлетворены. Например, можно представить себе свою реакцию на обвинение: «Она всегда оскорбляет меня!», какие при этом будут эмоции или ощущения? Будут ли вызваны напряжение, страх, грусть, волнение, смятение? Назвать чувство не так легко, как кажется! Общество учит смешивать свои оценки и чувства, и от этого в первую очередь растут «обвинения». Чтобы понять свои потребности и перейти к действиям по их удовлетворению, нужно отделить свои чувства от своих оценок других людей (Приложение 2 [2]).

Шаг 5: Определить свою потребность. Начальник, который думал, что подчиненный «завалил презентацию», вспомнил, что гнев – это только предупреждение. Когда он заглянул в себя, обдумал свои оценки и определил свои потребности, оказалось, что он высоко ценит надежность, цельность и доверие. Когда он сфокусировал свое внимание на этих потребностях, в его сознании произошли изменения. Гнев исчез. Вместо этого, соединившись со

своими неудовлетворенными потребностями, начальник почувствовал беспокойство и разочарование. Даже самые грубые ярлыки, вроде «психопат», – просто скрытые выражения неудовлетворенных потребностей. Когда кто-то называет другого психопатом, это трагическое выражение его или ее потребностей; скорее всего в предсказуемости, доверии, безопасности. Трагическое – потому что само обзывание кого-то психопатом практически гарантирует, что лежащие за этим потребности, так и останутся ненайденными, невыраженными и неудовлетворенными.

Вся ценность умения правильно воспринять свои чувства как предупредительные сигналы в том, что как только человек определяет свою потребность, он снова возвращается на сильную позицию и может действовать, чтобы удовлетворить ее. Как только потребность определена, какое-то время следует понаблюдать, насколько на самом деле для самого себя оказывается важной надежностью, как ее не хватает, и насколько лучше жизнь, когда эта потребность удовлетворена (Приложение 3 [4]).

В предыдущих шагах определяется свое состояние. В шаге 2 более внимательно изучается, что сделал другой человек. В шаге 3 берется ответственность за свои чувства. В шаге 4 берутся под контроль свои мысли, и человек начинает смотреть вглубь, обнаруживая свои естественные чувства и потребности, начинает пользоваться своей способностью думать, чтобы определить наиболее ценное для самого себя. В шаге 5 следует более полно почувствовать самого себя, соединившись со своими потребностями. Следующие шаги помогут узнать, кто и что должен делать, чтобы были удовлетворены потребности всех. Начиная с Шага 6, можно начинать представлять себе действия, которые гармонично сочетаются с удовлетворением потребностей.

Шаг 6: «Делай» вместо «Не делай». Когда кто-то злится, он чаще всего концентрируется на том, что он хочет, чтобы другой перестал делать. Но это все равно, что хотеть, чтобы машина перестала перегреваться. Можно хотеть, чтобы машина не перегревалась, но она все равно будет

перегреться, пока не будет определено, что нужно починить, и это не будет исполнено. Начальник из предыдущего примера может обнаружить, что ему нужно знать, что он может рассчитывать, что презентация будет проведена вовремя и с материалами, которые приятно взять в руки. Если бы он был воспитан, как большинство людей, он бы, скорее всего, сказал: «Не опаздывай и не приноси заляпанные кофе материалы». Проблема в том, что человек может не опоздать, а вообще не прийти, или прийти не с заляпанными кофе материалами, а вообще без них. Его потребность будет удовлетворена гораздо быстрее, если он договорится с подчиненным с помощью «положительной» просьбы, которая четко выражает, что нужно сделать, чтобы его потребность была удовлетворена. Например, «Вы согласны позвонить мне за полчаса до начала встречи, чтобы я знал, что вы будете вовремя, а также положить раздаточные материалы в папку, как только они будут размножены?». Подчеркнем, что следует обращать внимание на то, что самому хочется, а не на то, чего не хочется.

