

НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ

Рабочая тетрадь к учебному курсу

Маршалл Розенберг, доктор медицины

Посвящается моей жене Валентине, которая оказала мне большую поддержку при подготовке этих материалов

Как пользоваться этой рабочей тетрадью.....	2
Введение. Что такое ненасильственное общение?	3
Глава 1. Истоки ненасильственного общения	44
Глава 2. Применение НОО во внутренней работе	46
Глава 3. Радикально иная форма честности	52
Глава 4. Эмпатическая связь с другими	55
Глава 5. Удовлетворение своих потребностей в близких отношениях	63
Глава 6. Авторитет и его применение	66
Глава 7. Исцеление, посредничество и решение конфликтов.....	70
Глава 8. Как ННО содействует общественным изменениям.....	74
Глава 9. Как жить сострадательно, с радостью и благодарностью.....	78
Приложение I. Рекомендации по созданию практической группы ННО	83
Приложение II. Дополнительные ресурсы.....	98
Приложение III. Аудиозанятия и списки треков	100
Об авторе	104

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЭТОЙ РАБОЧЕЙ ТЕТРАДЬЮ

Добро пожаловать на учебный курс, посвящённый ненасильственному общению (ННО). Задача этой рабочей тетради — содействовать более глубокому пониманию принципов ННО, изложенных на девяти занятиях этого аудиокурса, чтобы вы смогли применять эти принципы на практике.

В первую очередь рекомендую вам прочесть введение к этой рабочей тетради, где даётся систематический обзор ключевых понятий ненасильственного общения. Уверен, что, если вы ознакомитесь с этими принципами перед тем, как прослушивать аудиоуроки, вам будет легче применять принципы ННО во всех сферах жизни — начиная с личных и семейных отношений и заканчивая общением на рабочем месте.

В девяти последующих главах я даю конкретные упражнения, которые помогут вам глубже усвоить материал, который разбирается в аудиоуроках. После прослушивания каждого урока рекомендую вам выполнять упражнения из соответствующей главы. Мой опыт показывает, что эти письменные упражнения позволяют людям, которые только знакомятся с практикой ненасильственного общения, получить более полное и реалистичное представление о работе ННО. Поскольку в этих упражнениях содержатся примеры из самых разных сфер жизни, где применяется ННО, то, выполняя эти упражнения, вы также сможете научиться применять ненасильственное общение в самых разных жизненных ситуациях.

ННО — не просто набор навыков и идей; в сущности, данная практика представляет собой систему ценностей, которая способна во многих отношениях улучшить нашу жизнь. Надеюсь, эта практика принесёт вам не меньше пользы, чем мне.

ВВЕДЕНИЕ. ЧТО ТАКОЕ НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ?

Суть ненасильственного общения

Я хочу наполнить свою жизнь состраданием, создать поток между собой и другими, основанный на взаимном желании отдавать, идущем от сердца.

МАРШАЛЛ РОЗЕНБЕРГ

Я убеждён, что человек от природы стремится к сострадательному взаимодействию с другими людьми, и поэтому большую часть жизни меня занимают два вопроса. Что заставляет нас забывать о своей сострадательной природе, поступать жестоко и эксплуатировать других? И, напротив, что позволяет некоторым людям сохранять связь со своей сострадательной природой даже в самых трудных обстоятельствах?

Когда я стал исследовать факторы, которые влияют на нашу способность проявлять сострадание, меня поразило тот факт, что решающий среди этих факторов — язык и выбор слов. С тех пор я сформировал особый подход к общению — к тому, как мы говорим и слушаем, — который позволяет нам искренне служить другим, поскольку делает возможной такую связь с собой и другими, в условиях которой проявляется наше естественное сострадание. Я называю такой подход ненасильственным общением, используя термин «ненасилие» в том же смысле, что и Ганди: чтобы описать наше естественное сострадательное состояние, когда в сердце больше нет жестокости. Хотя мы не всегда считаем свою манеру речи «жестоккой», наши слова часто ранят

и причиняют боль как другим, так и нам самим. В некоторых сообществах описанную мной практику называют «сострадательным общением». В данной рабочей тетради аббревиатура «ННО» расшифровывается как ненасильственное, или сострадательное, общение.

На чём сосредоточиться?

Основа ННО — язык и навыки общения, которые помогают нам сохранять человечность даже в сложных условиях. В этом подходе нет ничего нового; всё, что я включаю в ННО, известно на протяжении многих столетий. Я стремлюсь лишь напомнить людям о том, что им и так известно, — как следует относиться друг к другу, — и помочь им применять эти знания в конкретных жизненных ситуациях.

ННО помогает нам переосмыслить то, как мы говорим и слушаем других. Наши слова больше не являются автоматическими реакциями, сформированными привычкой, и становятся осознанными ответами, исходящими из понимания того, что мы ощущаем, чувствуем и чего хотим. Мы учимся выражаться честно и конкретно, при этом проявляя уважительное и сочувственное внимание к другим.

В любом диалоге мы начинаем понимать собственные глубинные потребности и потребности других. ННО учит нас внимательному наблюдению и пониманию того, какое поведение и какие условия на нас влияют. Мы учимся определять и конкретно выражать, чего мы конкретно хотим в данной ситуации. Эта практика проста по форме, но оказывает глубокое трансформирующее воздействие.

Когда ННО заменяет наши старые защитные шаблоны — шаблоны бегства или нападения, когда нас осуждают и критикуют, мы начинаем в новом свете видеть себя и других, а также свои намерения и отношения. Мы гораздо реже сопротивляемся, защищаемся и демонстрируем агрессивные реакции. Сосредоточившись на прояснении своих наблюдений, чувств и потребностей,

а не на оценивании и осуждении, мы сознаём, насколько мы сострадательны. Поскольку в ННО мы стремимся по-настоящему понять и себя, и других, данная практика содействует уважению, внимательности и эмпатии, а также порождает взаимное желание искренне служить людям.

Хотя я называю этот подход «практикой общения» или «языком сострадания», ННО — не просто практика и язык. На более глубоком уровне этот подход служит нам постоянным напоминанием о необходимости сосредоточиться на том, что с большей вероятностью позволит нам осуществить свои желания.

Есть один анекдот: мужчина на четвереньках ищет под уличным фонарём некий предмет. Полицейский, который проходит мимо, спрашивает, что он делает. «Ищу ключи от машины», — отвечает мужчина, который выглядит подвыпившим. «Вы их здесь уронили?» — интересуется полицейский. «Нет, — отвечает мужчина, — в переулке». Заметив озадаченный взгляд полицейского, мужчина спешит объясниться: «Но здесь гораздо лучше видно».

Я замечая, что в силу своей культурной обусловленности я сосредоточиваюсь на том, что вряд ли поможет мне осуществить свои желания. Я разработал ННО как метод тренировки внимания — чтобы осознавать те моменты, которые потенциально могут привести меня к моим целям. Я хочу наполнить свою жизнь состраданием, создать поток между собой и другими, основанный на взаимном желании отдавать, идущем от сердца.

Когда мы искренне служим людям, то действуем из состояния радости, которая возникает всегда, когда мы стремимся сделать чужую жизнь лучше. Такой взаимообмен приносит пользу как дарителю, так и получателю. Получатель наслаждается даром, не тревожась о последствиях, которые возникают, когда люди отдают из чувства страха, вины, стыда или

из стремления к выгоде. Даритель тоже выигрывает — он начинает больше уважать себя, когда видит, что его усилия содействуют благополучию других.

Применение ННО не требует, чтобы люди, с которыми мы общаемся, понимали этот подход или даже хотели проявлять к нам сострадание. Если мы придерживаемся принципов ННО, стремимся отдавать и получать исключительно из сострадания и всеми возможными способами показываем людям, что у нас нет других мотивов, в итоге они присоединятся к нам, и рано или поздно наше общение станет сострадательным. Это не означает, что такое процесс всегда происходит быстро. Однако я утверждаю, что, когда мы сохраняем верность принципам и практике ННО, то неизбежно приходим к состраданию.

Практика ННО

Чтобы все участники диалога захотели искренне служить собеседникам, важно осознавать четыре сферы — я называю их четырьмя компонентами модели ННО.

Во-первых, важно понаблюдать, что происходит в конкретной ситуации: какие слова или действия других, по нашим наблюдениям, помогают нам или вредят? Трудность состоит в том, чтобы выразить наблюдения без осуждения или оценок — просто сообщить, какие действия других нам нравятся или не нравятся. Затем важно сказать, что вы чувствуете, когда наблюдаете за действиями других: возможно, вам больно, страшно, радостно, весело, вы раздражены и т.д. И в-третьих, важно сообщить, какие ваши потребности стоят за чувствами, которые вы обнаружили. Когда мы применяем ННО, чтобы ясно и искренне выразить своё состояние, мы осознаём эти три компонента.

Например, мать может сказать об этих трёх моментах своему сыну-подростку: «Феликс, когда я вижу, что две пары грязных носков валяются под журнальным столиком и ещё три возле телевизора, я испытываю

раздражение, потому что хочу, чтобы в общих помещениях было больше порядка».

Затем она сразу переходит к четвёртому компоненту — конкретной просьбе: «Не мог бы ты положить носки в свою комнату или в стиральную машину?». Этот четвёртый компонент позволяет нам сообщить, каких действий мы хотим от другого — действий, которые обогатят или улучшат нашу жизнь.

Таким образом, один из аспектов ННО — умение отчётливо сообщать другим об этих четырёх моментах, устно или как-то иначе. С другой стороны, нам нужно выяснить такие же четыре момента у других. Чтобы наладить с другими контакт, первым делом важно понять, что они наблюдают, чувствуют, в чём нуждаются, а затем выяснить, что улучшит их жизнь, выяснив четвёртый компонент — о чём они хотят попросить.

Сосредоточившись на упомянутых сферах и помогая сделать это собеседнику, мы продолжаем налаживать двусторонний канал общения, пока естественным образом не проявится сострадание — пока я не осознаю свои наблюдения, чувства, потребности; то, каким образом я прошу другого меня поддержать; то, что другой наблюдает, чувствует, в чём нуждается; то, как он просит его поддержать...

Четыре компонента практики

1. Конкретные действия, которые мы наблюдаем и которые влияют на наше благополучие.
2. Наши чувства в связи с тем, что мы наблюдаем.
3. Потребности, ценности, желания и т.д., которые создают наши чувства.
4. Конкретные действия, о которых мы просим и которые улучшат нашу жизнь.

Применяя эту практику, сначала можно либо сообщить о своём состоянии, либо проявить эмпатию к другому и понять, в чём состоят эти четыре компонента для него. Хотя мы будем учиться слушать и словесно выражать каждый из этих компонентов, важно помнить, что ННО — не какая-то строгая формула; этот подход следует адаптировать к разным ситуациям, а также стилю личности и конкретной культуре. Хотя в целях удобства я называю ННО «практикой» или «языком», можно ощутить все четыре аспекта этого подхода, не произнеся ни слова. Суть ННО связана с осознанием этих четырёх компонентов, а не с произнесёнными словами.

Применение ННО в своей жизни и в контексте общества

Применяя ННО в своих взаимодействиях — с самими собой, с другими или в сообществах, мы начинаем опираться на естественное состояние сострадания. Таким образом, этот подход можно эффективно применять на любом уровне общения и в различных ситуациях:

- в близких отношениях;
- в семье;
- в школе;
- в организациях и учреждениях;
- в терапии и консультировании;
- в дипломатических и деловых переговорах;
- в спорах и конфликтах любого рода.

Некоторые люди применяют ННО, чтобы углубить свои близкие отношения и привнести в них больше заботы. Другие применяют этот подход для создания более плодотворных рабочих отношений. Третьи применяют эту практику на политической арене.

Сегодня по всему миру ННО является важным ресурсом для сообществ, которые сталкиваются с насильственными конфликтами и серьёзными этническими, религиозными или политическими противоречиями. Меня особенно радует тот факт, что ННО изучают и применяют при посредничестве конфликтующие стороны в Израиле, Палестине, Нигерии, Руанде, Сьерра-Леоне и других странах. Я счастлив, что у меня есть возможность путешествовать по всему свету, обучая людей практике общения, которая делает их радостнее и сильнее. И сейчас меня радует и вдохновляет то, что я могу поделиться с вами богатствами ненасильственного общения.

В общем и целом ННО помогает нам наладить такой контакт с другими людьми, который содействует проявлению нашего естественного сострадания. Этот подход помогает нам научиться высказываться и слушать других иначе, сосредоточившись на четырёх сферах: на своих наблюдениях, чувствах и потребностях, а также на том, как другой может принести нам пользу. ННО позволяет нам по-настоящему слушать других, уважать их и сопереживать им, а также порождает взаимное желание искренне служить друг другу. Некоторые люди применяют ННО, чтобы привнести сострадание в свой внутренний диалог, другие — чтобы углубить свои личные отношения, третьи — чтобы построить благоприятные отношения на работе или в сфере политики. Во всём мире ННО применяется для урегулирования споров и конфликтов любого уровня.

Четыре «О»

Я называю формы общения, отчуждающего от жизни, *четырьмя отчуждающими «О»*:

1. Оценки, суждения, анализ, критика, сравнения.
2. Отрицание ответственности.
3. Общение посредством требований.
4. Ориентация на то, что всё нужно «заслужить».

1. Вспомните случаи за последнюю неделю, когда вы обращались к каждой категории «О» в своей речи, или при желании вспомните какие-то случаи из прошлого. Выберите ситуацию, связанную с общением с другим человеком. Можно также сосредоточиться на внутреннем диалоге. Не нужно описывать ситуацию — запишите конкретные слова, которые вы произнесли.

2. Запишите неудачный диалог (примерно 6–8 реплик) между двумя людьми. Это может быть диалог между вами и каким-либо человеком из вашего окружения. Когда вы закончите записывать реплики, перечитайте их и определите, не использует ли кто-то из собеседников в общении одно из четырёх «О».

3. Выберите один день на этой неделе, когда вы будете проявлять бдительность к четырём «О». В течение этого дня внимательно наблюдайте за тем, как общаются окружающие. Всякий раз, когда вы слышите «О», отмечайте это и фиксируйте случай на бумаге. Не забывайте отмечать то, что говорят по телевизору, по радио и в рекламе. Фиксируйте фрагменты как письменной, так и устной речи.

Общение, препятствующее состраданию

*Не судите, да не будете судимы.
Ибо каким судом судите, таким
будете судимы...*

Библия, Матф. 7:1

Пытаясь ответить на вопрос о том, что выводит нас из естественного сострадательного состояния, я выявил определённые формы речи и общения, которые, на мой взгляд, способствуют жестокому отношению людей друг к другу и к самим себе. Я описываю такие формы общения как «общение, отчуждающее от жизни».

Моралистические суждения

Одна из форм отчуждающего от жизни общения — моралистические суждения, подразумевающие, что люди, поступки которых противоречат нашим ценностям, неправы или поступают плохо. Такие суждения находят отражение в следующих выражениях: «Твоя проблема в том, что ты слишком эгоистичен», «Она ленива», «Они предвзяты», «Это неуместно». Обвинения, оскорбления, принижение других, ярлыки, критика, сравнения и диагнозы — всё это формы таких суждений.

Здесь важно не смешивать ценностные и моралистические суждения. Все мы высказываем ценностные суждения, когда говорим о качествах, которые ценим; например, мы можем ценить честность, свободу или мир.

Ценностные суждения отражают наши представления о лучших формах служения жизни. Мы даём моралистические оценки людям и поведению, которые не отвечают нашим ценностным суждениям, например: «Насилие — это плохо», «Люди, которые убивают других, — злые». Если бы нас научили говорить на языке, который способствует состраданию, мы бы умели напрямую сообщать о своих потребностях и ценностях, а не вменять другим «неправоту», когда не можем удовлетворить своих потребностей. Например, мы могли бы сказать не «Насилие — это плохо», а «Меня пугает, когда конфликты решают при помощи насилия; я ценю, когда конфликты между людьми решаются иначе».

Отрицание ответственности

Другая форма общения, отчуждающего от жизни, — отрицание ответственности. Такое общение мешает нам отчётливо осознавать, что каждый человек сам несёт ответственность за свои мысли, чувства и поступки. Распространённое выражение «нужно», как в предложении «Некоторые вещи нужно делать, нравится тебе это или нет», — хороший пример того, как такая речь утаивает личную ответственность человека

за свои действия. Выражение «заставляет чувствовать», как во фразе «Ты заставляешь меня испытывать чувство вины», — другой пример того, как язык помогает нам отрицать личную ответственность за чувства и мысли.

Мы отрицаем ответственность за свои действия, когда считаем их причиной:

- неясные, безличные силы: «Я сделала уборку в комнате, потому что так было нужно»;
- своё состояние, диагноз, личную или психологическую историю: «Я пью, потому что я алкоголик»;
- действия других людей: «Я ударил своего ребёнка, потому что он выбежал на улицу»;
- приказы людей, наделённых властью: «Я солгал клиенту, потому что так велел начальник»;
- давление группы: «Я начал курить, потому что все мои друзья так делали».

Другие формы общения, отчуждающего от жизни

Выражение своих желаний в форме требований — другая форма речи, которая препятствует состраданию. Требования содержат в себе явную или неявную угрозу собеседнику в виде порицания или наказания, которые последуют в том случае, если требование не будет выполнено. Это типичная форма общения в нашей культуре, особенно среди людей, наделённых властью.

Отчуждающее от жизни общение также предполагает представление о том, что одни действия заслуживают *поощрения*, а другие — *наказания*. Такой образ мысли выражает слово «заслужить», например, в выражении: «Он заслуживает наказания за свой поступок». Предполагается, что люди, которые поступают определённым образом, «плохие» и их нужно наказать, чтобы заставить раскаяться и изменить своё поведение. Я убеждён, что всем будет лучше, если люди будут меняться не ради того, чтобы избежать наказания, а потому что понимают, что такие изменения принесут им пользу.

