

ОСНОВИ НЕНАСИЛЬНИЦЬКОГО СПІЛКУВАННЯ

факти - почуття - потреби - прохання



ЗМІСТ

Знайомство

Що таке ненасильницьке спілкування

Факти в контексті ненасильницького спілкування

Почуття

Потреби

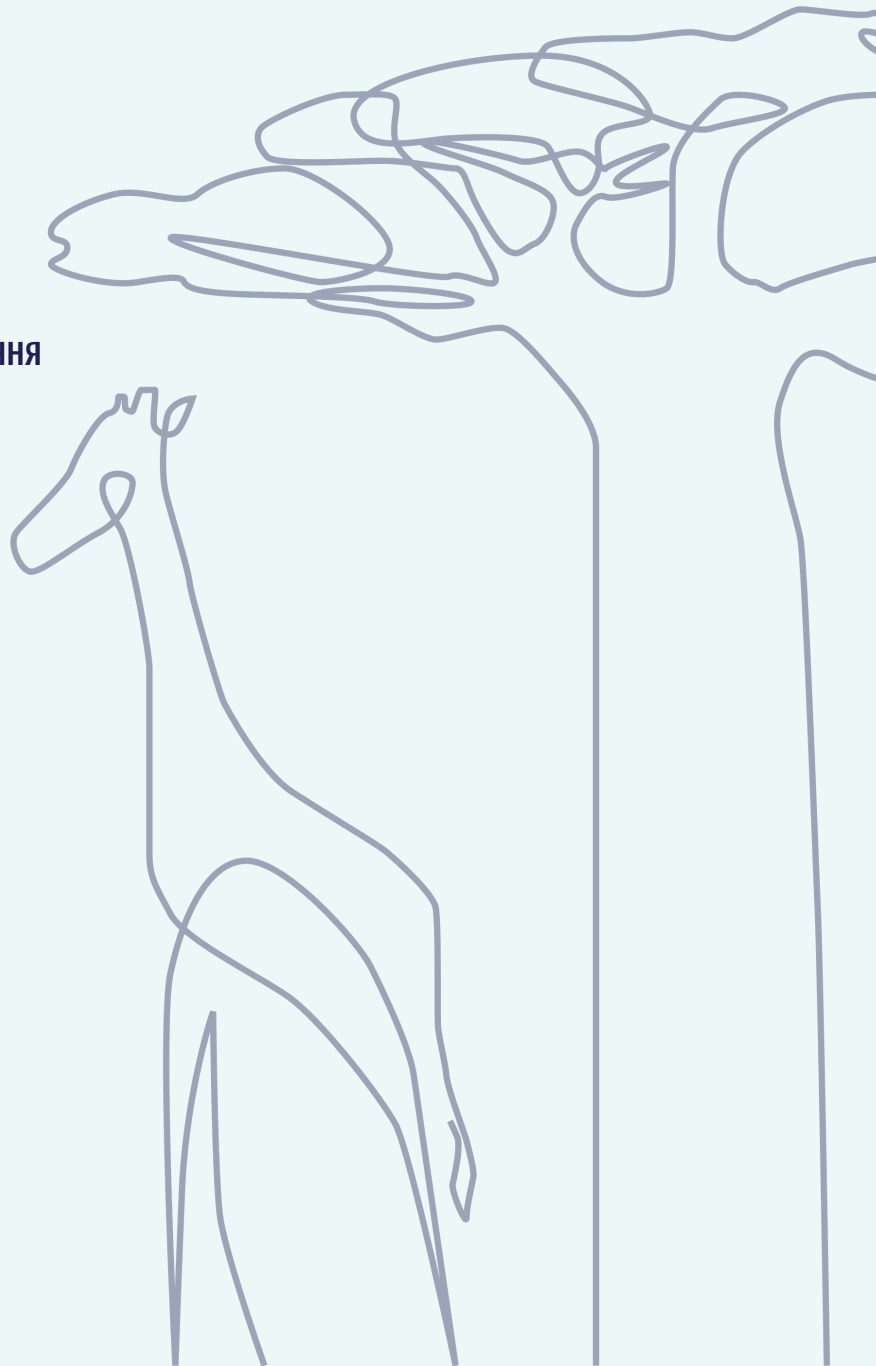
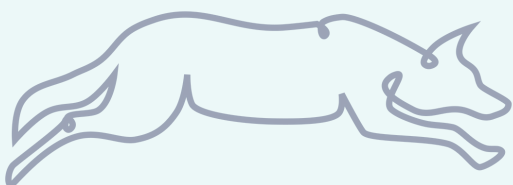
Прохання