Шаг 7: Следует четко сформулировать просьбу. Как известно рассерженные люди думают, что их рассердили окружающие. Можно справиться с этим ложным убеждением, используя способность человека целенаправленно делать жизнь лучше, применяя просьбу «в настоящем времени». «Я хочу, чтобы на тебя можно было положиться» – не очень понятная и выполнимая просьба. На данном этапе нужно представить, что должен сказать или сделать другой человек прямо сейчас, что соответствует своему желанию и, скорее всего, удовлетворит потребность. Лучше спросить себя: «Что прямо сейчас он может сказать или сделать, чтобы удовлетворить мою потребность?». Например, человек, который не получил повышения, точно знал о своих неудовлетворенных потребностях в признании и уважении. Он уже понял, как описать то, что произошло, а также свои чувства и потребности. После этого он решил обратиться с просьбой о «положительном действии». Он решил, что лучше всего разговор с начальником начать с такой просьбы: «Вы бы согласились обсудить со мной,

по крайней мере, два проекта, которые я провел в прошлом году, которые, по вашему мнению, улучшили позицию компании на рынке?». Потом этот человек понял, что его просьба была о будущем, а для успешного разговора с начальником нужна просьба о «действии в настоящем». Тогда он спросил себя, что начальнику нужно сделать прямо сейчас. Он выбрал две просьбы, на которые его начальник мог ответить прямо сейчас. Первая начиналась: «Согласны ли вы...». С ее помощью можно достичь соглашения сейчас о каком-то деле в будущем. На такую просьбу человек может ответить сразу. Еще он добавил «... в течение следующей недели». Такая просьба определяет конкретный временной отрезок, когда то, о чем договорились, будет сделано. Т.е. в просьбе используется положительный язык и указано время. «Согласны ли вы обсудить со мной в течение следующей недели, по крайней мере, два проекта, которые я провел в прошлом году и которые, по вашему мнению, улучшили позицию компании на рынке?».

Шаг 8: Какие у них чувства и потребности? Подобно монетам, у каждой ситуации две стороны. Если есть желание понять свои собственные потребности, важно убедиться, что потребности другого человека тоже удовлетворены. На этом шаге следует показать собеседнику понимание того, что невозможно удовлетворить потребности за счет другого, что осознаются свои и чужие чувства, потребности и просьбы. Используя шаги с 2-7 хорошо попробовать понять, что происходит с другим человеком. Самое главное – понять, не беспокоясь, правильно ли поняли собеседник. Можно попробовать представить чувства и потребности другого по его поведению. При этом помнить, что это надо сделать до того, как самому начинать говорить. Итак, следует понять чувства другого. Какие неудовлетворенные потребности могут стоять за фразой «Он навязчивый!»? Возможно, этот человек любит красоту и порядок (и поэтому пристает к другому, чтобы тот убирал грязные носки с пола), а, может, ему нужна забота, любовь (и поэтому он жалуется, что другой так много времени проводит с друзьями). На данном этапе, хоть вы еще и нет разговора с человеком, он воспринимается уже по-другому,

заменяется образ «врага» на что-то милое и приятное – образ человека с собственными потребностями, который хочет сделать свою жизнь лучше, удовлетворив эти потребности.

Шаг 9: Решить, с чьей потребности начать. Следует мыслить широко. Представить, что потребности всех будут поняты и удовлетворены, никто не «победит» за счет другого. Процесс завершится только тогда, когда оба человека будут услышаны и поняты, и разойдутся удовлетворенными. Еще не все сделано, если был выслушан и понят только один человек. Говорить нужно по очереди, поэтому задавать себе эти вопросы, чтобы определить, кто будет первым говорить, а кто слушать. Хочется ли сказать о своих чувствах и получить понимание другого человека? Или хочется сначала выслушать и понять другого человека? Кто больше расстроен? У кого более ясная позиция? Следует подумать, что произойдет, если человек с более ясным пониманием происходящего сначала решит выслушать более расстроенного человека, чтобы понять его чувства и потребности. В данной ситуации, человек, которого выслушают, скорее всего, почувствует облегчение и ясность и будет расположен принять во внимание потребности собеседника. В любом случае, следует самому определять ход беседы, обращать внимание на чувства, потребности и определять, чьи потребности обсуждать сначала. Если решить быть первым, то выражать свои чувства, потребности и просьбы, которые были определены ранее. Если решить быть вторым, то принимать чувства, потребности и просьбы другого человека, которые были поняты на предыдущем шаге.