От природы люди с удовольствием проявляют сострадание и принимают его от других. Однако нас научили множеству форм «общения, отчуждающего от жизни», и поэтому мы говорим и поступаем так, что вредим себе и другим. Одна из форм общения, отчуждающего от жизни, — моралистические суждения, которые подразумевают, что люди, которые поступают не в согласии с нашими ценностями, — «неправильные» или «плохие». Другая форма такого общения — сравнения, которые могут блокировать сострадание по отношению как к другим, так и к себе. Общение, отчуждающее от жизни, также не позволяет нам хорошо осознавать, что все люди несут ответственность за свои мысли, чувства и действия. Выражение своих желаний в форме требований — ещё одна черта языка, который препятствует состраданию.

Четыре компонента ННО

Первый компонент ННО: наблюдение

Первый компонент ННО подразумевает, что мы отделяем наблюдения от оценок.

Нам нужно конкретно понаблюдать, что именно из того, что мы видим, слышим или осязаем, влияет на наше благополучие, не примешивая к наблюдению оценки.

Наблюдения — важный элемент ННО, который позволяет нам ясно и честно сообщать другим, как мы к ним относимся. Тем не менее, когда мы примешиваем к наблюдению оценки, снижается вероятность того, что другие услышат то, что мы хотим донести. Напротив — собеседник, вероятно, воспримет наши слова как критику, а, значит, будет сопротивляться в ответ.

ННО не требует, чтобы мы оставались абсолютно объективными и воздерживались от оценок. Требуется лишь разделять наши наблюдения

и оценки. ННО — это язык процесса, где неуместны статичные обобщения; наоборот, оценки должны опираться на наблюдения, привязанные к конкретному времени и месту.

Как отличить наблюдения от оценок

В следующей таблице показаны различия между наблюдениями, в которых нет оценки, и наблюдениями, к которым примешиваются оценки.

Сообщение	Пример наблюдения, к которому примешивается оценка	Пример наблюдения, свободного от оценки
Говорящий употребляет глагол «быть» (или тире) и при этом не указывает, что он ответственен за такой комментарий	«Ты — слишком щедрый»	«Когда я вижу, что ты раздаёшь все деньги на обеды, мне кажется, ты поступаешь слишком щедро»
Употребление глаголов с оценочным оттенком смысла	«Даг прокрастинирует»	«Даг готовится к экзамену в последнюю ночь»
Говорящий делает выводы о мыслях другого	«Она не сдаст свою работу»	«Я не думаю, что она сдаст свою работу» или «Она сказала: „Я не сдам свою работу“»
Смешение прогноза и неизбежного результата	«Если ты будешь питаться неправильно, подорвёшь здоровье»	«Я боюсь, что, если ты будешь питаться неправильно, ты подорвёшь здоровье»
Слишком общие высказывания	«Представители национальных меньшинств не заботятся о своей собственности»	«Я не видел(а), чтобы представители национальных меньшинств, которые живут напротив, убирали снег возле своего дома»
Говорящий употребляет слова, описывающие способности, не указывая, что это его оценка	«Хэнк Смит — плохой футболист»	«Хэнк Смит не забил ни одного гола за двадцать игр»
Говорящий употребляет наречия и прилагательные, не указывая, что это его оценка	«Джим уродлив»	«Мне не нравится внешность Джима»

Обратите внимание: слова «всегда», «никогда», «когда-либо» «каждый раз» и т.д. выражают наблюдения, когда используются следующим образом:

- «Всякий раз, когда я вижу, что Джек говорит по телефону, он говорит не меньше полчаса»
- «Я не припомню, чтобы вы когда-либо писали мне»

Иногда такие слова используются, чтобы преувеличить какой-то факт, в этом случае происходит смешение наблюдений и оценок:

- «Ты всегда занят»
- «Когда она нужна, её никогда нет рядом»

Когда эти слова используются ради преувеличения, они часто вызывают у людей, скорее, защитную реакцию, чем сострадание. Такие слова, как «часто» и «редко», также могут приводить к смешению наблюдений и оценок.

Наблюдение или оценка?

Чтобы определить, насколько хорошо вы умеете различать наблюдения и оценки, выполните следующее упражнение. Обведите номера тех утверждений, которые представляют собой просто наблюдения и не содержат оценки.

1. «Вчера Джон разозлился на меня без всякого повода».
2. «Вчера вечером Нэнси грызла ногти, когда смотрела телевизор».
3. «Во время встречи Сэм не спросил о моём мнении».
4. «Мой отец — хороший человек».
5. «Дженис слишком много работает».
6. «Генри агрессивен».
7. «На этой неделе Пэм ежедневно была на первом месте».
8. «Мой сын часто не чистит зубы».
9. «Люк сказал мне, что мне не идёт жёлтый цвет».
10. «Во время наших разговоров моя тётя жалуется».

Вот мои ответы к этому упражнению.

1. Если вы обвели этот пункт, мы с вами расходимся. Я считаю, что слова «без всякого повода» — это оценка. Более того, я считаю оценкой и вывод о том, что Джон разозлился. Возможно, ему было больно, он был испуган, опечален или испытывал какие-то иные чувства. Вот примеры наблюдений без оценок: «Джон сказал мне, что разозлился» или «Джон ударил кулаком по столу».

2. Если вы обвели этот пункт, значит, мы соглашаемся, что здесь к наблюдению не примешивается оценка.

3. Если вы обвели этот пункт, мы соглашаемся, что здесь к наблюдению не примешивается оценка.

4. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся. Я считаю, что «хороший человек» — оценка. Вот как может звучать наблюдение без оценки: «В течение последних двадцати пяти лет мой отец жертвует десятую часть зарплаты на благотворительность».

5. Если вы обвели этот пункт, значит, мы расходимся во мнениях. Я считаю, что «слишком много» — оценка. Наблюдение без оценки может звучать так: «На этой неделе Дженис провела в офисе больше шестидесяти часов».

6. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся. На мой взгляд, «агрессивный» — это оценка. Вот как может выглядеть это наблюдение: «Генри ударил сестру, когда та переключила на другой канал».

7. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся в том, что здесь к наблюдению не примешивается оценка.

8. Если вы обвели этот пункт, наши мнения расходятся. Я считаю, что слово «часто» — оценка. Вот как может звучать наблюдение без оценки: «На этой неделе мой сын два раза не чистил зубы перед сном».

9. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся в том, что здесь к наблюдению не примешивается оценка.

10. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся во мнениях. На мой взгляд, «жалуется» — это оценка. Наблюдение без оценки может звучать так: «Моя тётя звонила мне трижды на этой неделе и каждый раз рассказывала о людях, которые вели себя не так, как ему хочется».

Оценки	Наблюдения
«Ты редко делаешь то, чего я хочу»	«Последние три раза, когда я предлагал(а) чем-нибудь заняться, ты говорил(а), что не хочешь»
«Он часто заезжает»	«Он заезжает как минимум трижды в неделю»

Второй компонент НОО: определение и выражение чувств

Первый компонент НОО — наблюдение без оценок; второй компонент — выражение своих чувств. Психоаналитик Ролло Мэй считает, что «зрелый человек учится различать столько же нюансов своих чувств — как сильных и страстных переживаний, так и тонких и сентиментальных, — сколько можно расслышать в разных музыкальных пассажах симфонии». Однако у многих людей, по выражению Мэя, чувств «так же мало, как нот в фанфарах». Расширение словаря чувств приносит явную пользу не только в близких отношениях, но и в профессиональной среде.

Чувства и не-чувства

В нашем языке часто возникает путаница в связи с тем, что слово «чувствовать» употребляют не ради того, чтобы выразить чувства. Например, в предложении: «Я чувствую, что ко мне отнеслись несправедливо» слова «я чувствую» можно заменить (точнее выразив мысль) словами: «Я думаю». В общем и целом мы не выражаем конкретные чувства, если за словом «чувствую» следуют:

1. *Такие слова, как «что», «как» и «будто»:*
 - «Я чувствую, что тебе стоит быть осторожнее»
 - «Я чувствую себя неудачником»
 - «Я чувствую себя так, будто живу со стеной»

2. *Местоимения «я», «ты», «он», «она», «они» и «оно»:*
 - «Я чувствую, что постоянно должен быть на связи»
 - «Я чувствую, что это бесполезно»

3. *Имена или существительные, которые относятся к людям:*
 - «Я чувствую, что Эми довольно ответственна»
 - «Я чувствую, что мой босс мной манипулирует»

И, кстати, вовсе не обязательно употреблять слово «чувствую», чтобы на самом деле выразить чувства. Можно сказать: «Я чувствую себя раздражённым» или просто «Я раздражён».

В ННО мы проводим различие между словами, которые реально выражают чувства, и словами, которыми мы описываем свои представления о себе.

1. *Описание того, каким человеком мы себя считаем:*

- «Я чувствую, что плохо играю на гитаре».

В этом утверждении я оцениваю, насколько я хороший гитарист, а не выражаю конкретные чувства.

2. *Выражение реальных чувств:*

- «Я разочарован тем, как я играю на гитаре»
- «Я недоволен тем, как я играю на гитаре»
- «Меня расстраивает, как я играю на гитаре»

За моей оценкой себя как «плохого гитариста», следовательно, могут стоять реальные чувства — разочарование, нетерпение, огорчение или какая-то другая эмоция.

Точно так же полезно проводить различие между словами, которые описывают предполагаемые поступки окружающих, и словами, которые описывают реальные чувства. Ниже я привожу примеры утверждений, которые легко счесть (ошибочно!) выражениями чувств, — на самом деле они, скорее, описывают, как, по нашему мнению, поступают другие, чем то, что мы на самом деле чувствуем):

1. *«Я чувствую, что не имею значения для своих коллег».* Выражение «не имею значения» описывает, как, по моему мнению, меня оценивают другие, а не реальное чувство; в данной ситуации таким чувством может быть «мне печально» или «я подавлен».

2. *«Я чувствую, что меня неправильно понимают».* Здесь слово «неправильно понимают» указывает на то, как я оцениваю уровень понимания другого человека, а не на реальное чувство. В этой ситуации я могу испытывать тревогу, раздражение или какую-то другую эмоцию.

3. *«Я чувствую, что меня игнорируют».* Опять же, в этом случае мы, скорее, толкуем чужие действия, чем выражаем конкретные чувства. Конечно, иногда, когда нам кажется, что нас игнорируют, у нас возникает чувство облегчения, потому что мы хотим побыть в одиночестве. Но, конечно, в других случаях, когда мы замечаем, что нас игнорируют, это может нас ранить, потому что мы хотим внимания.

Такие высказывания, как «меня игнорируют», выражают наше понимание поведения других, а не наши чувства. Вот подборка подобных слов:

(Меня) забыли

(На меня) нападают

(Меня) ограничивают

(Меня) обманывают

(Меня) принижают	(Меня) наставляют
(Меня) оскорбляют	(На меня) давят
(Меня) предали	(Меня) провоцируют
(Меня) травят	(Меня) подавляют
(Меня) принуждают	(Меня) отвергают
(Меня) загоняют в угол	(Меня) недостаточно ценят
(Мне) не доверяют	(Мне) угрожают
(Меня) перебивают	(Меня) не ценят
(Меня) унижают	(Меня) не слышат
(Меня) запугивают	(Меня) не видят
(Мной) манипулируют	(Меня) не поддерживают
(Меня) неправильно понимают	(Меня) отвергают
(Меня) игнорируют	(Меня) используют
(Меня) перегружают	

Формирование словаря чувств

Чтобы выразить свои чувства, лучше использовать слова, описывающие конкретные эмоции, а не расплывчатые или общие слова. Например, если мы говорим: «Мне это нравится», слово «нравится» может выражать радость, волнение, облегчение или ряд других эмоций. Такие слова, как «хороший» и «плохой», мешают слушателю понять, что мы чувствуем на самом деле. Я составил следующие списки, чтобы помочь людям лучше выражать свои чувства и ясно описывать разнообразные эмоциональные состояния.

Как мы, скорее всего, будем себя чувствовать, когда удовлетворили свои потребности:

Сосредоточенный	Оживлённый
Настроенный на приключения	Изумлённый
Нежный	Весёлый
Бдительный	Воодушевлённый

Благодарный	Взволнованный
Пылкий	Обрадованный
Возбуждённый	Открытый
Поражённый	Предвкушающий
В блаженстве	Ликующий
Затаивший дыхание	Под впечатлением
Бодрый	Свободный
Спокойный	Дружелюбный
Беззаботный	Удовлетворённый
Жизнерадостный	Радостный
Умиротворённый	В превосходном настрое
Удовлетворённый	Сияющий
Сдержанный	Благодушный
Увлечённый	Благодарный
Уверенный	Счастливым
Довольный	Полезный
Невозмутимый	Полный надежд
Заинтересованный	Любознательный
Заворожённый	Вдохновлённый
В восторге	Полный чувств
Полный азарта	Заинтересованный
Полный энергии	Заинтригованный
Восторженный	Вовлечённый
Безумно весёлый	Радостный
В приподнятом настроении	Торжествующий
Очарованный	Взбудораженный
Уверенный	Любящий
Энергичный	Благодушный
Поглощённый	Весёлый
Энергичный	Тронутый
Восторженный	Оптимистичный

Вне себя от радости	Безмятежный
Переполненный чувствами	Околдованный
Миролюбивый	Великолепный
Бойкий	Нежный
В приятном настроении	Удивлённый
Гордый	Взволнованный
Тихий	Уравновешенный
Сияющий	На подъёме
Восторженный	Уверенный
Отдохнувший	Полный тёплых чувств
Расслабленный	Осмотрительный
Освобождённый	Увлечённый
Защищённый	В замечательном состоянии
Чувствительный	

Какие чувства, скорее всего, возникнут, когда наши потребности не удовлетворены:

Испуганный	Равнодушный
Взволнованный	Удручённый
Незаинтересованный	Отчаявшийся
Тоскующий	Отстранённый
Тревожный	Разочарованный
Опасливый	Обескураженный
Пристыжённый	Полный отвращения
Сбитый с толку	Встревоженный
Апатичный	Беспокойный
Скучающий	Недовольный
Огорчённый	Подавленный
Обеспокоенный	На нервах

Ожесточённый	Хмурый
Измученный	Беспомощный
Рассерженный	В ужасе
Встревоженный	Враждебный
Сердитый	Погрязший в рутине
Раздражённый	Нетерпеливый
Апатичный	В сильном волнении
Возбуждённый	Задетый
Разбитый	Ревнивый
Горестный	Взвинченный
Унылый	Подозрительный
Убитый горем	Вялый
Равнодушный	Потерявший голову
Потерянный	Несчастный
Сварливый	Угрюмый
Депрессивный	Нервозный
Мрачный	Ничего не чувствующий
Недружелюбный	В панике
Разочарованный	Озадаченный
Возмущённый	В тупике
Обескураженный	Незаинтересованный
Недовольный	Обиженный
Огорчённый	Опечаленный
Подавленный	Чувствительный
Скучающий	Потрясённый
Смущённый	Сонный
Раздражённый	Сожалеющий
Уставший	Поражённый
Испуганный	Подозрительный
В отчаянии	Страшно напуганный
Расстроенный	Озабоченный

Равнодушный	Мстительный
Вне себя	Испытывающий неприязнь
Суетливый	Беспокойный
Испуганный	Без почвы под ногами
В ярости	Скептически настроенный
Виноватый	Сумрачный
В тяжёлом состоянии	Безжизненный
Нерешительный	Удивлённый
В ужасном настроении	Равнодушный
Разгорячённый	Усталый
Обиженный	Испытывающий неудобства
Безразличный	Не в своей тарелке
Разгневанный	Несчастный
Раздражённый	Деморализованный
Нервный	Расстроенный
Ленивый	Измученный
Вялый	Тоскующий
Одинокий	Удручённый
Злобный	Жалкий
Подавленный	Неустойчивый
Скорбящий	Скованный
Ошеломлённый	Измождённый
Перегруженный	Отрешённый
Пассивный	Обеспокоенный
Пессимистичный	

Таким образом, второй компонент, который требуется, если мы хотим выразить своё состояние, — это чувства. Если мы сформируем свой словарь чувств, который позволит нам ясно и конкретно называть или определять свои эмоции, нам будет легче общаться друг с другом. Если мы будем

выражать свои чувства и тем самым проявим свою уязвимость, нам будет легче решать конфликты. В контексте НОО выражение конкретных чувств — не то же самое, что слова и высказывания, описывающие мысли, оценки и толкования.

Выражение чувств

Если вы хотите проверить, насколько мы с вами сходимся во мнениях, когда речь идёт о словесном выражении чувств, обведите номера всех высказываний, где вы видите словесное выражение чувств.

1. «Я чувствую, что ты меня не любишь».
2. «Мне грустно, что ты уезжаешь».
3. «Мне страшно, когда ты так говоришь».
4. «Когда ты не здороваешься со мной, я чувствую, что меня не замечают».
5. «Я счастлив, что ты можешь прийти».
6. «Ты отвратителен».
7. «Мне хочется тебя ударить».
8. «Я чувствую, что меня не понимают».
9. «Мне приятно то, что ты для меня сделал».
10. «Я никчѐмен».

Вот мои ответы к этому упражнению:

1. Если вы обвели этот пункт, значит, мы расходимся. Я не считаю, что выражение «Ты меня не любишь» — это чувство. По-моему, эти слова выражают, что, по мнению говорящего, испытывает его собеседник, а не сам говорящий. Всякий раз, когда после слов «я чувствую» следуют слова «я», «ты», «он», «она», «они», «это», «то», «как» или «словно», идущие после них слова обычно не выражают чувств в моем понимании. Чувства, например, можно выразить так: «Мне грустно» или «Мне тоскливо».

2. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнении, что эти слова выражают чувство.

3. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнении, что эти слова выражают чувство.

4. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся. Я не считаю, что «не замечают» — это чувство. По-моему, эти слова описывают, как, по мнению говорящего, другой человек поступает по отношению к нему или к ней. Чувство можно выразить так: «Когда ты не здороваешься со мной у двери, мне одиноко».

5. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнении, что эти слова выражают чувство.

6. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся во мнениях. Я не считаю, что «отвратителен» — это чувство. По-моему, это слово сообщает, скорее, мысли говорящего о другом человеке, чем его чувства. Чувство можно выразить так: «Я испытываю отвращение».

7. Если вы обвели этот пункт, значит, мы расходимся. Я не считаю, что «хочу ударить тебя» — это чувство. По-моему, эти слова выражают идеи говорящего о его действиях, а не чувства. Чувство можно выразить так: «Я очень злюсь на тебя».

8. Если вы обвели этот пункт, значит, мы расходимся во мнениях. Я не считаю, что «меня не понимают» — чувство. По-моему, это выражение описывает, как, по мнению говорящего, с ним поступает другой. В этом случае можно выразить чувства так: «Я расстроен(а)» или «Я разочарован(а)».

9. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнениях, что эти слова выражают чувство. Однако слово «хорошо» звучит расплывчато, когда его употребляют для передачи чувств. Как правило, можно яснее выразить свои

чувства при помощи других слов, например: «испытываю облегчение», «удовлетворение» или «воодушевление».

10. Если вы обвели этот пункт, значит, мы расходимся. Я не считаю, что «никчёмность» — чувство. По-моему, это слово выражает, скорее, мысли говорящего о себе, чем его чувства. Чувства можно выразить так: «Я скептически отношусь к своим талантам» или «Я чувствую себя ужасно».

Третий компонент ННО: потребности, стоящие за чувствами

Третий компонент ННО предполагает признание истоков наших чувств. ННО помогает нам лучше осознать, что чужие слова и действия могут быть стимулом для наших чувств, но никогда не бывают их причиной. Мы понимаем, что наши чувства — следствие того, как мы воспринимаем чужие слова и действия, а также следствие наших конкретных потребностей и ожиданий в данный момент. Третий компонент помогает нам принять ответственность за свои действия, которые порождают наши чувства.

Восприятие негативных посланий: четыре подхода

Когда другой человек обращается к нам с негативным посланием, вербальным или невербальным, мы можем воспринимать такое послание четырьмя способами. Первый способ — принять это послание на свой счёт, услышав в нём обвинения и критику. Например, другой сердится и говорит: «Ты самый эгоцентричный человек, которого я встречал!». Приняв его слова на свой счёт, мы можем ответить: «О, мне следовало быть более чутким(-ой)!». Мы соглашаемся с чужой оценкой и обвиняем себя. Когда мы выбираем такой вариант, наша самооценка сильно страдает, поскольку такая реакция вызывает у нас чувство вины, стыда и подавленности.

Второй способ — обвинить говорящего. Например, в ответ на слова «Ты самый эгоцентричный человек, которого я встречал» можно возразить: «Ты не имеешь права так говорить! Я всегда думаю о твоих нуждах. На самом

деле это *ты* эгоцентричен». Когда мы воспринимаем послания в таком ключе и обвиняем говорящего, скорее всего, мы злимся.

Третий вариант ответа на негативное послание — начать сознавать собственные чувства и потребности. В таком случае можно ответить: «Когда я слышу от тебя, что я самый эгоцентричный человек на свете, мне больно, так как я хочу, чтобы ты признавал(а), что я стараюсь учитывать твои пожелания». Сосредоточившись на собственных чувствах и потребностях, мы начинаем сознавать, что сейчас нам больно, поскольку хотим, чтобы наши усилия получили признание.

И, наконец, четвёртый вариант ответа на негативное послание — начать осознавать чувства и потребности другого в настоящий момент. Например, можно спросить: «Тебе больно, потому что ты хочешь, чтобы я больше думал(а) о твоих предпочтениях?».

Признавая свои потребности, желания, ожидания, ценности и мысли, мы перестаём обвинять других в своих чувствах и принимаем на себя ответственность за эти чувства. Обратите внимание, как различаются следующие высказывания, выражающие разочарование:

Пример 1

А: «Ты разочаровал(а) меня, когда не заехал(а) вчера вечером»

Б: «Я разочаровался(-лась), что ты не заехал(а), потому что мне хотелось обсудить некоторые темы, которые меня волновали»

Говорящий А считает, что за его разочарование отвечают исключительно действия другого. В случае Б разочарование связывается с желанием самого говорящего, которое не осуществилось.

Пример 2

А: «Меня разозлило, что они расторгли договор!»

Б: «Когда они расторгли договор, я очень разозлился(-лась) — я подумал(а), что они поступили ужасно безответственно».

Говорящий А объясняет своё раздражение исключительно поведением другой стороны, в то время как говорящий Б принимает на себя ответственность за свои чувства, признавая, что за ними стоит его (её) мысль. Он признаёт, что раздражение возникло из-за того, что он (она) мысленно обвинял(а) других. В ННО, однако, мы призываем говорящего сделать следующий шаг — определить, чего он хочет: какую потребность, желание, ожидание, надежду или ценность он не смог осуществить? Как мы увидим, чем лучше мы умеем связывать чувства с потребностями, тем легче другим откликаться на них с состраданием. Чтобы связать свои чувства с потребностями, говорящий Б мог бы сказать: «Когда они расторгли договор, я сильно разозлился(-лась), потому что надеялся(-лась), что мне удастся снова нанять сотрудников, которых мы уволили в прошлом году».

Когда люди мотивируют других с помощью чувства вины, главный механизм здесь состоит в том, что мы перекладываем ответственность за собственные чувства на других. Когда родители говорят: «Мамочке и папочке больно, когда ты получаешь плохие отметки», они имеют в виду, что действия ребёнка — причина счастья или несчастья родителей. На первый взгляд, ответственность за чувства других легко спутать с положительной заботой. Кажется, что ребёнок проявляет заботу о родителях и переживает из-за их боли. Тем не менее, если дети, которые берут на себя такую ответственность, меняют своё поведение в соответствии с пожеланиями родителей, они действуют не искренне, а чтобы избежать чувства вины.

Полезно помнить о некоторых распространённых речевых шаблонах, которые, как правило, не позволяют нам в полной мере принимать ответственность за наши чувства:

1. Использование безличных конструкций и конструкций с неодушевлённым подлежащим: «Меня очень раздражают орфографические ошибки в наших брошюрах», «Меня это очень напрягает».

2. Высказывания, где упоминаются только действия других: «Мне больно, когда ты не звонишь мне на день рождения», «Мама расстраивается, когда ты не доедаешь».
3. Использование выражения «Я чувствую (эмоцию), потому что...», после которого называют личность или личное местоимение, кроме «я»: «Мне больно, потому что ты сказал, что меня не любишь», «Я злюсь, потому что руководитель не сдержал обещание».

В каждом из этих случаев мы сможем полнее осознать свою ответственность, если заменим эти выражения словами: «Я чувствую..., потому что я...».

Например:

1. «Я сильно раздражаюсь, когда в наших публичных брошюрах возникают такие орфографические ошибки, потому что хочу, чтобы нашу компанию знали как профессионалов».
2. «Мама расстраивается, когда ты не доедаешь, потому что хочет, чтобы ты рос сильным и здоровым».
3. «Я злюсь в связи с тем, что руководитель не сдержал обещания, потому что я рассчитывал(а), что мне дадут несколько выходных и я смогу навестить брата».

Отчуждённые от жизни формы выражения потребностей

Оценки, критика, диагнозы и интерпретации чужих слов — всё это отчуждённые от жизни формы выражения потребностей. Если кто-нибудь говорит: «Ты никогда меня не понимаешь», на самом деле он имеет в виду, что не может удовлетворить своей потребности в понимании. Если жена говорит: «На этой неделе ты каждый вечер работал допоздна; ты любишь свою работу больше меня», — она сообщает, что её потребность в близости не удовлетворена.

Когда мы выражаем свои потребности неявно, с помощью оценок, интерпретаций и образов, другие, скорее всего, воспримут наши слова как критику. Когда людям кажется, что их критикуют, они, как правило, направляют все силы на самозащиту или ответное нападение. Если мы хотим получить от других сострадательный отклик, то, выражая свои потребности через интерпретации или оценку их поведения, мы действуем против

собственных интересов. Напротив, чем более непосредственно мы сможем связать свои чувства с потребностями, тем легче другим будет реагировать на наши потребности с состраданием.

К сожалению, большинство людей не учили понимать свои потребности. Мы привыкли считать, что, когда мы не можем удовлетворить свои потребности, проблема заключается в других людях. Например, если нам хочется, чтобы пальто вешали в шкаф, мы можем сказать, что наш ребёнок «ленив», потому что оставляет их на диване. Или мы можем считать, что наши коллеги проявляют безответственность, когда не выполняют свою работу так, как нам хотелось бы.

Я постоянно убеждаюсь в том, что, как только люди начинают говорить о своих потребностях, вместо того чтобы оценивать других, вероятность того, что все собеседники удовлетворят свои потребности, резко возрастает. Ниже я перечисляю некоторые основные общечеловеческие потребности:

Автономия

- Выбирать свои мечты, цели, ценности
- Выбирать, как именно осуществить свои мечты, цели, ценности

Признание

- Радоваться новому в жизни и исполнению задумок
- Признавать потери близких, мечты и т.д.

Целостность

- Аутентичность
- Творчество
- Смысл
- Самоуважение

Взаимозависимость

- Принятие
- Признательность
- Близость
- Сообщество
- Интерес со стороны других
- Вклад в жизнь (реализовывать свои возможности, отдавая то, что приносит пользу другим)
- Эмоциональная безопасность
- Эмпатия
- Честность (воодушевляющая честность, которая позволяет извлекать уроки из своих ограничений)
- Любовь
- Уверенность
- Уважение
- Поддержка
- Доверие
- Понимание
- Теплота

Игра

- Веселье
- Смех

Духовная связь

- Красота
- Гармония
- Вдохновение
- Порядок
- Покой

Забота о теле

- Воздух
- Еда
- Движение, упражнения
- Защита от угрожающих жизни существ — вирусов, бактерий, насекомых, хищных животных
- Остальное
- Проявления сексуальности
- Приют
- Прикосновения
- Вода

Боль, вызванная тем, что мы выражаем свои потребности, и тем, что мы их не выражаем

В обществе, где людей зачастую сурово осуждают, когда они понимают и показывают свои потребности, их выражение может пугать. Женщины, в частности, часто становятся объектами критики. На протяжении многих веков образ «любящей женщины» ассоциируется с жертвенностью и отречением от своих потребностей ради заботы о других. Поскольку женщин приучают считать заботу о других своим высшим долгом, они часто учатся игнорировать свои собственные потребности.

Итак, третий компонент ННО — признание потребностей, стоящих за нашими чувствами. Чужие слова и действия могут быть стимулом, но не причиной наших чувств. Когда другой человек говорит нам что-то неприятное, мы можем воспринять его послание четырьмя способами:

- 1) обвинить себя;
- 2) обвинить других;
- 3) прислушаться к своим чувствам и потребностям;
- 4) прислушаться к чувствам и потребностям, скрытым в чужих негативных посланиях.

Оценки, критика, диагнозы и интерпретации чужих слов — всё это отчуждённые формы выражения своих потребностей и ценностей. Когда другие люди считают, что их критикуют, как правило, они начинают активно защищаться или нападать в ответ. Чем отчётливее нам удастся связать свои чувства с потребностями, тем легче будет другим ответить нам с состраданием.

Большинство из нас проходят три этапа на пути к эмоциональной ответственности:

1. «Эмоциональное рабство» — убеждение, что мы отвечаем за чувства других.
2. «Стадия возмущения» — здесь мы отказываемся признавать, что нас волнуют чужие чувства и потребности.
3. «Эмоциональное освобождение» — здесь мы берём на себя полную ответственность за свои чувства, но не за чувства других, при этом осознавая, что невозможно удовлетворить свои собственные потребности за счёт других.

Признание потребностей

Чтобы потренироваться в определении потребности, обведите, пожалуйста, номера тех высказываний, где говорящий признаёт ответственность за свои чувства.

1. «Вы меня раздражаете, когда бросаете документы компании на пол конференц-зала».
2. «Я злюсь, когда ты так говоришь, потому что нуждаюсь в уважении, а твои слова кажутся мне оскорбительными».
3. «Я расстраиваюсь, когда ты опаздываешь».
4. «Мне грустно, что ты не придёшь на ужин, потому что я надеялся, что мы сможем провести вечер вместе».
5. «Я разочарован, потому что ты сказала, что сделаешь это, и не сделала».
6. «Я раздосадован, потому что хотел бы уже продвинуться дальше в своей работе».

7. «То, что люди мимоходом говорят, иногда меня ранит».
8. «Я счастлива, что ты получила эту награду».
9. «Я пугаюсь, когда ты повышаешь голос».
10. «Благодарю вас за то, что предложили меня подвезти, потому что мне хотелось добраться домой раньше детей».

Ниже привожу мои ответы к этому упражнению:

1. Если вы обвели этот пункт, значит, мы расходимся во мнениях. На мой взгляд, в этом высказывании говорится о том, что за чувства говорящего ответственно исключительно поведение другого. Здесь говорящий не выражает потребности или мысли, которые повлияли на его чувства. Чтобы выразить их, он мог бы сказать: «Я испытываю раздражение, когда вы бросаете документы компании на пол конференц-зала, потому что хочу, чтобы наши документы были в безопасности и под рукой».
2. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнении, что говорящий признаёт ответственность за свои чувства.
3. Если вы обвели этот пункт, мы с вами расходимся. Чтобы выразить потребности или мысли, стоящие за его (её) чувствами, говорящий мог бы сказать: «Я расстраиваюсь, когда ты опаздываешь, потому что надеялся, что мы сможем занять места в первом ряду».
4. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнении, что говорящий признаёт ответственность за свои чувства.
5. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся во мнениях. Чтобы выразить потребности и мысли, стоящие за его (её) чувствами, говорящий мог бы сказать: «Когда ты обещала, что сделаешь это, а потом не сделала, я был разочарован, потому что мне хочется, чтобы твоим словам можно было верить».
6. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнении, что говорящий признаёт ответственность за свои чувства.

7. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся во мнениях. Чтобы выразить потребности и мысли, стоящие за его (её) чувствами, говорящий мог бы сказать: «Иногда, когда люди говорят мимоходом некоторые вещи, меня это ранит, потому что я хочу, чтобы меня ценили, а не критиковали».

8. Если вы обвели этот пункт, значит, мы расходимся. Чтобы выразить потребности и мысли, стоящие за его (её) чувствами, говорящий мог бы сказать: «Когда ты получила награду, я обрадовался, потому что надеялся, что весь труд, который ты вложила в проект, получит признание».

9. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся. Чтобы выразить потребности и мысли, стоящие за его (её) чувствами, говорящий мог бы сказать: «Когда ты повышаешь голос, меня это пугает, потому что мне кажется, что в этой ситуации кто-то может пострадать, а я хочу убедиться, что мы все в безопасности».

10. Если вы обвели этот пункт, вы сходитесь во мнениях, что говорящий признаёт ответственность за свои чувства.

Четвёртый компонент ННО: ясные просьбы

Мы рассмотрели первые три компонента ННО, а именно свои наблюдения, чувства и потребности. Мы научились выражать их, не критикуя, не анализируя, не обвиняя других и не ставя им диагнозы, чтобы они, вероятнее всего, ответили нам с состраданием.

Четвёртый и последний компонент этого процесса связан с тем, о чём мы хотим попросить у других чего-то, что сможет обогатить нашу жизнь. Когда мы не можем удовлетворить свои потребности, то после того, как мы сообщили о своих наблюдениях, чувствах и потребностях, следует обратиться к другому с конкретной просьбой: попросите его совершить действия, которые смогут удовлетворить ваши потребности. Как формулировать свои

просьбы так, чтобы другим было легче сострадательно откликнуться на наши потребности?

Осознанные просьбы

Иногда можно ясно сообщить о своей просьбе, не озвучивая её вслух. Предположим, вы на кухне, и ваша сестра, которая смотрит телевизор в гостиной, кричит: «Я хочу пить». В этом случае вполне очевидно, что она просит вас принести ей из кухни воды.

Однако в других случаях мы выражаем своё недовольство и по ошибке думаем, что слушатель понял стоящую за ним просьбу. Например, женщина может сказать мужу: «Досадно, что ты забыл масло и лук, которые я просила тебя купить к ужину». Хотя ей может казаться очевидным, что она просит мужа вернуться в магазин, он может подумать, что она говорит так только для того, чтобы вызвать у него чувство вины.

Ещё чаще случается так, что во время разговора мы просто не осознаём, о чём просим. Мы говорим «для» других или «перед» ними, не понимая, как вести с ними в диалог. Мы не думаем, что говорим, и чужое присутствие превращается в «мусорную корзину» для наших слов. В таких ситуациях слушатель, который не может различить в словах говорящего конкретной просьбы, может пострадать, как в нижеприведённой истории.

Просите пересказать ваши слова

Как известно, люди не всегда адекватно интерпретируют наши слова. Обычно мы пытаемся определить, понял ли собеседник наше послание, посредством словесных намёков. Однако если вы сомневаетесь, что собеседник воспринял ваши слова так, как вы хотели, нужно уметь просить его о конкретной обратной связи, которая покажет, как он воспринял наше послание, чтобы иметь возможность поправить его в случае недопонимания. В некоторых случаях достаточно просто спросить: «Вы поняли меня?».