Інтеграція чотирьох кроків

Ресурси для подальшого вивчення

Додатки

Використана література



ВСТУП

Запрошуємо Вас познайомитись із основами Ненасильницького Спілкування (ННС, Nonviolent Communication). Ідея посібника полягає у тому, щоб допомогти Вам опанувати навички спілкування, які базуються на емпатії та взаєморозумінні, що у сучасному світі, а особливо у пострадянському суспільстві, є максимально актуальним. Метод ненасильницької комунікації, запропонований Маршаллом Б. Розенбергом, сприяє побудові гармонійних стосунків, допомагаючи вирішувати конфлікти та формуючи міцні стосунки у різних сферах життя: у взаємодії з рідними, дітьми і батьками, колегами, підлеглими і керівниками, друзями і знайомими.

Посібник має на меті ознайомити Вас з методом ненасильницької комунікації, висвітлити варіанти практичного застосування методу у повсякденному житті, а також відкрити простір для усвідомлення власних почуттів та потреб. Це дасть змогу краще розуміти себе та інших, сформувати стосунки на основі довіри і взаємної поваги.

У посібнику коротко пояснені основні принципи ННС, а також надано практичні вправи для інтеграції знань у повсякденне спілкування. Надіємось, що посібник стане корисним інструментом на шляху до відкриття сили емпатії у спілкуванні та побудові міцних і здорових стосунків!

З повагою,
команда ГО “Крила для Родини”

ЩО ТАКЕ “НЕНАСИЛЬНИЦЬКЕ СПІЛКУВАННЯ”?

ННС – це спосіб спілкування, який надихає нас давати від серця.

Маршалл Б. Розенберг

У якій би сфері ми не працювали, ми завжди маємо справу з людьми. Від взаємодії та спілкування одне з одним залежить не лише ефективність роботи, а і **якість стосунків** загалом.

Часом, навіть не помічаючи того, у житті ми схилиємось до методів насильницького спілкування. Це включає **накази, вимоги, звинувачення, навішування ярликів, зверхній гумор, допитування, поради, критику, узагальнення, втечу від розмови, заперечення почуттів іншого**. І цей список ще не повний. Вищеперераховані дії викликають у співрозмовника **почуття страху та провини**, а також насичують взаємодію антипатією, що негативно впливає на продуктивність спілкування [7].

Насильницька комунікація затягує учасників у гру “Хто правий?”, коли **пріоритетом стає перемогти, а не вирішити ситуацію** (ст. 5). Як ми знаємо, де є переможець, там і переможений, тож для однієї сторони ситуація так і залишиться **невирішеною**, що говорить про нехтування потребами одного зі співрозмовників. Ненасильницьке спілкування передбачає **визнання важливості як своїх потреб та почуттів, так і почуттів та потреб інших** [3]. “Давати від серця”, як характеризує автор концепції ННС Маршалл Б. Розенберг, і є прагненням до взаєморозуміння та побудови гармонійних стосунків. Тих **стосунків, в основі яких** не страх, примус чи зобов’язання, а **емпатія та щире бажання підтримати одне одного**.

Ненасильницьке спілкування тримається на 4 стовпах:

- **спостереження без оцінювань**,
- **помічання й розуміння почуттів**,
- **виявлення потреб**, що стоять за почуттями
- **висловлення прохань** – способу задоволення потреб.