Шаг 10: А теперь говорить. Перед тем, как начать говорить, следует задать себе следующие вопросы: Точно ли известно, что вызвало реакцию? Осознаются ли свои чувства и потребности? Поняты ли чувства и потребности другого человека? Известен ли желаемый результат, которого хочется добиться? Значит, пришло время говорить! Вот несколько вариантов, что лучше говорить (и чего не говорить). Во-первых, не говорить ничего из Шага 3. Это обвинительное мышление, которое спровоцировало гнев в

первую очередь. Наоборот, использовать Шаг 2 и ясно оценить происходящее («Я думала о том, как ты проводишь три вечера в неделю с друзьями»). Потом перейти к Шагу 4 и не скрывать своих чувств. Помнить, что это должно быть чувство, идущее от сердца или ощущение, например, – «Мне грустно и одиноко». Осторожно, не сказать: «Я чувствую, что...» или «Я чувствую, что ты...» – помнить, что после этого, скорее всего, последует оценка или обвинение и таким образом не добиться желаемого. Помнить: говорить о чувствах и ощущениях, а не оценке и обвинениях. Когда сказано о своих чувствах, которые стоят за своим гневом, сказать о своих потребностях («Я поняла, что мне нужно больше дружеского общения, чем есть сейчас»). Затем обратиться с просьбой о чем-то, что сделает собственную жизнь лучше прямо сейчас, на которую второй человек может ответить («Согласен ли ты проводить со мной вечера вторника и субботы?»).

Другому человеку тоже нужно понимание его потребностей. Но, скорее всего, он не проделал внутренней работы и, вероятно, он сразу начнет с Шага 3. Он может сказать что-то вроде: «Ты такая эгоистка, заботишься только о себе». Он будет обвинять, но самому в свою очередь придется удерживаться от таких обвинений. Это нормально. С этим можно справиться. Следует эмпатически выслушать все, что он скажет. Переключить свое внимание на его чувства и потребности. Подумать, каких действий он ждет. «Ты беспокоишься (чувство), что твои потребности не будут учтены и хочешь знать, готова ли я их учитывать (действие)?» Сказать человеку о том, что его слышат и понимают, чего он хочет – это совсем не то же самое, что согласиться это делать. Выслушав его желание, следует понять, что он хочет, тогда можно ответить человеку о своей реакции на это. Приходится удивляться, насколько быстро люди начинают верить, что их потребности важны для собеседника, если показывать, что по-настоящему поняты их чувства и потребности. В результате в ответ они будут готовы считаться с потребностями собеседника. Также они будут более сговорчивы, если предложить им разные стратегии удовлетворения их потребностей.

Выводы: В Шагах 1-3 представлены новые способы понимания гнева и чувств, которые за ним стоят. В Шаге 1 понимается, что гнев – важный предупредительный сигнал, который говорит самому остановиться и заглянуть в себя, понять свои чувства и потребности и начать думать, какой выход из ситуации сделает свою жизнь лучше. В Шаге 2 определяются «только факты». В Шаге 3 понимается, что чувства возникают в результате удовлетворения/ неудовлетворения потребности, а не от того сделал или не сделал что-то другой человек. В шагах 4-10 человек учится по-новому относиться к себе и другим. В Шаге 4 берется ответственность за свои мысли на себя и концентрируется внимание на своих чувствах и потребностях. В Шаге 5 человек лучше понимает себя, т.к. соединяется со своими потребностями и понимает, что может совершать положительные действия, чтобы удовлетворить эти потребности. В Шагах 6 и 7 вы представляются положительные действия, которые прямо сейчас могут удовлетворить собственную потребность. В Шаге 8 обращается внимание на других участников конфликта, на их чувства и потребности. А также определяются действия, которые могут удовлетворить их потребности. В Шаге 9 определяется, кто будет говорить первым, зная, что диалог нужно продолжать, пока потребности всех участников не будут удовлетворены с помощью согласованных со всеми действий. В Шаге 10 все соединяется воедино, и начинаются переговоры, где каждый говорит по очереди. Обращается внимание на то, чтобы четко формулировать свои просьбы и чутко реагировать на свои чувства, когда другие обращаются с просьбой. Переговоры продолжаются, пока потребности всех не будут удовлетворены.

В ситуациях, где отсутствует возможность общения, таких, как наличие непосредственной угрозы, может понадобиться использование силы ради защиты. За этим стоит намерение предотвратить боль или несправедливость, но не наказать или причинить людям страдания с целью заставить их раскаяться или измениться.