В других случаях, чтобы не сомневаться, что нас действительно поняли, мало просто услышать: «Да, я вас понял(а)» — в таких ситуациях можно попросить собеседника немного подумать и своими словами пересказать, как он нас услышал. Тогда мы сможем повторить часть своих слов, чтобы устранить недопонимание или пропуски, которые мы заметим в его пересказе.

Когда вы впервые будете просить собеседника пересказать, как он вас понял, вы можете испытывать неловкость и неуместность своих слов, потому что мы редко сталкиваемся с такими просьбами. Когда я подчёркиваю, что важно уметь просить об обратной связи, люди часто сомневаются в этом. Их беспокоят возможные реакции собеседников, например: «Ты что, думаешь, я глухой?» или «Хватит с меня твоих психологических игр». Во избежание таких реакций можно заранее объяснить человеку, зачем мы время от времени просим их пересказать свои слова. Стоит пояснить, что мы не проверяем, как нас слушает другой; мы проверяем, насколько ясно мы выразили свои мысли. Однако если слушающий возразит: «Я слышал, что вы сказали, я не дурак!» — мы можем сосредоточиться на его чувствах и потребностях и задать вопрос — вслух или про себя: «Вы хотите сказать, что испытываете раздражение, потому что хотите, чтобы к вашему интеллекту относились с уважением?».

Просите говорить честно

Когда мы откровенно высказались и получили от другого нужное понимание, нам часто не терпится узнать, что собеседник думает о наших словах.

Обычно честный ответ, который мы хотели бы услышать, касается одного из трёх моментов:

- Иногда мы хотим выяснить, какие чувства вызвали у него наши слова, а также причины этих чувств. Можно попросить рассказать об этом так: «Пожалуйста, расскажи, что ты чувствуешь в связи с тем, что я только что сказал(а), и почему».
- Иногда мы хотим выяснить, что думает собеседник в связи с тем, что он только что услышал от нас. В таких случаях важно уточнить,

какими именно мыслями мы просим его поделиться. Например, можно сказать: «Пожалуйста, скажите, смогу ли я, на ваш взгляд, получить согласие на своё предложение, а если нет — что, по вашему мнению, может помешать успешности предложения?» — а не говорить просто: «Скажите, пожалуйста, что вы думаете о моих словах». Когда мы не уточняем, какие именно мысли мы хотели бы услышать, другой человек может ответить совсем не так, как мы ожидаем.

- Иногда мы хотим выяснить, готов ли человек совершать определённые действия, о которых мы его просим. Такая просьба может звучать примерно так: «Пожалуйста, скажи мне, готов(а) ли ты на неделю отложить нашу встречу».

Если мы хотим применять ННО, нам нужно сознавать, какого именно честного ответа мы ждём, и конкретно попросить другого о таком ответе.

Просьбы и требования

Люди воспринимают просьбу как требования, когда считают, что их обвинят или накажут, если они не сделают то, чего мы хотим. Когда собеседники считают, что мы чего-то от них требуем, они видят только две возможности: подчиниться или устроить бунт. В обоих случаях им кажется, что человек, который требует, прибегает к принуждению, и в этом случае маловероятно, что слушающий сострадательно откликнется на просьбу.

Чем чаще мы в прошлом обвиняли, наказывали или «делали виноватым» собеседника, когда он отказывал нам, тем вероятнее, что он воспримет нашу просьбу как требование. Мы также страдаем и тогда, когда такую тактику используют другие. Чем чаще людей из нашего окружения обвиняли, наказывали или делали виноватыми за то, что они не исполняли чьи-то просьбы, тем вероятнее, что они возьмут этот багаж во все последующие отношения и будут воспринимать любую просьбу как требование.

Обращаясь с просьбой, определитесь с задачей

Чтобы искренне обратиться к человеку с просьбой, нужно осознавать, в чём состоит ваша задача. Если вы хотите изменить человека, его поведение или добиться своего, то ННО вам не подходит. Эта практика предназначена для людей, которые хотят, чтобы собеседник изменился и ответил им только в том случае, если он будет делать это по своему желанию и с чувством сострадания. Задача ННО — сформировать отношения, построенные на честности и эмпатии. Когда собеседник уверен, что наш главный ориентир — качество отношений, что мы хотим, чтобы практика помогла всем удовлетворить их потребности, тогда он сможет поверить, что мы действительно обращаемся к нему с просьбой, а не маскируем под ней требование.

Итак, четвёртый компонент ННО касается вопроса о том, о чём собеседники хотят попросить друг друга — и что сможет обогатить жизнь каждого из них. Старайтесь избегать расплывчатых, абстрактных или двусмысленных формулировок и не забывайте пользоваться позитивным языком действий: говорить о том, чего вы *хотите*, а не чего *не хотите*.

Чем точнее мы понимаем, что именно хотим услышать в ответ, тем вероятнее, что мы получим желанный ответ. Поскольку то, что мы хотим сказать, не всегда совпадает с тем, как нас слышит собеседник, нужно научиться определять, точно ли он нас понял. Особенно в том случае, когда мы высказываемся перед группой, нужно отчётливо представлять себе, какой ответ мы хотим получить. В противном случае мы можем инициировать бесплодные разговоры, на которые уйдёт много совместного времени.

Собеседники воспринимают наши просьбы как требования, когда считают, что их обвинят или накажут, если они откажут. Мы можем убедить другого, что обращаемся к нему с просьбой, а не с требованием, если укажем, чтобы просим его соглашаться только в том случае, если он готов выполнить

просьбу добровольно. Задача ННО состоит не в том, чтобы менять людей и их поведение ради своих интересов; она состоит в том, чтобы построить отношения, основанные на честности и эмпатии, где все рано или поздно смогут удовлетворить свои потребности.

Как формулировать просьбы

Чтобы убедиться, что мы одинаково понимаем, что значит выражение «ясная просьба», обведите номера тех утверждений, где говорящий обращается к собеседнику с ясной просьбой о том или ином действии.

1. «Я хочу, чтобы ты меня понял».
2. «Я хочу, чтобы вы сказали мне, какой мой поступок вы цените».
3. «Я бы хотела, чтобы ты был увереннее в себе».
4. «Я хочу, чтобы ты бросил пить».
5. «Я бы хотела, чтобы ты разрешил мне быть собой».
6. «Я хочу, чтобы ты честно мне сказала, что думаешь по поводу вчерашней встречи».
7. «Я хочу, чтобы вы ехали на разрешённой скорости или медленнее».
8. «Я хотел бы лучше вас узнать».
9. «Я хочу, чтобы вы проявляли уважение к моей частной жизни».
10. «Я хотел бы, чтобы ты чаще готовил ужин».

Ниже приводятся мои ответы к этому упражнению:

1. Если вы обвели этот пункт, значит, мы расходимся во мнениях. На мой взгляд, слово «понимать» не содержит ясной просьбы о конкретном действии. Вместо этого говорящий мог бы сказать: «Пожалуйста, скажи, как ты меня понял».

2. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнении, что этими словами говорящий выражает ясную просьбу.

3. Если вы обвели этот пункт, это значит, что мы расходимся во мнениях. На мой взгляд, слова «увереннее в себе» не содержат ясной просьбы о конкретном действии. Говорящий мог бы сказать: «Я хочу, чтобы вы прошли курс по навыкам ассертивности, который, мне кажется, сделает вас увереннее».
4. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся во мнениях. Я считаю, что слова «брось пить» ясно не указывают, чего *хочет* говорящий; скорее, они говорят о том, чего он (она) *не хочет*. Говорящий мог бы сказать: «Прошу, скажи мне, какие твои потребности помогает удовлетворить выпивка, и давай обсудим, как можно удовлетворять их иначе».
5. Если вы обвели этот номер, мы расходимся во мнениях. Я считаю, что слова «разрешил мне быть собой» не содержат ясной просьбы о конкретном действии. Говорящий мог бы сказать: «Пожалуйста, скажи мне, что ты не разорвёшь со мной отношения, даже если я сделаю что-то, что тебе не по душе».
6. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся во мнениях. На мой взгляд, словами «честно рассказала мне» говорящий не просит о конкретном действии. Он мог бы сказать: «Прошу, скажи мне, что ты чувствуешь в связи с моим поступком и каких изменений в поведении ты от меня ждёшь».
7. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнении, что этими словами говорящий высказывает ясную просьбу.
8. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся во мнениях. На мой взгляд, в этом предложении говорящий не просит о конкретном действии. Он мог бы сказать: «Скажите, согласны ли вы вместе обедать раз в неделю?».
9. Если вы обвели этот пункт, значит, мы расходимся во мнениях. Мне кажется, слова «проявили уважение к моей частной жизни» — не просьба о конкретном действии. Говорящий мог бы сказать: «Пожалуйста, стучите в дверь, прежде чем войти в мой кабинет».

10. Если вы обвели этот пункт, мы расходимся во мнениях. На мой взгляд, слово «чаще» не содержит ясной просьбы о конкретном действии. Говорящий мог бы сказать: «Я бы хотел, чтобы ты готовил ужин по понедельникам».

Четыре шага

Теперь выполним упражнение, где фигурируют одновременно и наблюдения, и чувства и потребности, и просьбы. Вспомните какую-нибудь ситуацию из обыденной жизни, в которой другой человек негативно влияет на вашу жизнь. Поговорите с ним тет-а-тет или представьте, что ведёте с ним диалог.

Запишите свои наблюдения относительно того, какие его действия негативно сказываются на вашей жизни.

- Какое чувство возникает у вас, когда он так поступает?
- Какая неудовлетворённая потребность стоит за описанным чувством?
- Запишите реальную, выполнимую просьбу, которая сможет улучшить вашу жизнь.
- Опишите, как другой человек отреагировал на эту практику.
- Опишите, что вы чувствовали, выполняя эту практику.

ГЛАВА 1. ИСТОКИ НЕНАСИЛЬСТВЕННОГО ОБЩЕНИЯ

Мы должны платить подоходный налог.

Подход, который я называю «ненасильственным общением», — это язык, мышление, общение и стратегии влияния на людей, в основе которых лежит сострадательный взаимообмен. Под сострадательным взаимообменом я понимаю поступки, который человек совершает добровольно и только с той целью, чтобы улучшить свою и чужую жизнь.

Помните о цели ненасильственного общения

Кто-то спрашивает вас: «В чем состоит цель ненасильственного общения?». Запишите свой ответ.

Признание своего выбора

Подумайте, кто мог бы сделать следующие утверждения и в каком контексте. Затем запишите, как будет звучать каждое из утверждений в соответствии с практикой ненасильственного общения, то есть если оно будет содержать наблюдения, чувства, потребности и просьбы.

1. «Мне неважно, чего ты хочешь; есть вещи, которые нужно делать, независимо от твоего желания».
2. «Ничего не могу поделать».
3. «Я знаю, что должен делать, но не делаю».
4. «Я сделал это, потому что так приказал мой начальник».
5. «Они заставили меня это сделать».

Формирование словаря чувств

Представьте себя в следующих ситуациях и запишите, какие чувства у вас могут возникнуть.

1. Вы — родитель, и вы застали своего девятилетнего ребёнка за курением вместе с его сверстником. Вы говорите: «Что ты делаешь?». Что вы чувствуете в этот момент?
2. Вы замужем/женаты, и ваш партнёр только что сказал вам, что вы самый замечательный человек на свете. Что вы чувствуете, когда слышите такие слова?
3. Вы — ребёнок, и ваши родители спрашивают: «Почему ты не такой покладистый, как твои брат и сестра?». Что вы чувствуете, когда слышите это?
4. Вы пролили кофе на свою новую белую рубашку. Как вы себя чувствуете?
5. Вы любуетесь великолепным закатом. Как вы себя чувствуете?
6. Вы только что прочитали, что в одной из африканских стран террористы убили тридцать человек. Как вы себя чувствуете?
7. Ваш супруг/возлюбленный/друг говорит: «Мне наскучили наши отношения». Что вы чувствуете, когда слышите эти слова?

Вспомните о прекрасном моменте своей жизни

Вспомните какой-нибудь прекрасный момент своей жизни. Опишите эту ситуацию.

- Когда вы вспоминаете этот момент сейчас, какое наблюдение о произошедшем вы делаете?
- Какие чувства вы испытываете в связи с этим наблюдением?
- Когда вы испытываете такие чувства, какие свои потребности вы удовлетворяете?
- С какой просьбой к себе (или другим) вы сейчас обращаетесь?

Диск второй

ГЛАВА 2. ПРИМЕНЕНИЕ ННО ВО ВНУТРЕННЕЙ РАБОТЕ

Будьте той переменной, которую хотите видеть в мире.

МАХАТМА ГАНДИ

Возможно, самая важная сфера применения ННО — сфера наших отношений с собой. Когда мы совершаем ошибку, можно использовать практику ННО, чтобы оплакать свой промах и простить себя; она покажет нам, что мы можем развиваться, а не погрязать в морализаторском самоосуждении. Когда мы оцениваем свои поступки с точки зрения неудовлетворённых потребностей, стимулом для изменений становится не чувство стыда, вины, гнева или подавленности, а искреннее желание содействовать своему и чужому благополучию.

Мы развиваем сострадание к себе, когда сознательно выбираем в повседневной жизни действовать только ради удовлетворения своих потребностей и в согласии со своими ценностями, а не из чувства долга, ради внешнего поощрения или чтобы избежать чувства вины, стыда и наказания. Если мы задумаемся о неприятных действиях, к которым сейчас себя принуждаем, и заменим слово «обязан(а)» на слово «выбираю», мы заметим, что в нашей жизни стало больше игры и искренности.

Основная предпосылка, лежащая в основе ННО, состоит в том, что, когда мы считаем других «неправыми» или поступающими «плохо», мы в действительности хотим сказать, что действия этих людей расходятся с нашими потребностями. Если человек, которого мы оцениваем, — мы сами, то мы говорим: «Я сам поступаю не в согласии со своими потребностями». Я убеждён, что, если мы научимся оценивать себя исходя

из того, насколько хорошо мы удовлетворяем свои потребности, гораздо вероятнее, что такая оценка принесёт нам ценный опыт.

В таком случае, когда мы совершаем поступки, которые причиняют вред, наша задача — всегда оценивать себя так, чтобы это содействовало изменениям в том направлении, куда мы хотели бы двигаться; изменениям, которые опираются на уважение и сострадание к себе, а не на ненависть к себе, чувство вины или стыда.

Направив внимание на ту часть своей личности, которая решила совершить поступок, приведший к нынешней ситуации, спросите себя: «Когда я совершил поступок, о котором я сейчас сожалею, какую потребность я пытался удовлетворить?». Уверен, что люди всегда действуют, имея в виду потребности и ценности. Это верно независимо от того, удовлетворяет ли конкретный поступок некую потребность, радуемся мы в итоге этому поступку или сожалеем о нем.

Когда мы с эмпатией прислушиваемся к себе, то понимаем, какая потребность стоит за поступком. Когда формируется такая эмпатическая связь, мы прощаем себя. Тогда мы можем осознать, что своим решением хотели принести пользу, несмотря на то что процесс горевания показывает нам, в каком отношении мы не смогли удовлетворить свои потребности.

Важный аспект сострадания к себе — способность проявлять эмпатию к обеим частям своей личности: той, которая сожалеет о прошлом поступке, и той, которая совершила этот поступок.

Горевание и прощение себя облегчают процесс обучения и развития. Непосредственно соприкасаясь со своими потребностями, мы развиваем творческое умение действовать в согласии с ними.

Как превратить «нужно» в «выбираю»

Какую свою деятельность вы не считаете игрой? Перечислите те вещи, относительно которых вы говорите себе, что «нужно» их делать, все те действия, которые вам неприятны, но которые вы всё-таки совершаете, потому что считаете, что вам не приходится выбирать. Записав подобные действия, честно признайтесь себе, что поступает так, потому что решили, а не потому, что надо. Впишите слова «Я выбираю...» перед каждым пунктом из вашего списка.

Когда вы признаете, что сами решили заниматься конкретными делами, осознайте намерение, стоящее за этим выбором, закончив предложение: «Я выбираю (те или иные действия)... потому что хочу...».

Исследуя утверждение «Я выбираю... потому что хочу...», вы можете обнаружить, что за вашим выбором стоят важные ценности. Я убеждён, что, когда мы выясним, какой потребности служат наши действия, мы сможем считать их игрой, даже если они предполагают тяжкий труд, испытания или разочарования.

Изучив список действий, который вам удалось составить, вы можете решить отказаться от определённых вещей. Как бы радикально это ни звучало, мы можем по-настоящему действовать, только играя. Я считаю, что в той мере, в какой мы непрерывно играем, обогащая жизнь, — движимые исключительно стремлением к её обогащению, — мы проявляем сострадание к себе.

Практика эмпатии к себе

Вспомните какой-нибудь момент из прошлого, когда вы произнесли слова, о которых сейчас жалеете. Что вы сказали?

- Когда вы вспоминаете о своих словах, как вы себя оцениваете?

- Какие чувства вы сейчас испытываете к себе в связи с этими оценками?
- Какие неудовлетворённые потребности связаны с этими чувствами к себе?
- В прошлом, когда вы произнесли слова, о которых теперь сожалеете, какие потребности вы стремились удовлетворить?
- Как бы вы решили удовлетворить эти потребности сейчас?

Учитесь на своих ограничениях, не теряя самоуважения

Запишите какой-нибудь свой недавний поступок, о котором вы жалеете, который можете считать ошибкой.

- Запишите, что вы себе сказали, когда поняли, что сделали. Если вы не можете точно вспомнить свои слова, запишите, как вы могли бы говорить с собой, когда осознали свой поступок.
- Запишите, какую потребность в этой ситуации выражает оценка.
- Запишите, какую потребность вы пытались удовлетворить своим поступком.

Примите ответственность за свои действия

Запишите три своих занятия, которые вам не нравятся, а также причины, по которым вы занимаетесь такой деятельностью.