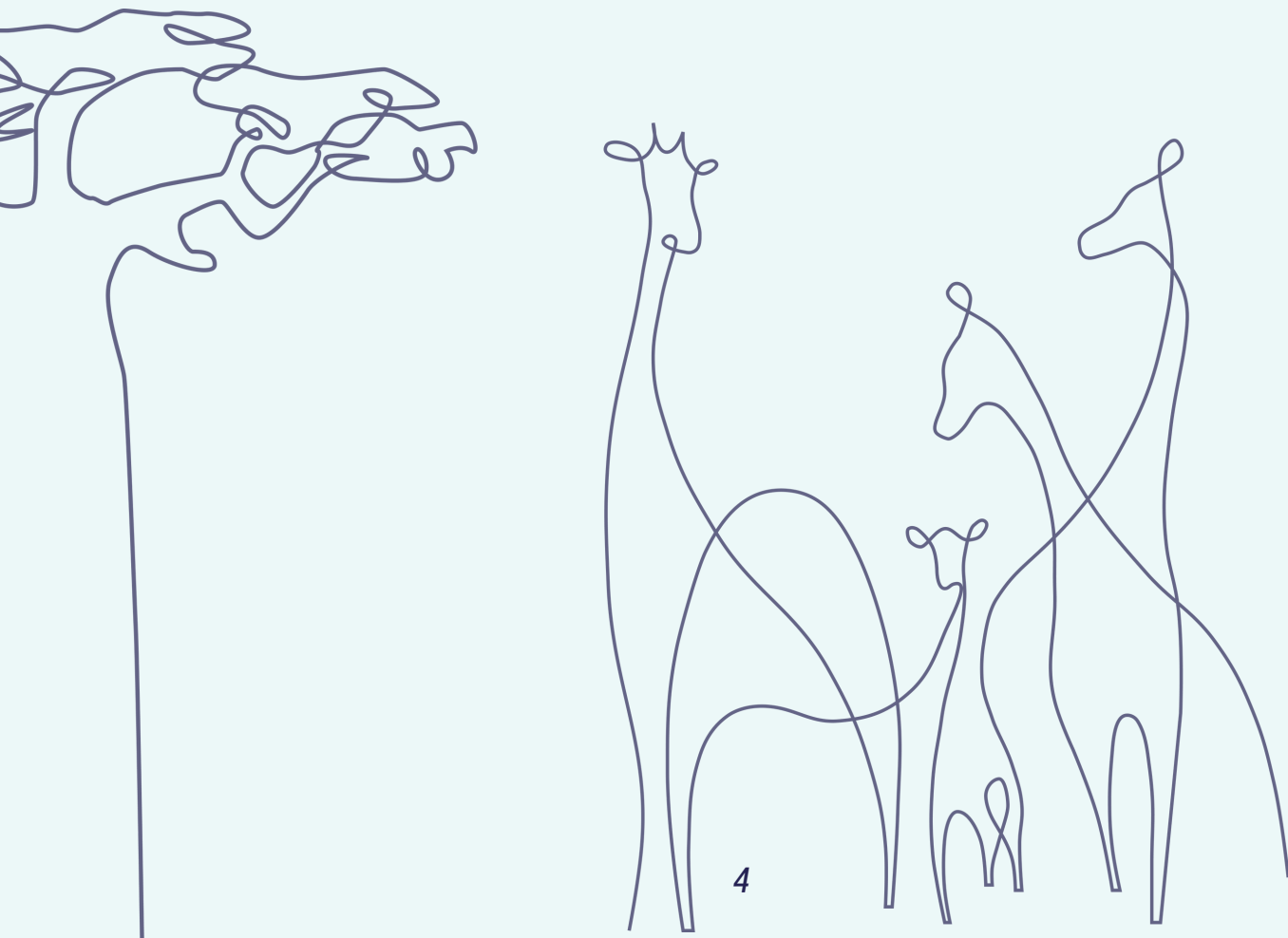
Ці пункти є основою якісної взаємодії та ефективної комунікації.

Які переваги ННС?

Опанування навичок ненасильницької комунікації включає розвиток вміння прислуховуватись до власних почуттів і потреб. Саме це ставить нас на шлях кращого розуміння себе і встановлення гармонійних стосунків з собою [10].