Список литературы:

1. Marshall В. Rosenberg, Ph.D. «Мы можем договориться: Как разрешить конфликт мирно и наверняка» / Маршалл Розенберг, 2003 – издательство PuddleDancer Press.[сайт]. URL: http://www.naturalchild.org/marshall_rosenberg/sensing_needs.html (дата обращения: 02.05.2017).
2. Маршалл, Р. Язык жизни. Ненасильственное общение / Розенберг Маршалл. Издательство: София, 2009. – 169 с.
3. 10 шагов, которые трансформируют гнев в состояние душевной близости Нейл Гибсон, Шэри Клейн, Гэри Баран и Сильвия Хаскавиц. Center for Nonviolent Communication. [сайт]. URL: <http://www.cnvc.org> (дата обращения: 02.05.2017).
4. Рейнольдс, М. Коучинг: эмоциональная компетентность / Марша Рейнольдс // Пер. с англ. Центра поддержки корпоративного управления и бизнеса – Центр поддержки корпоративного управления и бизнеса, 2003. –112 с.
5. Базовые положения NVC. Center for Nonviolent Communication [сайт]. URL: <http://www.cnvc.org> (дата обращения: 02.05.2017).

Алгоритм ННО

Честно выражаю мое состояние, никого не обвиняя и не критикуя.	Эмпатически воспринимаю твое состояние, не слыша обвинений и критики.
НАБЛЮДЕНИЯ	
1. Что из мною наблюдаемого (увиденного, услышанного, вспомненного, причем без моих оценок) способствует или не способствует моему благополучию: «Когда я вижу (слышу) то-то и то-то...»	1. Что из тобою наблюдаемого (увиденного, услышанного, вспомненного, причем без твоих оценок) способствует или не способствует твоему благополучию: «Когда ты видишь (слышишь) то-то и то-то...». (Может пропускаться, когда просто предлагается эмпатия)
ЧУВСТВА	
2. Как я себя чувствую (эмоции, а не мысли) в связи с тем, что я наблюдаю: «Я чувствую то-то и то-то...»	2. Как ты себя чувствуешь (эмоции, а не мысли) в связи с тем, что ты наблюдаешь: «Ты чувствуешь то-то и то-то...»
ПОТРЕБНОСТИ	
3. Какая моя потребность (а не прихоть) определяет мои чувства: «Потому что мне нужно то-то и то-то». Четко называю то, что должно улучшить мою жизнь, но ничего не требую	3. Какая твоя потребность (а не прихоть) определяет твои чувства: «Потому что тебе нужно то-то и то-то». Эмпатически воспринимаю то, что должно улучшить твою жизнь, и не слышу никаких требований.
ПРОСЬБЫ	
4. Конкретные действия, которые я бы одобрил: «Ты не хотел бы сделать то-то и то-то?»	4. Конкретные действия, которые ты бы одобрил: «Ты не хотел бы сделать то-то и то-то?» (Может пропускаться, когда просто предлагается эмпатия.)

Перечень эмоций, когда потребности не удовлетворяются

Страх: опасение, страх, предчувствие беды, напуганный, недоверчивый, паника, ужас, подозрительность, осторожный, беспокойство.

Раздражение: рассерженный, смятение, недовольство, озлобленность, разочарование, нетерпение, раздражение, утомление.

Злость: разгневанный, взбешенный, ярость, возмущение, гнев, злой, обида.

Неприязнь: враждебность, приводит в ужас, презрение, отвращение, антипатия, ненависть, неприятное впечатление.

Растерянность: двойственный, недоумение, сбитый с толку, ошеломленный, сомнение, потерянный, мистифицировать.

Разобщение: отчужденный, замкнутый, равнодушный, скучающий, холодный, отстраненный, отдаленный, сбитый с толку, безразличный, онемевший, незаинтересованный, замкнутый.

Тревога: взволнованный, встревоженный, «не в своей тарелке», замешательство, беспокойство, взвинченный, ошеломление, неугомонный, потрясенный, удивленный, беспокойный, беспорядок, неудобство, обеспокоенный, неустойчивый, расстроенный.

Смушение: пристыженный, разочарование, взволнованный, вина, расстроенный, застенчивый.