Что мне не нравится делать, но я делаю это:

1. ...
2. ...
3. ...

Я делаю это потому, что хочу...

1. ...
2. ...
3. ...

Примите ответственность за свои чувства

Прочтите следующие утверждения и определите, признаёт ли говорящий ответственность за свои чувства. Если он не признаёт ответственность за них, перепишите высказывание так, чтобы оно содержало признание таковой.

1. Ты меня раздражаешь, когда оставляешь одежду на полу своей комнаты.
2. Я злюсь, когда ты так говоришь, потому что воспринимаю твои слова как оскорбление.
3. Мне страшно, когда вы повышаете голос.
4. Мне грустно из-за того, что ты не придёшь на ужин, потому что я надеялся, что мы сможем провести вечер вместе.
5. Я разочарован, потому что ты сказала, что сделаешь это, но не сделала.
6. Я расстроен, потому что хотел бы к настоящему моменту продвинуться дальше в своей работе.
7. Вещи, которые люди говорят мимоходом, иногда ранят меня.

Полноценное выражение гнева

Обвинять и наказывать других — значит выражать свой гнев поверхностно. Если мы хотим полноценно выразить его, первый шаг — не перекладывать на других ответственность за своё чувство. Напротив, важно начать осознавать собственные чувства и потребности. Гораздо вероятнее, что мы сможем удовлетворить свои потребности, если выразим их, чем если станем осуждать, обвинять или наказывать других.

Четыре этапа выражения гнева:

1. Остановитесь и сделайте вдох и выдох.
2. Выявите свои мысли, которые содержат оценки.
3. Осознайте свои потребности.
4. Выразите свои чувства и неудовлетворённые потребности.

Иногда между третьим и четвёртым шагами стоит проявить эмпатию к собеседнику, чтобы он (она) мог(ла) лучше нас понять, когда мы будем на четвёртом шаге выражать чувства и потребности.

- Опишите, какой поступок (или бездействие) другого человека стал стимулом для вашего гнева.
- Определите, какие отчуждающие от жизни мысли вызвали у вас гнев, закончив предложение: «В этой ситуации я разозлился(-лась), потому что сказал(а) себе...».
- Запишите потребность, которую выразили отчуждённые от жизни мысли, породившие ваш гнев.
- Обратитесь к практике ненасильственного общения, чтобы полноценно выразить свой гнев, и запишите, что вы сказали бы собеседнику.

ГЛАВА 3. РАДИКАЛЬНО ИНАЯ ФОРМА ЧЕСТНОСТИ

Та форма честности, о которой говорится в контексте ненасильственного общения, совершенно непривычна для многих людей, многим из нас она незнакома. В основе такой честности лежит не карающее правосудие, когда мы оцениваем других как «правильных» или «неправильных», «хороших» или «плохих» или исходя из подобных представлений о поощрении и наказании. На мой взгляд, такой образ мышления поддерживает насилие на нашей планете. В ННО нас интересует честность, помогающая людям вступать в такое взаимодействие друг с другом, которое неизбежно приводит к сострадательному взаимообмену, и тогда мы радуемся тому, что поддерживаем друг друга. Ключ к такой честности — умение сообщать другим, что происходит у нас на душе, не прибегая к критике, и рассказывать собеседнику о том, как он может нас поддержать, обращаясь к нему с просьбой, а не с требованием.

Различение наблюдений и оценок

Прочтите следующие высказывания и определите, сообщает ли говорящий о своих наблюдениях, не примешивая к ним оценки. Если к наблюдению примешивается оценка, представьте, каким может быть наблюдение, и перепишите предложение так, чтобы оно содержало наблюдение, не смешанное с оценкой.

1. «Вчера мой сосед безо всякого повода ударил меня».
2. «Джеральд иногда смотрит телевизор по пять часов в день».
3. «Дженис любезно приветствует клиентов».
4. «Моя мать — щедрая женщина».
5. «У Джона слишком большой вес для его роста».

6. «Директор моего отдела не пригласил меня на собрание по теме, входящей в сферу моей компетенции».
7. «Моя тётя жалуется во время наших разговоров».
8. «Мой муж недостаточно отдыхает».
9. «Люк сказал мне, что мне не идёт жёлтый цвет».

Различение чувств и других посланий

Прочтите следующие утверждения и определите, содержится ли в них вербальное выражение чувств. Если оно отсутствует, представьте, какие чувства могут стоять за данным высказыванием, и перепишите его так, чтобы оно выражало эти чувства.

1. «Я чувствую, что он отвратителен».
2. «Я обескуражен, потому что ожидал, что достигну лучших результатов».
3. «Когда ты так себя ведёшь, мне хочется выйти из комнаты».
4. «Я чувствую, что ты отвергаешь меня, когда не проводишь со мной время».
5. «Я доволен своей продуктивностью».
6. «Мне кажется, что в любой момент может случиться что-то ужасное».
7. «Я рад снова вас видеть».
8. «Вы вызываете у меня раздражение».
9. «Я чувствую себя неполноценным в сравнении с другими».
10. «Я чувствую себя покинутым».

Выявление наших потребностей

Прочтите следующие высказывания и определите, содержат ли они вербальное выражение какой-либо потребности. Если они не выражают потребность, представьте, какая потребность может стоять за этими высказываниями, и перепишите их так, чтобы вербально выразить потребность.

1. «Меня ранит, что ты не чувствуешь мои потребности».
2. «Меня разочаровывает, что ты не сделал того, что обещал. Пожалуйста, сообщи, когда сможешь это сделать».
3. «Я хочу, чтобы ты проводил со мной больше времени».
4. «Чтобы высказаться, мне нужно больше времени, чем вы мне даёте».
5. «Мне нужно больше поддержки с твоей стороны».
6. «Когда меня не приглашают на собрания, меня это расстраивает, потому что мне хочется делать всё, что в моих силах, ради благополучия этой организации».
7. «Так говорят расисты».

Выражение просьб на конкретном и позитивном языке действий

Прочтите следующие утверждения и определите, озвучивает ли говорящий просьбу на конкретном и позитивном языке действий. Если это не так, перепишите высказывания так, чтобы выразить просьбу на таком языке.

1. «Я хочу, чтобы вы меня поняли».
2. «Я хочу, чтобы ты назвал мне один мой поступок, который ты ценишь».
3. «Я хочу, чтобы вы были увереннее в себе».
4. «Я хочу, чтобы ты бросил пить».
5. «Я хочу, чтобы ты позволил мне быть собой».
6. «Я хочу, чтобы ты была честна со мной».
7. «Я хочу, чтобы вы ехали на разрешённой скорости или медленнее. Вы готовы это сделать?»
8. «Я хочу узнать вас лучше».
9. «Я хочу, чтобы вы проявляли уважение к моей частной жизни».
10. «Я хочу, чтобы ты сказал мне, готов ли ты чаще готовить ужин».

Диск четвёртый

ГЛАВА 4. ЭМПАТИЧЕСКАЯ СВЯЗЬ С ДРУГИМИ

Эмпатия — это сострадательное понимание чужого состояния. Проявляя эмпатию, мы дарим собеседнику самое ценное, что люди могут дать друг другу, — полноценное внимание к тому, что происходит на душе у собеседника, когда он с нами говорит. Чтобы проявить такую внимательность, нужно отставить в сторону советы, заверения, замечания, объяснения и гипотетические решения до тех пор, пока другой человек не согласится, что вы точно и чутко уловили его мысль.

Если мы проявляем эмпатию, то стремимся соприкоснуться с тем, что сейчас происходит на душе у другого, то есть с чувствами и потребностями человека в связи с теми или иными событиями. Например, представьте, что вы разговариваете с другом, а он сообщает: «Не помню, чтобы отец когда-то благодарил меня. Он придирчивый человек, который замечает одни ошибки, но никогда не замечает того, что у меня хорошо получается».

Если вы хотите наладить эмпатический контакт с этим другом, следует сосредоточиться не на том, как он анализирует поведение отца, но, скорее, на его собственных чувствах, а также на потребностях, которые с ними связаны. Так, по выражениям своего друга, тону его голоса и выражению его лица вы можете понять, что он испытывает боль, потому что хочет принятия, а отец не принимает его. Если вы сомневаетесь, что с помощью эмпатии смогли соприкоснуться с его реальным состоянием, можете проверить, как вы его поняли, рассказав ему, как видите его состояние. Это можно сделать, задав ему следующий вопрос: «Ты испытываешь печаль и боль, потому что ты не слышишь в словах отца принятия, в котором нуждаешься?».

Советую сначала позволить собеседнику полноценно высказаться и только затем переходить к решению его проблемы или удовлетворению просьбы

о поддержке. Когда мы слишком быстро обращаемся к возможной просьбе собеседника, нам не всегда удаётся показать ему, что нас искренне интересуют его чувства и потребности; он может решить, что мы спешим либо поскорее отмахнуться от него, либо решить его проблему. Кроме того, первичное высказывание часто напоминает вершущку айсберга; за ним могут следовать не выраженные, но связанные с ним чувства,— и часто более сильные. Сосредоточиваясь на том, что происходит в душе собеседника, мы даём ему возможность полноценно исследовать и выразить своё внутреннее «я». Мы нарушим этот поток, если слишком быстро переключимся либо на его просьбу, либо на своё стремление к самовыражению.

Вот некоторые примеры типичных шаблонов поведения, которые мешают нам быть достаточно чуткими, чтобы в общении проявлять эмпатию:

- Советы: «Думаю, тебе следует...», «Почему бы тебе не...?».
- Попытки «обскакать» другого: «Это ещё ничего; послушай, что случилось со мной...».
- Наставления: «Ты извлечёшь из этого хороший опыт, если просто...».
- Утешения: «В этом не было твоей вины; ты сделал(а) всё, что мог(ла)».
- Рассказывание историй: «Мне вспоминается один случай...».
- Игнорирование чувств: «Выше нос! Не стоит так расстраиваться».
- Сочувствие: «Бедняжка...».
- Допросы: «Когда это началось?».
- Объяснения: «Я бы позвонил(а), но...».
- Исправления: «Всё произошло не так».

Эмпатичное и неэмпатичное отношение (различия)

Если хотите поупражняться в понимании того, проявляет ли говорящий эмпатию, пожалуйста, обведите номера утверждений, в которых собеседник Б проявляет эмпатию по отношению к собеседнику А.

1

А: «Как я мог совершить такую глупость?».

Б: «Никто не совершенен; ты слишком строг к себе».

2

А: «Если хотите знать моё мнение, нам нужно отправить всех этих иммигрантов на родину».

Б: «Вы на самом деле думаете, что это что-то решит?».

3

А. «Ты не Бог!».

Б: «Ты разочарован(а), потому что хочешь, чтобы я признал(а), что можно подходить к этому иначе?».

4

А: «Я считаю, что ты не признаёшь мой вклад. Интересно, как ты справишься без меня?».

Б: «Неправда! Я признаю твой вклад».

5

А: «Как ты мог сказать мне такое?!»

Б: «Тебе больно, потому что я так сказал?».

6

А: «Я сильно злюсь на своего мужа. Когда я в нём нуждаюсь, его никогда нет рядом».

Б: «Вы считаете, что он должен быть рядом чаще?».

7

А: «Мне противно оттого, что я располнела».

Б: «Возможно, стоит начать бегать».

8

А: «Я занимаюсь планированием свадьбы дочери, и это ужасно бьёт по моей нервной системе. Семья её жениха меня никак не поддерживает. Почти ежедневно они меняют мнение о том, какой должна быть свадьба».

Б: «Значит, вы нервничаете из-за организации свадьбы, и хотите, чтобы ваши будущие родственники поняли, что их нерешительность создаёт для вас проблемы?».

9

А: «Когда мои родственники приходят раньше времени, не предупредив меня, я воспринимаю это как вторжение в своё пространство. Это напоминает мне, как мои родители игнорировали мои потребности и планировали всё за меня».

Б: «Я понимаю твои чувства. Раньше я тоже чувствовал себя так».

10

А: «Я разочарован вашими результатами. Мне хотелось бы, чтобы в прошлом месяце ваш отдел произвёл вдвое больше».

В: «Я понимаю ваше разочарование, но наши сотрудники часто отсутствовали по болезни».

Вот мои ответы к этому упражнению:

1. Я не обвёл этот пункт, потому что считаю, что собеседник Б подбадривает другого, а не проявляет эмпатию к тому, о чём говорит собеседник А.
2. На мой взгляд, собеседник Б пытается наставлять собеседника А, а не проявлять эмпатию к его словам.
3. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнениях. На мой взгляд, собеседник Б проявляет эмпатию к словам собеседника А.

4. На мой взгляд, собеседник Б возражает другому и защищается, вместо того чтобы проявить эмпатию к тому, что происходит на душе у собеседника А.

5. На мой взгляд, собеседник Б берёт на себя ответственность за чувства собеседника А, а не проявляет эмпатию к его состоянию. Собеседник Б мог бы сказать: «Тебе больно, потому что ты хочешь, чтобы я согласился выполнить твою просьбу?».

6. Если вы обвели этот пункт, я частично с вами согласен. Я вижу, что собеседник Б понимает мысли собеседника А. Однако я убеждён, что наше общение станет более глубоким, если мы поймём не столько мысли другого, сколько его чувства и потребности. Поэтому, на мой взгляд, собеседнику Б лучше сказать: «Значит, ты сильно злишься, потому что хочешь, чтобы твой муж был рядом чаще?».

7. На мой взгляд, собеседник Б даёт советы, а не проявляет эмпатию к тому, что происходит на душе у собеседника А.

8. Если вы обвели этот пункт, мы сходимся во мнениях. На мой взгляд, собеседник Б проявляет эмпатию к состоянию собеседника А.

9. На мой взгляд, собеседник Б предполагает, что он понял другого и сообщает ему о своих чувствах, а не проявляет эмпатию к тому, что происходит на душе у собеседника А.

10. На мой взгляд, собеседник Б сначала сосредоточивается на чувствах собеседника А, но затем переходит к объяснению.

Как проявлять эмпатию к другим, когда мы совершили поступок, который идёт вразрез с их потребностями

Представьте, что вы ещё не освоили ненасильственное общение и кто-то сказал вам что-то неприятное. Запишите, что говорит этот человек. Запишите, как вы ответите ему, проявляя эмпатию.

Некто недоволен тем, что вы уделяете ему (ей) мало времени. Он (она) говорит: «Мне кажется, что ты не ценишь меня. Всем остальным достаётся самое лучшее, а мне — только крошки». Запишите, как вы ответите ему, проявляя эмпатию.

Вы произнесли слова, которые послужили стимулом для чужой боли, и этот человек сказал: «Как ты мог(ла) сказать мне такое?». Запишите, как вы ответите ему, проявляя эмпатию.

Эмпатия по отношению к страдающим людям

Вы беседуете с умирающим человеком, который говорит: «Как несправедливо! Я всегда думал(а) о своём здоровье. Я ещё столько мог(ла) бы сделать!». Запишите, как вы ответите ему, проявляя эмпатию.

Вы беседуете с женщиной, чей муж только что ушёл к другой, и она говорит вам: «Я не могу представить себе жизнь без него. Он был всем для меня. Целыми днями я представляю его с ней... Мне кажется, я схожу с ума». Запишите, как вы ответите ей, проявляя эмпатию.

Ваш друг (подруга) выглядит подавленным(-ой), и вы спрашиваете, не беспокоит ли его (её) что-то. Он (она) отвечает: «Я абсолютно никто. Я ничего не добился(-лась) в жизни. Думаю, людям было бы лучше без меня». Запишите, как вы ответите ему (ей), проявляя эмпатию.

Эмпатия к другим без ответственности за их чувства

Представьте (или вспомните реальную ситуацию), что кто-нибудь из ваших близких говорит: «Мне больно, когда ты так говоришь». Запишите, как вы ответите ему (ей), проявляя эмпатию.

Эмпатия к людям, которым вы не смогли сопереживать в прошлом

Вспомните ситуацию, когда кто-нибудь из близких испытывал душевную боль и вам хотелось наладить с ним (с ней) более тесный эмпатический контакт. Запишите, какими словами или действиями этот человек сообщил о своей боли.

Эмпатия к пугающим посланиям

Запишите слова, которые вам страшно будет слышать от других. Запишите, как вы могли бы ответить этому человеку, проявляя эмпатию.

Представьте ситуацию, в которой другой человек произносит эти слова, и запишите, как вы ответите ему (ей), проявляя эмпатию.

Как проявлять эмпатию, когда вам говорят «нет»

Поскольку, как правило, мы считаем, что, когда нам говорят «нет» и «Я не хочу...», нас отвергают, нужно уметь проявлять эмпатию к таким посланиям. Если мы будем принимать их на свой счёт, они могут причинить нам боль; при этом мы не поймём, что на самом деле происходит на душе у других.

Когда мы начинаем осознавать чувства и потребности, стоящие за чужим «нет», мы понимаем, чего он (она) хочет, что мешает ему (ей) ответить так, как нам хотелось бы.

Представьте, что вы только что обратились с просьбой, которую вам нелегко было озвучить, к своему супругу, возлюбленному или другу (если хотите поработать над личными отношениями) или коллеге на работе (если хотите поработать над профессиональными отношениями). Запишите, что именно вы сказали.

Теперь представьте, что человек отвечает вам: «Нет». Запишите, как вы ответите ему (ей), проявляя эмпатию.

ГЛАВА 5. УДОВЛЕТВОРЕНИЕ СВОИХ ПОТРЕБНОСТЕЙ В БЛИЗКИХ ОТНОШЕНИЯХ

Потребность, которую нам обязательно нужно удовлетворять в близких отношениях, — это, конечно, потребность в любви. На семинарах, посвящённых близким отношениям, я рассказываю участникам следующую историю, чтобы показать, как важно понимать, как мы толкуем слово «любовь» в контексте близких отношений.