Окрім того, застосовуючи ННС у повсякденному житті, ми уникаємо суджень та критики у висловлюваннях, натомість зосереджуємось на емоціях та потребах. Завдяки цьому, виникає простір для відвертого та щирого спілкування, що сприяє утворенню більш гармонійних та глибоких взаємин. Акцент на потребах та почуттях, також допомагає знизити напругу у вирішенні конфліктних ситуацій, спонукає до швидшого вирішення непорозуміння [10; 11].

Зокрема, перевагою вважаємо ще й те, що методи ННС працюють у будь-якій сфері, де присутнє спілкування. Звичайно, слід зважати на те, що не всі люди, яких ми зустрічаємо, будуть прагнути глибоких і відкритих стосунків з нами. Однак, у випадках, якщо співрозмовник готовий йти назустріч і відкриватися, навички ННС стануть невід'ємним інструментом у побудові щирих, емпатійних взаємин.



ННС



ГРА "ХТО ПРАВИЙ?"

СФЕРА МОЖЛИВОСТЕЙ

Вимоги
↑
Стратегії
↑
Думки
↑
Оцінки
↑
Правильність

Прохання
↑
Потреби
↑
Почуття
↑
Спостереження
↑
Зв'язок

Правильність

Зв'язок

НАМІР

СТИМУЛ



Розгляньмо ще декілька прикладів:

\$!#4%



Дмитро нездібний учень →

Дмитро виконав 3 завдання з 4 неправильно.



Ольга не вміє працювати в команді →

За моїми спостереженнями, Ольга тричі відмовлялася працювати в команді.



Ти байдужий до навчання →

Коли я бачу, що ти не виконуєш домашні завдання, я думаю, що навчання тобі не цікаве.



&\$!#%



Вона не зможе дочитати цей текст →

Я не думаю, що вона дочитає цей текст.



⚡



Якщо ти не подружишся з кимось, то ніколи не матимеш друзів →

Коли ти не спілкуєшся з іншими людьми, я хвилююсь, тому що мені важливо, щоб у тебе була підтримка.



Варто звернути увагу на узагальнюючі слова: завжди, ніколи, рідко, весь час, постійно, усі, кожен, тощо. У нашій мові їх багато. Узагальнення спотворюють спостереження, в результаті чого висловлювання не відображає факт.

– *Ти ніколи не завершуєш розпочаті справи!*

– *Я доробила літачок з пластиліну!*

Слова-узагальнення роблять сказане перебільшеним і спонукають адресата захиститися. Ненасильницьке спостереження звучало б так:

– *Я помітила, що ти не закінчила 4 вироби з пластиліну.*

ПОЧУТТЯ

Роль емоцій у спілкуванні

Емоції є індикатором нашого ставлення до світу і самих себе. Тобто, емоції допомагають нам оцінити, чи відповідають події або факти, які ми спостерігаємо, нашим сподіванням, очікуванням чи потребам [6]. Часто виникає плутанина з тим, щоб розрізнити почуття та емоції. Слід запам'ятати так: почуття – це більш широке поняття, а емоція – вужче. Емоцію ми проживаємо тут і зараз, вона миттєва. Почуття ж триваліше, це скоріше емоційний стан, який відображає наше ставлення до чогось [1].

Важливо виражати емоції, зокрема і під час спілкування, оскільки вони мають значний вплив на ефективність та якість комунікації. За допомогою емоцій ми виражаємо наміри та почуття, що робить наше повідомлення більш зрозумілим для співрозмовника, а також сприяє більш комфортній взаємодії, адже люди мають змогу зрозуміти емоційний стан одне одного і враховувати його в процесі комунікації. Окрім того, особи, які не пригнічують свої емоції, відчувають менше психологічного тиску, що позитивно впливає на психічне здоров'я [5].