Усталость: выдохшийся, измученный, истощенный, вялый, апатичный, сонный.

Боль: мука, страдающий, осиротевший, опустошенный, горе, убитый горем, обиженный, одинокий, несчастный, опечаленный, полный раскаяния.

Грусть: подавленный, удрученный, отчаяние, унылый, разочарованный, смущенный, обескураженный, покинутый, мрачный, печальный, безнадежный, печаль, несчастный, жалкий.

Напряжение: беспокойный, недовольный, встревоженный, сильно расстроенный, раздраженный, суетливый, изможденный, раздражительный, нервный, потрясенный, беспокойный, утомленный.

Ранимость: хрупкий, осторожный, беспомощный, ненадежный, подозрительный, сдержанный, чувствительный.

Страстное желание чего-либо: завистливый, ревнивый, страстное желание/томление, тоскующий, изнеможение, грустный.

Перечень потребностей

Безопасность: Защищенность. Выживание. Спокойствие. Беззаботность. Психическое здоровье.

Приключения: Радость. Юмор. Игра. Смена обстановки. Вызов. Соревновательность.

Время: Спонтанность. Темп. Синхронность. Возможность взять паузу. Личное время.

Внимание: Забота.

Свобода: Личное пространство. Независимость. Самоопределение. Свобода выбора. Ответственность.

Взаимообмен: Общение.

Управление: Могущество. Упорядоченность. Предсказуемость.

Развитие: Расширение. Процветание. Размножение. Обучение. Знание.

Любовь: Единение. Общность. Симпатия. Гармония.

Единство: Принадлежность (к группе). Близость. Взаимопонимание. Согласие. Приятие. Открытость. Дружба. Душевный комфорт.

Признание: Уважение. Значимость.

Честность: Искренность. Доверие. Целостность. Достоверность. Подлинность. Настоящность.

Реальность: Смысл жизни. Понимание.

Самовыражение: Самореализация. Выражение эмоций (чувств). Самоуважение.

Эстетика: Красота. Гармония. Творчество. Вдохновение.

Физические потребности: Физическое здоровье. Воздух. Вода. Пища. Движение. Развитие. Секс. Отдых. Сон. Физический контакт.

«Выбор»

Выберите ситуацию или человека, из-за которых вы не можете полностью присутствовать в настоящем, которые давят на вас или могут разрушить приятный момент своим появлением. Если вы выполняете это упражнение для себя, записывайте свои ответы.

Если вы используете эту технику, чтобы проводить тренинги с другими, включите в занятие все ступени и заручитесь согласием клиентов довести упражнение до конца.

Определите проблему (напишите одно предложение, излагающее суть ситуации).

1. Обобщенные примеры (вам необходимо указать детали):
2. Компания/руководитель не проявляет заботы.
3. Успех невозможен.
4. Друг совершает ужасный поступок.
5. Они не понимают/не хотят слушать.
6. Расскажите о развитии событий (опишите что, по вашему мнению, происходит и кто в этом виноват):
7. Как вы думаете, почему человек/организация поступают так с вами?
8. Что в результате вы чувствуете?
9. Задайте себе вопросы (обратитесь к источникам/реальности и попробуйте найти другие возможности интерпретации событий):
10. Ваш рассказ абсолютно верен? Существуют ли другие причины, по которым «с вами так обошлись»?
11. Чего вас в действительности лишили? Или что вы боитесь потерять или упустить? (Уважение, любовь, признание, одобрение, контроль, доверие, безопасность, успех, счастье.)
12. Вы можете попросить о том, что вам действительно нужно? Вы можете это откуда-нибудь получить или же обеспечить себя самостоятельно?
13. Вы даете человеку/организации то, что вы бы хотели от них получить? Вы готовы делать это?
14. Опишите ситуацию *заново* (напишите предложение касательно своей позиции и действий, которые вы готовы предпринять):
15. Компания/руководитель старается «держаться на плаву», подчиненные ищут способы помочь ему.
16. Успех возможен, я сделаю _____, чтобы достичь его.
17. Друг заботится о себе, я позабочусь о себе следующим образом _____
18. Я не стремился понять их; я принимал их действия на свой счет, как будто они намеревались обидеть меня. Вместо этого я _____