Один мужчина, который не был знаком с практикой ненасильственного общения, спросил у своей жены, которая изучала этот подход: «Ты меня любишь?». Жена, которая сознавала, как важно точно понимать, какой смысл мы вкладываем в это слово, спросила: «Когда ты спрашиваешь, люблю я тебя или нет, ты говоришь о „любви“ как о чувстве и хочешь спросить, испытываю ли я к тебе тёплые, нежные, приятные чувства?». Муж ответил: «Да, конечно». Жена сказала: «Я хотела бы прояснить этот момент, потому что я изучила ненасильственное общение и вижу ценность в том, чтобы понимать „любовь“ как потребность, а не как чувство. Но, как я понимаю, ты толкуешь „любовь“ как чувство, и поскольку я ощущаю, что тебе важно понять, испытываю ли я к тебе тёплые, нежные, ласковые чувства, попробую честно ответить. Прошу, повтори свой вопрос». Тогда муж снова спросил у неё: «Ты меня любишь?» — а жена задала ответный вопрос: «Когда?». Муж в совершенном шоке и замешательстве повторил: «Когда?..». Она пояснила: «Чувства меняются почти постоянно. Как я могу честно ответить, что я испытываю к тебе, если ты не уточняешь, в какой именно момент?». Муж ответил: «А прямо сейчас?».

Жена ответила: «Нет. Но можешь задать этот вопрос снова через пару минут. Всё может измениться».

Как выражать потребности в близких отношениях

1. Представьте себе, что ваш самый близкий человек спрашивает: «Что я могу сделать, чтобы улучшить твою жизнь?». Запишите свой ответ.

Если вы не говорили об этом раньше, что мешало вам сделать это?

Если вы говорили об этом, запишите, что, по вашему мнению, ответит этот человек, если его (её) спросят, почему он (она) не выполнил(а) вашу просьбу.

2. Представьте, что вы спрашиваете у самого близкого человека: «Что я могу сделать, чтобы улучшить твою жизнь?». Запишите, что, по вашему мнению, он (она) мог бы ответить.

Если вы записали его ответ, не обращаясь к ННО, перепишите его и покажите, как он будет звучать, если этот человек будет применять ННО.

3. Запишите, какой поступок вашего самого близкого человека шёл вразрез с вашими потребностями.

Запишите, как вы могли бы сообщить этому человеку о своих потребностях, чтобы это соответствовало принципам ненасильственного общения.

4. Запишите, какой поступок вашего коллеги не отвечал вашим потребностям.

Запишите, как вы могли бы сообщить этому человеку о своих потребностях, чтобы ваш ответ соответствовал принципам ненасильственного общения.

Различение просьб и требований

Мэри говорит Джону: «Я хочу сходить с тобой сегодня вечером в кино. Ты не против?». Джон отвечает: «Мне хотелось бы сегодня вечером поработать за компьютером».

Запишите, как Мэри могла бы ответить ему, если бы её первое высказывание было требованием.

Запишите, как Мэри могла бы ответить ему, если бы её первое высказывание было просьбой.

Как получать больше удовольствия от секса

Представьте себе, что в какой-то момент, занимаясь любовью, ни любовник А, ни любовник Б не получают удовольствия. Запишите, какие мысли могут возникать у любовника А.

Запишите, какие мысли могут возникать у любовника Б.

Запишите, как мог бы звучать их диалог, если бы оба открыто выразили своё состояние и то, чего им хочется.

Как говорить «нет» в близких отношениях

Представьте, что ваш партнёр обратился к вам с просьбой, на которую вам трудно ответить отказом. Запишите, как он её выразил.

Теперь запишите, какими словами вы откажете ему в соответствии с принципами ненасильственного общения.

ГЛАВА 6. АВТОРИТЕТ И ЕГО ПРИМЕНЕНИЕ

Ненасильственное общение поддерживает обращение к авторитету в тех случаях, если человек, наделённый авторитетом, влияет на других, но не контролирует их. Для этого человек, занимающий такую позицию, должен понимать различие между уважением к власти и страхом перед ней.

Наделённый авторитетом человек не может *требовать* уважения к себе. Такое уважение зависит от того, насколько люди, которые работают и живут с таким человеком, считают, что он как «старший» обладает знаниями и навыками, полезными для жизни. Оно также зависит от того, считают ли другие, что полезные знания и навыки такого человека, обладающего авторитетом, им предлагают, а не навязывают.

Например, однажды я выступал в качестве посредника в одном конфликте между отцом и его пятнадцатилетним сыном. В какой-то момент отец сказал сыну: «Ты не признаёшь мой авторитет». Сын ответил: «Признаю». Отец сказал: «Нет, не признаёшь».

В этот момент я вмешался и спросил у отца: «Какими действиями ваш сын может показать, что он признаёт ваш авторитет, если он не согласен с вашими словами или не хочет исполнять ваши просьбы?».

Отец задумался и ответил мне: «Спасибо, Маршалл, ваш вопрос помог мне заметить один очень важный момент. Теперь я понимаю, что, с моей точки зрения, сын, если он „признаёт мой авторитет“, всегда должен соглашаться со мной и делать, как я говорю; я не позволяю ему иметь своё мнение».

Ненасильственное общение позволяет нам завоевать у других авторитет благодаря умению оценивать, не смешивая факты с мнениями, а также благодаря демонстрации того, что наши просьбы не являются

требованиями, — мы показываем это, когда понимаем, почему люди не могут исполнить нашу просьбу.

Как говорить «нет» людям, наделённым авторитетом

Вспомните случай, когда вы согласились выполнить просьбу, потому что считали, что «должны» это сделать, хотя предпочли бы ответить «нет». Запишите, о чём попросил вас другой человек. Кратко изложите ситуацию, и что именно он (она) сказал(а).

Представьте, что теперь вы можете понять чувства и потребности другого человека. Запишите, что он вам говорит.

Представьте, что вы можете пережить этот опыт заново и на этот раз отказаться исполнять просьбу. Начните своё высказывание с наблюдения («Когда ты просишь меня...»).

Затем запишите, какие чувства связаны с этим наблюдением («Я чувствую...»).

Затем запишите, какие потребности стоят за выявленными чувствами («Я нуждаюсь в...» или «Я не могу удовлетворить свою потребность в ..., поэтому я не могу выполнить вашу просьбу»).

Закончите высказывание, обратившись к собеседнику с просьбой («Могу ли я поддержать тебя как-то иначе...?»).

Выражение потребностей в отношениях на работе

Запишите случай, когда кто-нибудь на работе совершил поступок, который не отвечал вашим потребностям.

Запишите, как вы выразите свои потребности этому человеку, используя ННО.

Перевод статичного языка в язык процесса

Представьте себе ситуацию, в которой авторитет (родитель, учитель, менеджер) мог бы высказать следующие утверждения, и перепишите, как они могли бы звучать, если бы говорящий использовал подлежащее «я» и перевёл осуждающие слова в оценки с точки зрения ненасильственного общения.

- А. Правильно.
- Б. Неправильно.
- В. Хорошо.
- Г. Плохо.
- Д. Это нормально.
- Е. Это ненормально.
- Ж. Вы эгоист(ка).
- З. Вы добрый человек.

Общение с людьми, которых можно назвать «детьми»

«Ребёнок» совершает поступки, которые идут вразрез с вашими потребностями.

Запишите, что вы скажете ему, применяя принципы ненасильственного общения.

Запишите, что «ребёнок» может сказать в ответ.

Запишите, как вы ответите ему, применяя принципы ненасильственного общения.

Эмпатия в отношениях родителей и детей

Вспомните случай, когда ваш ребёнок расстроился, а вы отреагировали так, что потом раскаялись в этом (если у вас нет детей, можно представить себе такую ситуацию и свою реакцию).

Запишите, что вы могли бы сказать ребёнку сейчас на языке ненасильственного общения.

Выражение благодарности в отношениях родителей и детей

Вспомните случай, когда вы хотели поблагодарить ребёнка, но не смогли этого сделать.

Какие чувства помешали вам тогда выразить благодарность?

Как бы вы могли выразить эту благодарность сейчас на языке ненасильственного общения?

Представьте, что можете снова оказаться в этой ситуации и сказать сейчас то, чего не смогли сказать тогда. Как реагирует ребёнок, когда вы выражаете свою благодарность?

ГЛАВА 7. ИСЦЕЛЕНИЕ, ПОСРЕДНИЧЕСТВО И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ

Навыки ненасильственного общения могут помочь нам содействовать исцелению людей, страдающих от разрушительных культурных догм, а также разрешению конфликтов, в которых мы не участвуем лично. Например, однажды я отправился в супермаркет и шёл за женщиной с ребёнком, которая закупала продукты для всей семьи. В тележке сидел её трёхлетний сын. Он то и дело тянулся к коробкам и банкам с товарами, которые ему нравились.

Мать снова и снова просила его так не делать. Наконец её терпение лопнуло, и она стала его шлёпать. Я подошёл к ней, чтобы посочувствовать её расстройству, и сказал: «Наверное, очень трудно закупать продукты и при этом следить за сыном». Казалось, ей стало легче от моего сочувствия, и она ответила: «Да, я много раз говорила ему не хватать товары, но он не слушает». Я кивнул, чтобы показать, что понимаю её раздражение. Затем она заплакала и сказала: «Знаю, что мне не следует его бить, но он ещё ребёнок и не понимает по-другому». Когда наши дети дерутся, практика ненасильственного общения помогает нам поступать иначе, чем многим родителям. Например, когда я только стал отцом, в какой-то момент мои дети начали драться, и я считал, что у меня три задачи: сначала я играл роль следователя и выяснял, кто виноват. Затем, определив виновного, я становился судьёй, определяя, какого наказания заслуживает виновный. Затем я становился карателем, который приводил в исполнение озвученный приговор. Я не увидел, чтобы такой подход к отцовской роли помог мне создать гармонию в семье. Внедрив ненасильственное общение в свою жизнь, я изменил свой стиль участия в конфликтах между детьми — отказался от прежней роли следователя-судьи-карателя и стал посредником.

Мой сын Бретт, которому тогда было около пяти лет, в слезах пришёл ко мне и сказал: «Папа, Марла меня дразнит». Вместо того чтобы вести себя по-старому, я с пониманием отнёсся к его боли и сказал: «Похоже, тебе больно, потому что ты хочешь нравиться другим и не получаешь симпатии. Я прав?». Он ответил: «Да», и пока я ждал, не захочет ли он сказать ещё что-нибудь, Бретт, казалось, не мог понять, почему я не реагировал как обычно. Он повторил: «Папа, Марла меня дразнит». Я ответил: «Да, понимаю, тебе это не нравится; но мне не ясно, чего ты хочешь от меня». Он ответил: «Ударь её!». Я сказал: «Я не хочу этого делать. Пойдём и вместе поговорим с ней». Затем мы пошли к его сестре, и я выступил в роли посредника между ними.

Посредничество

1. Представьте себе ситуацию конфликта между двумя людьми; они просят вас выступить посредником между ними. Собеседник А говорит: «Думаю, мы совершим ошибку, если будем слишком поспешно решать этот вопрос». Собеседник Б отвечает: «Меня удручает слишком консервативный подход к этому вопросу». Запишите, что вы скажете в этот момент, чтобы помочь им урегулировать конфликт.
2. Представьте себе ситуацию конфликта между двумя членами вашей семьи. Запишите, что говорит каждый из них и что вы скажете, чтобы помочь им урегулировать конфликт.

Собеседник А:

Собеседник Б:

Вы:

Исцеление и примирение

1. Запишите какие-то свои слова, в ответ на которые вы ожидали сочувственного понимания, но не получили. Если другой не проявил эмпатии, как он ответил?

2. Запишите слова какого-нибудь человека, которые глубоко ранили вас или вызвали стыд.

3. Запишите, какие действия учителя не отвечали вашим потребностям.

4. Запишите, какие действия вашей матери (или другой женщины, которая воспитывала вас) не отвечали вашим потребностям.

5. Запишите, какие действия вашего отца (или другого мужчины, который вас воспитывал) не отвечали вашим потребностям.

Эмпатия к разгневанным людям

Запишите, какие ваши действия пробудили в другом человеке гнев.

Запишите, какими словами этот человек выразил свой гнев.

Теперь запишите, что вы скажете, чтобы вернуть беседу к жизни.

Практика наблюдения в конфликтных ситуациях

Вспомните ситуацию, когда вы разошлись с кем-либо во мнениях. Запишите ваш диалог, который покажет различие ваших позиций в этом споре.

Запишите, как можно с эмпатией ответить участникам диалога.

Как оживить беседу

Представьте, что кто-нибудь разговаривает с вами, а вы начинаете отвлекаться, потому что не ощущаете связи с жизненной энергией, которая стоит за словами этого человека. Запишите примерные слова этого человека.

Вспомните, какие потребности стояли за чувствами, которые вы выражали в этой ситуации, и запишите их.

Теперь представьте, какие потребности стояли за чувствами другого, и запишите их.

Теперь, когда вы выявили свои и чужие потребности, понаблюдайте за этой ситуацией без осуждения, оценок и диагнозов. Запишите новый диалог, представив, как могла бы звучать эта беседа, если бы и вы, и человек, с которым вы не соглашаетесь, смогли бы ясно выразить свои потребности.

Ненасильственное общение в контексте разных дискурсов и ситуаций

Представьте, что разговариваете с одним из следующих людей, позиция которых противоположна вашей. Запишите их диалог с вами, в котором вы применяете ненасильственное общение, пользуясь языком, который, на ваш взгляд, отвечает этой ситуации.

1. Религиозный лидер, с которым вы расходитесь во мнениях.
2. Политический лидер, с которым вы расходитесь во мнениях.
3. Человек, с которым вы расходитесь по вопросу о телесных наказаниях.
4. Человек, с которым вы расходитесь по вопросу о смертной казни.
5. Человек, с которым вы расходитесь по вопросу об аборте.
6. Человек, с которым вы расходитесь по вопросу о правах женщин.
7. Человек, с которым вы расходитесь по вопросу о правах геев.
8. Другой вопрос, который вас глубоко волнует.

ГЛАВА 8. КАК ННО СОДЕЙСТВУЕТ ОБЩЕСТВЕННЫМ ИЗМЕНЕНИЯМ

Институты, организующие общество, безусловно, существенно влияют на качество нашей жизни. Например, экономические институты определяют, как распределяются ресурсы, необходимые для выживания; судебные институты определяют, как следует защищать нашу физическую безопасность и права человека; а образовательные институты определяют, как мы мыслим и общаемся.

Изменения в обществе, основанные на ненасилии, происходят тогда, когда критическая масса людей добровольно соглашается реформировать ситуацию внутри тех или иных институтов. Ненасильственное общение позволяет нам прийти к такому общению, которое способствует таким преобразованиям. Например, более половины законных избирателей могут проголосовать за то или иное решение в конкретной стране. Или отдельное лицо, занимающее высокое положение в некой организации, может согласиться произвести в ней определённые изменения.

Иногда, чтобы осуществить такие изменения, требуется взаимодействие множества людей. Ненасильственное общение может помочь нам собрать необходимых людей для такого взаимодействия, а также прояснить ситуацию перед тем, как обращаться к принуждению, — убедиться, что мы применяем принуждение в целях защиты, а не в целях наказания.

Карательное принуждение проистекает из моралистических суждений, которые предполагают, что люди заслуживают страданий за свои проступки. Защитное принуждение проистекает из осознания неудовлетворённых потребностей, и его цель состоит в том, чтобы защитить людей от новых страданий. Ненасильственное общение помогает нам поддерживать такой тип сознания.

Нередко, когда все стороны спора имеют возможность свободно рассказать о своих наблюдениях, чувствах и потребностях, а также обратиться к другой стороне с просьбой — и каждая из сторон сопереживает другой, — можно прийти к решению, которое удовлетворит потребности обеих сторон. По крайней мере эти двое могут добровольно принять свои расхождения.

Однако в некоторых ситуациях возможности для такого диалога нет и бывает необходимо применить принуждение, чтобы защитить жизнь или права личности. Например, другая сторона может отказаться от общения или общению может мешать непосредственная угроза.

Защитное принуждение используется для того, чтобы предотвратить травму или несправедливость. Карательное же принуждение используют для того, чтобы заставить другого страдать за его предполагаемый проступок. Когда мы хватаем ребёнка, который выбежал на проезжую часть, чтобы уберечь его от травмы, мы применяем защитное принуждение. Карательное принуждение, с другой стороны, может предполагать физическое или психологическое нападение — например, родитель может отшлёпать ребёнка или сказать ему: «Как ты мог так глупо поступить! Тебе должно быть стыдно!».

В ситуациях, когда общение невозможно, например в случае непосредственной угрозы, можно обращаться к защитному принуждению. Цель такого принуждения — предотвратить травму или несправедливость, а не наказать или заставить человека страдать, раскаяться или измениться. Когда мы применяем карательное принуждение, то, как правило, наши действия вызывают враждебность и заставляют других ещё больше уклоняться от поведения, которого от них требуют. Из-за наказания самоуважение человека и его благонамеренность страдают; наказание заставляет переключаться с внутренней ценности действий на внешние последствия. С помощью обвинений и наказаний нельзя вызвать у других необходимую мотивацию.

Защитное принуждение в отношении институтов — I

Определите ситуацию, в которой родители могут использовать защитное принуждение в отношении одного из своих детей. Запишите, какие поступки ребёнка противоречат ценностям родителей.

Запишите, какие действия предпринимают родители, чтобы применить защитное принуждение.

Запишите, как можно оценить, что родитель применял принуждение для защиты, а не в карательных целях.

Защитное принуждение в отношении институтов — II

Представьте себе организацию, политика которой, на ваш взгляд, наносит ущерб благополучию людей в сообществе. Запишите, что делает эта организация.

Представьте, что данная организация отказывается обсуждать этот вопрос с вами и другими людьми, с которыми вы сотрудничаете. Запишите, какие действия вы можете предпринять, обращаясь к защитному принуждению.

Преобразование репрессивных институтов

Поведение некой группы людей, агентства, учреждения, корпорации или правительства, по вашему мнению, наносит ущерб людям или окружающей среде. Запишите свои наблюдения: какие их действия вас тревожат.

Вы договорились о встрече с семьёй членами главного органа, принимающего решения в этой организации. Вам дали на выступление двадцать минут. Запишите ниже, что вы скажете в первую очередь, чтобы выразить свои тревоги.

Изменение предрассудков

Представьте себе (или вспомните), что какой-нибудь человек сделал высказывание, которое вы сочли уничижительным по отношению к представителям меньшинств или противоположному полу. Запишите слова этого человека.

Запишите, что вы скажете этому человеку, чтобы просветить его в этой ситуации.

Обучение ненасильственному общению

Руководитель организации согласился провести десятиминутную встречу, чтобы обсудить возможность проведения тренинга по ненасильственному общению в этой организации. В начале разговора этот руководитель спрашивает: «Что такое ненасильственное общение и в чём состоит его цель?». Запишите свой ответ.

Диск девятый

ГЛАВА 9. КАК ЖИТЬ СОСТРАДАТЕЛЬНО, С РАДОСТЬЮ И БЛАГОДАРНОСТЬЮ

Традиционные похвалы и комплименты, как правило, являются оценками, пусть даже положительными, и часто используются для того, чтобы манипулировать поведением других. В отличие от таких похвал и комплиментов, в ННО мы обращаемся к искренней благодарности, которую выражаем исключительно для того, чтобы показать, как чужие поступки улучшили нашу жизнь. Выражая такую искреннюю благодарность, следует прояснить три момента:

1. Действие, которое способствовало нашему благополучию.
2. Конкретную потребность, которая мы удовлетворили.
3. Чувство удовольствия, которое возникло в результате.

Когда мы с пониманием принимаем такую благодарность, мы всё лучше осознаём, что жизнь приносит величайшее удовлетворение, когда мы посвящаем её сострадательному служению.

Если у нас есть такое понимание, мы применяем ненасильственное общение в целях сострадательного служения; тогда другим вряд ли покажется, что мы просто механически используем эту технику.

Три компонента признательности

Когда мы выражаем признательность в контексте ННО, мы чётко различаем в ней три компонента:

1. Действия, которые способствовали нашему благополучию
2. Конкретные потребности, которые мы удовлетворили

3. Приятные чувства, которые вызвало удовлетворение потребностей

Эти составляющие могут перечисляться в разной последовательности; иногда все три компонента можно передать улыбкой или просто сказав «Спасибо». Однако если мы хотим убедиться, что другой человек в полной мере воспринял нашу благодарность, важно учиться красноречию, чтобы выражать все три компонента при помощи слов.

Многие люди не умеют красиво принимать чужую признательность. Нас беспокоит, заслуживаем ли мы её. Нас тревожат чужие ожидания — особенно если у нас есть учителя или руководители, которые с помощью благодарности повышают продуктивность сотрудников. Мы можем нервничать из-за того, что теперь не должны подвести других. Привыкнув к тому, что в нашей культуре купля-продажа и умение «заработать» и «заслужить» — стандартные способы обмена, мы часто испытываем неловкость, когда приходится просто дарить или получать.

В ННО мы стремимся принимать благодарность с такой же эмпатией, которую проявляем в отношении других сообщений. Важно услышать, какие наши действия способствовали благополучию других; понять их чувства и потребности, которые они удовлетворили.

Мы всем сердцем принимаем тот радостный факт, что каждый человек может улучшить качество жизни других людей.

Традиционные комплименты часто содержат в себе оценку, пусть даже положительную, и иногда их говорят с целью манипуляции чужим поведением. В ННО мы стремимся выражать признательность исключительно ради того, чтобы порадоваться произошедшему.

Мы сообщаем о:

1. Действию другого, которое принесло нам пользу.
2. О конкретной потребности, которую мы удовлетворили.

3. О чувстве удовольствия, которое возникло в результате.

Мы можем принимать признательность, выраженную таким образом, без чувства превосходства или ложного смирения, радуясь вместе с человеком, который её выражает.

Радуйтесь тому, как вы можете обогащать жизнь — I

1. Подумайте о своём поступке, который обогатил вашу жизнь и/или жизнь других людей. Письменно выразите себе благодарность, пояснив, что именно вы сделали, что вы чувствуете в связи с этим поступком и какие ваши потребности он удовлетворил.
2. Запишите благодарность, которую выразил вам другой человек, которая смогла улучшить вашу жизнь.

Радуйтесь тому, как вы можете обогащать жизнь — II

1. Опишите признательность, которую вы хотели бы получить от других, но не получили.

Теперь представьте, что вы пришли к этому человеку и сказали: «Я думал(а) о признательности, которую хотел(а) бы услышать от тебя, но не услышала(а), и мне хотелось бы прочесть её тебе». Представьте, что, прочитав её описание, вы сказали этому человеку: «Если ты готов(а) поделиться этим, я хотел(а) бы узнать, почему ты не выразил(а) признательность». Запишите ответ этого человека.

2. Запишите благодарность какому-нибудь человеку, которого уже нет в живых, которого вы хотели поблагодарить, но не успели. Представьте, что говорите вживую с ним (с ней).

Вспомните какой-нибудь свой поступок за последнюю неделю, который принёс кому-нибудь пользу, и поблагодарите себя — расскажите, что вы сделали, что вы чувствуете, какую свою потребность вы удовлетворили.

Вспомните какой-нибудь поступок самого близкого вам человека, который принёс вам пользу, и запишите свою благодарность ему, отметив, что он сделал, что вы чувствуете и какую потребность удовлетворил его поступок.

Радуйтесь тому, как вы можете обогащать жизнь — III

1. Вспомните какого-нибудь человека, жизнь которого является для вас образцом человеческой жизни. Вы не знакомы с ним (с ней) лично, но знаете о его (её) жизни из книг или рассказов. Представьте, что вы говорите с этим человеком, и выразите ему (ей) благодарность, рассказав о том, что он (она) для вас сделал(а), о своих чувствах и о том, что он (она) вам дал(а).

2. Представьте, что вы оказались в будущем и кто-нибудь выражает признательность за какой-то поступок, совершённый вами в промежутке между настоящим и будущим; этот поступок сделал жизнь людей на нашей планете лучше. Запишите слова этого человека: он говорит, что вы сделали, что он чувствует и что ему дал ваш поступок.

Обучение ненасильственному общению

Представьте, что вы рассказываете о ненасильственном общении друзьям, на работе или группе людей, которые вас пригласили, и люди реагируют следующим образом. Запишите, что вы скажете в этой ситуации, чтобы помочь эти людям понять суть этого подхода.

1. «В этом нет ничего нового».
2. «В реальности люди не говорят так, как предлагается в этом подходе. Это очень механистично и неестественно».
3. «Разве обязательно постоянно выражать чувства?».

4. «Если будешь вести себя так открыто, как предлагается в этой практике, люди увидят в этом слабость и станут вами пользоваться».

Найдите своё призвание

Запишите свой ответ на следующий вопрос: «Что я могу сделать, чтобы принести больше пользы себе и другим людям?».

ПРИЛОЖЕНИЕ I. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ ПРАКТИЧЕСКОЙ ГРУППЫ ННО

Когда вы вступаете в подобную группу или создаёте её, стоит чётко понимать, что вы рассчитываете получить и что готовы отдать. Хотя большинство практических групп ННО ставит перед собой несколько целей, одна группа может решить сосредоточиться на искусном овладении практикой, другая же может делать упор на чувстве общности, вдохновляясь духом ННО. Подобным образом один человек может решить ограничить свой вклад в группу конкретным временем и количеством эмоциональной энергии, для другого группа будет главным делом жизни.

Такие различия можно гармонизировать, и они с меньшей вероятностью вызовут непонимание и конфликты, если члены группы на индивидуальном и коллективном уровне смогут прояснить и честно рассказать, какие потребности стоят за их ожиданиями.

Ниже перечислены типичные мотивы для вступления в практическую группу:

- изучить или освежить в памяти идеи ННО;
- искусно овладеть этой практикой;
- получить поддержку в практике и приверженности ННО в сообществе единомышленников;
- удовлетворить потребности в эмпатии и связи с другими;
- подружиться с людьми на основе ННО;
- вдохновляться ННО и получать напоминание об образе мышления, характерном для этого подхода;
- приносить пользу и вносить вклад в жизнь сообщества, рассказывая другим об ННО в процессе обучения или в качестве лидера.

В одиночку можно создать практическую группу, например так: соберите несколько человек для совместного прослушивания фрагментов этой учебной аудиопрограммы и выполнения сопутствующих упражнений. Расскажите участникам, что стоит за вашим интересом к ННО и созданию группы.

Упражнения, описанные в этой рабочей тетради, можно применять в качестве основы для групповых занятий. Я также рекомендую книги «Ненасильственное общение: язык жизни» Маршалла Розенберга и «Ненасильственное общение: дополнительная рабочая тетрадь» Люси Лью (*Nonviolent Communication Companion Workbook*).

Вариантов организации практической группы столько же, сколько людей, которые стремятся развивать и практиковать образ мысли ННО. Помните, что, когда вы начинаете дискутировать и расходиться по вопросам организации группы, все участники принимают решение применять этот подход. Для некоторых групп такая практика становится основным ресурсом обучения; при этом они признаются, что чем дольше группа придерживается принципов ННО и осваивает соответствующие навыки, тем лучше у неё получается совместно приходить к результатам, благоприятным для всех.

Я рекомендую применять эту рабочую тетрадь в контексте такой структуры, как «практический круг лидеров». Такой подход позволяет развивать терпимость, уравнивает вклад всех участников и формирует чувство общности. Участники играют роль лидеров по очереди, чтобы каждый мог сделать что-нибудь полезное и попробовать себя в организации круга, обучении и руководстве. Все участники — лидеры, поскольку каждый берёт на себя ответственность за благополучие круга. Каждый берёт на себя задачи по определению и пониманию целей, характера и пути развития сообщества.

В сообществах, которые имеют возможность общаться с тренерами ННО, круг лидеров выиграет, если будет приглашать тренеров вести определённые части встреч. В таком случае участники продолжают

«управлять» кругом и по очереди выступать в роли лидеров; при этом одновременно им приходится учиться обращаться с ясными просьбами к приглашённым наставникам.

Помните о цели и не торопитесь

Когда мы вступаем в сообщество с той целью, чтобы углубиться в обучение, нам открывается не только красота и сила человеческих связей, но и боль неудовлетворённых потребностей, которую вызывает наше общение друг с другом. Чтобы полноценно ценить и радость, и боль, и извлечь из них уроки на совместных встречах, постарайтесь делать следующее:

1. Каким-то образом напоминать себе о цели встреч. Например, можно чётко обозначать время, которое вы проводите вместе, открывая и закрывая встречи каким-либо текстом, зажигая свечу, включая музыку, рассказывая историю, сидя в тишине, звоня в колокольчик и т.д. или создав «центральный элемент» собраний (картину, цветок, стихотворение и т.д.), который будет напоминать участникам о бесконечном сострадании, доступном каждому, состоянии, где нет разделения на «нас» и на «них». Также можно почаще давать людям возможность выразить благодарность (себе, жизни, другим, друг другу, группе и т.д.) и радоваться (чудесам и успехам, большим и маленьким).

2. Не торопитесь. Когда мы учимся общаться искренне, мы изменяем привычки, которые были с нами на протяжении всей жизни. Удаётся ли вам благожелательно относиться к своим и чужим запинкам, спотыканию и молчанию? Понимаете ли вы, что эти моменты указывают на то, что автоматическая речь сменяется осознанной? Когда мы задаём себе следующие вопросы, нам действительно иногда требуется больше времени на ответ:

- «На что я в действительности реагирую?»

- «С каким намерением я сейчас говорю?»
- «Какие чувства возникают у меня сейчас?»
- «Какая потребность стоит за моим текущим желанием?»
- «Обращаюсь ли я к другим с конкретной просьбой?»

Можно замедлить темп собраний, например, если мы:

- иногда будем молчать на встречах, чтобы участники могли настроиться на себя;
- на конкретных этапах собрания будем передавать друг другу «жезл оратора» (или другой предмет). Человеку, который держит такой жезл, круг дарит подарок: внимательное молчание, когда его никто не торопит. Обычно такой жезл передают в одном направлении; при этом другие участники не прерывают говорящего и не комментируют сказанное. Каждый может сказать что-нибудь или промолчать и просто передать жезл другому;
- будем пересказывать, перефразировать и переводить на язык ННО слова говорящего перед тем, как начнёт говорить следующий. Это может быть особенно полезно, когда несколько человек в группе испытывают сильные эмоции. Чтобы потренироваться это делать, можно уделить такому взаимодействию определённое время на встрече. Таким образом также можно хорошо научиться слушать других;
- будем делать два полных вдоха, прежде чем говорить, когда предыдущий человек замолчит.

Руководство практическим кругом

Когда участник привносит в сообщество свой неповторимый подход к ведению встреч, он может принести пользу кругу и выразить себя.

Поскольку люди ведут собрания по очереди, им легче будет рисковать и исследовать различные стили руководства. Склонность одного лидера к жёсткости, а другого к непринуждённости объединяются и со временем обеспечивают баланс и разнообразие в группе.

Лидеры служат кругу четырьмя способами:

1. Поддерживают цели круга, создавая общее пространство, помня, что не следует торопиться, давая участникам возможность выразить признательность и т.д.
2. Занимаются практическими и материально-техническими нуждами группы.
3. Планируют структуру встреч (порядок занятий и т.д.) и руководят группой на протяжении всей встречи.
4. Уделяют дополнительное время, чтобы познакомиться с планом на неделю (или содержанием материалов, которые необходимо изучить), чтобы дать информацию тем, кто не освоил эти материалы так же хорошо, как лидер.

Лидеры могут применять эти четыре аспекта и экспериментировать с ними как угодно. Стоит надеяться, что опытные лидеры будут полноценно осмыслять свой опыт, чтобы сообщество смогло извлечь пользу из их возможностей, идей и прошлых ошибок.

Люди, которые только начинают учиться руководству и организации, могут в ходе обучения и экспериментов руководствоваться предложениями по ведению круга и образцами форматов, которые приводятся ниже. Опираясь на осознание потребностей, можно напоминать себе, что нет «правильного способа» вести круг и нет ошибочных путей. Есть только мой путь (сегодня, в прошлом месяце), твой путь (на прошлой неделе, в прошлом году), удовлетворённые и не удовлетворённые потребности.

Предложения по ведению круга и образцы форматов

В следующем разделе вы найдёте предложения и образцы форматов для руководства сообществом, которое встречается на два с половиной часа.

На первой встрече, которую будете проводить, попробуйте придерживаться следующих рекомендаций, и на отдельном листе бумаги:

- отмечайте, что выполнили рекомендованные задачи;

- запишите альтернативные идеи по форматам встречи, при этом не меняя её задачи;
- набросайте, что вы планируете говорить в круге на том или ином этапе;
- или придумайте свой план.

Перед встречей

Понимание материалов

Прочтите текст аудиозанятия, выполните письменные задания и поработайте с любыми другими материалами, которые решила использовать группа.

Планирование встречи

Составьте план встречи — что должно происходить, когда и как.

Подготовка пространства

Придите на пятнадцать минут раньше и расставьте стулья по кругу, чтобы все могли видеть друг друга. Если на встрече будут напитки, приготовьте чашки, чай и т.д. заранее. Установите «центральный элемент» встречи, настенные схемы и т.д., если решите их использовать. Хорошо, если все участники смогут видеть настенные часы.

Приветствие

Приветствуйте всех участников, когда они будут приходить

Установите связь с собой

Когда будете готовы начать, потратьте тридцать секунд на восстановление связи с собой: «Что я чувствую, что мне сейчас нужно?». Вспомните о цели, с которой вы собираете группу. Несколько секунд просто полноценно присутствуйте.

Напоминание

Начните встречу. Напомните участникам, кто мы и зачем мы собрались. Сосредоточьтесь на том, что позволит вам ощутить свою связь с паутиной жизни, будь то смена времён года или война в соседних странах.

Открытие круга

Пригласите людей «войти в круг», поделившись тем, что для них важно прямо сейчас. Можно также попросить нескольких участников ответить на такие вопросы: «Какие идеи и опыт в связи с ННО вы получили на этой неделе?» или «Не желаете ли поделиться, чему вы хотели бы порадоваться на этой неделе?». Укажите, сколько времени отводится на такой круг вопросов, а затем скажите, сколько примерно времени вы даёте каждому участнику. Двигайтесь в одном направлении (по часовой или против часовой стрелки). Пусть группа сосредоточится на каждом человеке по очереди. Участники могут передавать друг другу особый предмет; или предложите людям сообщать каким-нибудь словом, звуком или жестом, что они закончили говорить, чтобы можно было переходить к следующему участнику. Напомните участникам, что, когда они говорят, важно осознавать свои чувства и потребности.

Пример

«Я хотел бы начать встречу с круга приветствий. Давайте посвятить такому общению двадцать минут — около трёх минут на человека.

Я начну, а затем буду передавать жезл оратора по часовой стрелке. Давайте стараться осознавать свои чувства и потребности, когда будем говорить.

И не забывайте, что, когда вы держите жезл оратора, вы можете высказаться или просто насладиться тишиной, пока не будете готовы передать его дальше».

На этом этапе следует переходить к практикам, на которых вы сосредоточитесь на этой встрече.

Больше примеров того, как можно структурировать собрания, вы найдёте в «Рабочей тетради по ненасильственному общению».

После встречи

Спросите себя, в каком плане вам понравилось руководить кругом, в каком не понравилось, что сработало, что не сработало и что вы в следующий раз хотите изменить. Если вы чувствуете, что нуждаетесь в эмпатии или понимании, обратитесь к другу, который сможет вас выслушать. Если на встрече вам причинили боль чьи-то слова или поведение, подумайте, как защитить доверие в сообществе и одновременно удовлетворить свою потребность в эмпатии и поддержке. Если вы испытываете радость, воодушевление или гордость в связи с тем, как провели встречу, каким-то образом проявите уважение к своему росту и достижениям. Возможно, стоит отметить их на открытии встречи на следующей неделе.

Как установить правила для групповой практики

Если вы формулируете правила своих практических встреч, вы можете сэкономить время; кроме того, правила дадут вам уверенность, что все участники понимают друг друга. Если вы планируете установить правила для вашей практической группы или организации, основанной на принципах ННО, попробуйте выполнить следующее упражнение.

Правила — это стратегии удовлетворения потребностей: исследуйте и выразите потребность (потребности), стоящую за правилом. Спросите себя: «Данное правило — просьба или требование?». (Замечают ли участники, что с этим правилом связаны представления о «долженствовании», «обязанности», «необходимости»?)

В частности, группам, которые собираются регулярно, постоянные обсуждения чувств, потребностей и текущих запросов могут приносить больше удовлетворения, чем правила — особенно если они были сформированы не в результате совместного обсуждения потребностей. Бывает, что правила толкают нас на осуждение и обвинение, когда мы видим, что некоторые люди решают «нарушить правила». В таком случае, когда кто-нибудь действительно «нарушает правило» — например пропускает собрания, то помимо тех чувств, которые может вызывать отсутствие этого человека, мы дополнительно страдаем из-за несоблюдения правил группы.

Если у нас есть некоторая потребность, которая нас особенно тревожит, например потребность в конфиденциальности, то, вместо того чтобы рассчитывать, что все примут связанное с ней «правило», можно попробовать выразить её так: «Я переживаю, что меня неверно поймут или воспримут. Когда я рассказываю в этом сообществе о своей жизни, иногда я опасаюсь, что кто-нибудь из вас может пересказать мои слова другим и у них сложится нежелательное впечатление обо мне. Хотелось бы услышать от остальных участников — у вас есть такие страхи?».

Мы можем попросить сообщество уделить время исследованию конкретных ситуаций, которые вызывают у них страх, например, когда других людей обсуждают в их отсутствие. Какие потребности мы этим удовлетворяем и как иначе можно их удовлетворить? Как научиться лучше осознавать свои намерения, когда мы обсуждаем других? Как можно помочь друг другу реализовать свои намерения в таких разговорах? Как можно проверить в процессе развития сообщества, насколько комфортно людям обсуждать этот вопрос?

Бывает, что правила, когда их отождествляют с конкретными стратегиями, мешают формированию преобразующего сердечного пространства, где происходят чудеса, — в этом пространстве мы с радостью можем отпустить то, что только что считали «необходимым», поскольку начинаем по-

настоящему осознавать, что любые потребности можно удовлетворить бесконечными способами.

Конечно, в нашем обществе правила и законы играют важную роль. Поскольку мы используем ННО, мы можем толковать любые правила, с которыми сталкиваемся, в таком ключе, чтобы как можно лучше понять стоящую за ним потребность. Однако ещё важнее стараться сохранять связь с той потребностью, которая стоит за нашим решением следовать определённому правилу или нет. В сообществе ННО мы понимаем, что, если кто-нибудь из нас воспримет групповые правила как требования, а затем, увы, решит им «следовать», нам придётся за это расплачиваться.

Просьба об обратной связи

Ясное и точное понимание влияния наших слов и действий на других — основной ресурс для личностного роста и развития навыков плодотворного общения. В ННО принятие ответственности за свои чувства и действия играет большую роль. А именно — мы хорошо понимаем, что наши слова и действия не могут «заставить» других что-то чувствовать или как-то действовать и что причина чувств других людей — их удовлетворённые или не удовлетворённые потребности.

Однако мы также осознаём, что каждый человек способен приносить огромную пользу (или вред) другим людям. Если мы наслаждаемся тем, что приносим пользу (и себе, и другим), нам важно получить обратную связь, которая позволит понять, удалось ли нам осуществить своё намерение. После банкета из десяти блюд «обратной связью» может быть вздутие живота. Я могу придержать дверь для сотрудника службы доставки — и он может мне улыбнуться, давая тем самым обратную связь. Когда я выезжаю задним ходом с парковки, мне может несколько раз просигналить другой водитель; это тоже будет обратной связью.

Большинство людей положительно относятся к обратной связи, которая подтверждает, что их действия приносят реальную пользу. Тем не менее иногда мы менее охотно воспринимаем «негативную» обратную связь, если решаем видеть в ней осуждение, порицание или требование. Однако вздутие живота — это не «оценка» банкета, не «порицание» моего решения наесться до отвала или «требование» никогда больше не потакать себе. Если мы будем помнить, что у нас всегда есть возможность выбора, а тот, кто даёт нам обратную связь, не сможет «заставить» нас вести себя иначе, мы сможем видеть в обратной связи просто ценные сведения, которые помогают нам принимать более эффективные решения. Стоит помнить, что, когда мы решаем выслушать другого и понять его позицию, это ни в коем случае не означает, что мы принимаем его позицию или соглашаемся с ней, — это означает лишь что мы готовы выслушать его, чтобы точно понять, что происходит у него на душе.

В практической группе ННО все участники стремятся развивать навыки сострадания, учиться налаживать контакт с другими и общаться. Участие в практической группе ННО может стать «золотой жилой» для людей, которые ценят обратную связь. В конце каждого группового занятия обязательно находите время для осмысления встречи, выражения признательности и обратной связи.

Конфликты в группе

Богатство и сложность групповой работы и обучения отчасти связаны с тем, что другие затрагивают наши «больные места». Большинство людей рано или поздно сталкиваются с трениями и конфликтами в группе. Самая важная наша задача, относящаяся к ННО, состоит в том, чтобы начать осознавать свои чувства и потребности в конфликтной ситуации. Такое понимание поможет нам сознательно выбирать, как удовлетворять свои потребности таким образом, чтобы остаться довольными.

Хотя иногда мы бессознательно подавляем или игнорируем напряжение, которое возникает у нас в других сообществах, в практических группах ННО, реагируя на неприятные ситуации, мы можем излить на других малейшее разочарование, раздражение и гнев, которые они у нас пробуждают, поскольку так якобы «поступают в ННО». Когда человек начинает наслаждаться ощущением контакта со своими потребностями, он может забыть, что в долгосрочной перспективе нельзя удовлетворять свои потребности за чужой счёт. Конфликты, безусловно, — краеугольный камень общения, но при этом стоит оценивать своевременность конфликта, его масштабы и уместность. Зрелая практическая группа в состоянии справиться с серьёзными конфликтами, которые захлестнули бы её участников ещё несколько месяцев назад. Нам также следует помнить, что если неразрешённые конфликты приводят к уходу участников или распаду группы, сами эти события — важнейшая возможность для практики ННО.

Как разрешать конфликты: напоминания

1. Не торопитесь. И снова сбавьте темп.
2. Опирайтесь на чувства и потребности В НАСТОЯЩЕМ.
3. Сосредоточьтесь на эмпатии и связи с другими.
4. Попросите о помощи, например: «Помогите мне, пожалуйста, сформулировать мои наблюдения».
5. Проявляйте эмпатию к другим до тех пор, пока все не подтвердят, что вы поняли их чувства и потребности.
6. ТОЛЬКО после этого обращайтесь к возможным решениям, например: «Что, по нашему мнению, должно измениться в будущем? Следует ли мне или кому-то другому изменить поведение?».
7. Поблагодарите себя за разрешение конфликта. Проявите уважение к своим намерениям, мужеству, терпению, настойчивости, состраданию, просто трудной работе и т.д. Напомните себе, почему вы участвуете в такой работе, о том, что сейчас происходит в мире.

Формы взаимодействия в группе

С увеличением числа участников диалога между ними может чаще возникать отчуждение. В группе лидеров ННО единственный принцип свободного обсуждения состоит в том, что каждый участник осознаёт свои потребности и ценности — не вынося моральных суждений — и отвечает за удовлетворение этих потребностей. Конечно, среди этих потребностей может быть эмпатия, которую мы отдаём или получаем, без которой невозможно понимание, ясность и контакт между людьми.

Следующее описание разных форм группового взаимодействия заинтересует те группы, которые хотят поэкспериментировать со структурой встреч.

1. Раунд монологов

Такой раунд позволяет каждому участнику по очереди получить внимание от группы. Продвигаясь в одном направлении, говорящие по очереди высказываются, а затем тем или иным образом передают слово следующему участнику. Говорящему никто прямо не отвечает, однако все говорящие, конечно, могут комментировать предыдущие высказывания. Когда оратор завершает высказывание, он (она) как-то сигнализирует об этом. Любой участник может пропустить свою очередь или при желании помолчать и получить эмпатию от группы, а затем передать слово следующему.

Когда группа решает проводить раунд монологов, возможно, ей стоит уточнить:

- сколько времени в целом займёт эта практика;
- сколько времени предоставляется каждому человеку (а также как и кто будет напоминать о времени);
- тему, например «Что сейчас важно для меня в жизни», «Моё видение этой организации», «Опыт или идеи, связанные с ННО», «Вызовы, с которыми я сталкиваюсь как преподаватель» и т.д.;
- слово или жест, с помощью которого говорящий показывает, что закончил говорить;

- будет ли группа проходить по кругу один раз или пока все не выскажутся и людям больше нечего будет сказать

2. Раунд рефлексии

В этой вариации раунда, прежде чем взять слово, каждый участник осмысляет то, что только что говорил предыдущий. Ораторы могут прояснять и повторять сказанное, если не удовлетворены тем, как их поняли. Однако задача состоит в том, чтобы прояснять, а не дополнять сказанное. Раунд рефлексии помогает притормозить групповой процесс и содействует полноценному пониманию между участниками.

3. Предмет оратора

В центре круга помещают предмет, который символизирует намерения группы. Любой участник, который хочет высказаться, берёт этот предмет, чтобы «попросить слова» у группы. Оратор может попросить другого участника помочь ему (ей) удовлетворить те или иные потребности. Говорящий держит в руках этот предмет, пока другие откликаются на его (её) просьбу. Тот факт, что оратор держит предмет, напоминает группе и самому говорящему о том, что продолжается обсуждение его запроса. Когда говорящий заканчивает, он возвращает предмет в центр круга, дожидается, пока его возьмут другие, и только потом берёт его снова.

4. Тот, кто руководит потоком общения, или координатор

Группа выбирает одного или нескольких людей, чтобы они руководили потоком общения или координировали собрание, выполняя некоторые или все из следующих функций:

- определяли, чья очередь говорить;
- воспроизводили на языке ННО то, что говорят выступающие, или просили конкретных людей «перевести» сказанное (чтобы помочь группе понять чужие чувства, потребности и конкретные просьбы);

- направляли ход обсуждения — вмешивались и просили людей давать конкретные ответы;
- озвучивали основные моменты, решения и направление разговора, чтобы привести в обсуждение согласованность и связность.

Свободное обсуждение с рефлексией

В свободном обсуждении отсутствует «очередность» выступлений — мы надеемся, что каждый участник хочет и может удовлетворять свои потребности по мере их возникновения. Тем не менее, как и в раунде рефлексии, перед тем как выступить, каждый участник сначала говорит о том, как он понял слова предыдущего оратора. Такая практика побуждает группу не торопиться, внимательно слушать и воспринимать слова всех ораторов и только потом двигаться дальше.

Выступающие, которые не уверены, что их правильно поняли, могут прояснить свои слова. Однако их задача состоит в том, чтобы прояснять, а не расширять свои первоначальные высказывания. Процесс замедляется, если говорящий и пересказывающий начинают обмениваться репликами. Если после нескольких попыток говорящий всё ещё недоволен изложением своих слов, тот, кто пересказывает, может попросить другого участника продолжить. Когда говорящий наконец доволен тем, как его поняли, слово передаётся тому участнику, кто хочет говорить дальше.

Независимо от формы взаимодействия в группе групповой процесс становится гораздо продуктивнее, если выступающий осознаёт свои намерения и всякий раз, когда обращается к группе, способен озвучить ясный и актуальный запрос.

ПРИЛОЖЕНИЕ II. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ

Центр ненасильственного общения

Центр ненасильственного общения (*Center for Nonviolent Communication*), основанный Маршаллом Розенбергом, — это международная организация, помогающая людям сострадательно общаться с самими собой и друг с другом. На сайте организации вы можете узнать, как стать сертифицированным тренером CNVC и как связаться с тренерами в вашем регионе, а также найти статьи и дополнительные сведения о ненасильственном общении.

Центр ненасильственного общения: 2428 Foothill Boulevard, Suite E La Crescenta, CA 91214 USA. Телефон: 800-255-7696. Сайт: www.cnvc.org.

Издательство PUDDLEDANCER PRESS

Издательство *PuddleDancer Press* специализируется на публикации работ, посвящённых ненасильственному общению, в том числе книг Маршалла Розенберга.

Книги Маршалла Розенберга

- «Ненасильственное общение: язык жизни»
- «Как говорить с миром в сердце в обществе, полном конфликтов: ваши следующие слова изменят ваш мир»

Другие книги

- Рабочая тетрадь по ненасильственному общению: практическое руководство для изучения индивидуально, в группах и школах (автор Люси Лью)

PuddleDancer Press Grant Meiji Stewart, Publisher PO Box 231129 Encinitas, CA
92023-1129 Phone: 858-759-6963 www.puddledancer.com

ПРИЛОЖЕНИЕ III. АУДИОЗАНЯТИЯ И СПИСКИ ТРЕКОВ

ДИСК ПЕРВЫЙ. Истоки ненасильственного общения

1. Введение
2. Цель ненасильственного общения
3. Как нам следует жить?
4. Содействие жизни
5. Расширение ННО
6. Радикальное изменение языка
7. Стратегии избегания
8. Язык, который лишает выбора
9. Карта программы

ДИСК ВТОРОЙ. Применение ННО во внутренней работе

1. Введение
2. Четыре друга: гнев, депрессия, вина и стыд
3. Возвращение к жизни из состояния гнева
4. Освоение языка жизни
5. Как учиться на ошибках, не теряя самоуважения
6. Как оценивание себя порождает депрессию
7. Язык жизни
8. Прощение себя
9. Никогда не давайте другим власть над собой

ДИСК ТРЕТИЙ. Радикально иная форма честности

1. Введение

2. Иная форма честности
3. Оценивание без критики и обвинений
4. Связь наших чувств с потребностями
5. Основные человеческие потребности
6. Как обращаться с конкретными просьбами
7. Как принимать просьбы как дар
8. Разрушительные стратегии
9. Различие между потребностями и стратегиями

ДИСК ЧЕТВЁРТЫЙ. Эмпатическая связь с другими людьми

1. Введение
2. Динамика эмпатии
3. Что не является эмпатией
4. Связь с другими в настоящем
5. Что такое эмпатия
6. Когда другие оценивают нас
7. За словом «нет» стоит потребность
8. Безмолвная связь с жизнью
9. Слишком много слов
10. Как отвечать с эмпатией

ДИСК ПЯТЫЙ. Удовлетворение своих потребностей в близких отношениях

1. Введение
2. Как выражать потребности так, чтобы они стали подарком
3. Прояснение ответственности
4. Как научиться говорить «нет»
5. Потребность, стоящая за стратегией
6. Общение на тему сексуальности
7. Стереотипы и близость
8. Проявление своей уязвимости

ДИСК ШЕСТОЙ. Опыт авторитета и его применение

1. Введение
2. Уважение к авторитету и страх перед авторитетом
3. Смотрите на человека, а не на звание
4. Как видеть в детях людей
5. Как ярлыки влияют на поведение
6. Учите детей сохранять искренность
7. Противостояние авторитету
8. Как проявлять уязвимость в разных учреждениях
9. Когда авторитеты разрушают творчество

ДИСК СЕДЬМОЙ. Исцеление, посредничество и разрешение конфликтов

1. Введение
2. Как эмпатия содействует исцелению
3. Ролевая игра, демонстрирующая эмпатию
4. Как оценивание себя приводит к депрессии
5. Как эмпатия помогает при посредничестве
6. Посредничество между группами
7. Как эмпатия помогает при разрешении конфликтов

ДИСК ВОСЬМОЙ. Как ННО содействует изменениям в обществе

1. Введение
2. Преобразование институтов, построенных на доминировании
3. Как сделать просьбу убедительной
4. Защитное принуждение
5. Работа с отчаянием
6. Как действует восстановительное правосудие

ДИСК ДЕВЯТЫЙ. Как жить сострадательно, с радостью и благодарностью

1. Введение
2. Отличие благодарности от похвал и комплиментов
3. Как выражать благодарность
4. Бабушка и Иисус
5. Почему мы не выражаем благодарность
6. Как принимать благодарность
7. Как создать пространство для благодарности
8. Благодарность на работе и дома

ОБ АВТОРЕ

Маршалл Розенберг — инициатор миротворческих программ в регионах, пострадавших от войны, в том числе в Руанде, Бурунди, Нигерии, Малайзии, Индонезии, на Шри-Ланке и Ближнем Востоке, в Сербии, Хорватии и Ирландии. Будучи клиническим психологом, он является основателем Центра ненасильственного общения (CNVC) и руководителем отдела образовательных услуг в этом центре: CNVC — международная некоммерческая организация, которая проводит семинары и тренинги в тридцати странах мира. Доктор Розенберг является автором книги «Ненасильственное общение: язык жизни» и других. Больше о докторе Розенберге можно узнать на его сайте: www.cnvc.org.