Як розпізнавати почуття

Психолог Маршалл Б. Розенберг наголошує на тому, що потрібно вміти відрізнити почуття від думок. Давайте розберемо 2 приклади, із запропонованих автором:

- a) Я *почуваюся невдахою.*
- b) Я *почуваюся засмучено.*

Яке з цих тверджень, на Ваш погляд, є вираженням думки, а яке – почуття? Якщо Ви вважаєте другий варіант прикладом вираження почуття, то маєте рацію. Перший же варіант виражає думку мовця про себе. Висловлюючи думки замість почуттів, ми закладаємо в них оцінку.

Як розпізнавати почуття

Якщо у реченні, яким ми хочемо виразити почуття, між словом *відчуваю/почуваюся* та власне тим, як Ви відчуваєтесь, стоять сполучники *що, як, ніби, наче, немов* тощо, а також слова, що позначають особу чи предмет (*я, ми, він, вона, вони, це та імена*), то ви виражаєте думку, а не почуття [8].

Я + відчуваю / почуваюся + [сполучники] або [вказівка на  / ] +  думка

Я + відчуваю / почуваюся + **почуття.**

Приклади

- а) Я відчуваю, **що** я поганий вчитель → оцінка професійних здібностей;
- б) Я почуваюся, **наче** мене ніхто не розуміє → думка про ставлення інших до мовця;
- с) Я відчуваю, **що вона** з цим не впорається → оцінка здібностей особи;
- д) Відчуваю, **що це** марна робота → оцінка зусиль;
- е) Відчуваю, **що Андрій** – відповідальний учень → думка про особу, як учня.

У цих прикладах слова "*я відчуваю / почуваюся...*" насправді не про почуття. Замість них можна підставити "*я думаю...*", і зміст сказаного не зміниться.

Спробуймо змінити попередні твердження на такі, що виражатимуть саме почуття:

- а) Я почуваюся **пригніченим / я пригнічений.**
- б) Я почуваюся **самотньо.**
- с) Я **стурбована** щодо вчасного виконання завдання.
- д) Мені **страшно**, що моя робота не буде достойно оцінена.
- е) Я відчуваю **гордість** за Андрія, коли бачу, що він виконує кожне домашнє завдання.

Як же все-таки навчитися висловлювати почуття?

Спробуйте 3 кроки:



1. ПОМІТИТИ
2. ЗНАЙТИ ПРИЧИНУ
3. ВИСЛОВИТИ

1. Перш за все слід помітити, що Ви відчуваєте.

Для цього зупиніться, зосередьтесь, зверніть увагу на емоції, які зараз з вами, сконцентруйте на відчуттях у тілі. Спробуйте назвати ці емоції та відчуття.

2. Емоції завжди виникають у відповідь на "щось".

Порефлексуйте, яке саме "щось" могло спричинити ці відчуття. Наші почуття є **потребовказами**, вони вказують на задоволеність чи незадоволеність наших потреб. Подумайте, чого Ви потребуєте в момент переживання емоції.

3. Висловіть, скажіть, як відчуваєтеся і що Ви потребуєте.

*** У додатку А ви зможете ознайомитися з переліком почуттів, які ми переживаємо, коли наші потреби задоволені чи не задоволені.**

Як виражати почуття без звинувачень

Коли ми вчимося висловлювати почуття, слід пам'ятати важливий момент: ми самі відповідальні за власні почуття. Щоб краще зрозуміти це, давайте розглянемо приклад:

Я відчуваюся покинутим



Як вам це звучить? Що означає слово "покинутий"?

Якщо Шакал відчувається покинутим, значить за його стан відповідає той, хто його покинув.

ПОКИНУТИЙ = ХТОСЬ ПОКИНУВ => ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ТОЙ, ХТО ПОКИНУВ
(НЕ Я)

Вираження почуття за ННС звучало б так:



Я почуваюся самотньо

Я почуваюся..., бо потребую...

Висловлюючи почуття саме в такий спосіб, ми й беремо за них відповідальність і при цьому не звинувачуємо інших у наших почуттях.

Практичні вправи для розвитку навичок вираження почуттів

Вправа 1.

Прислухайтесь до себе. Спробуйте відчутти, як ви зараз відчуваєтеся. Запишіть свої почуття:

Час від часу ви можете виконувати цю вправу, це допоможе розвинути навичку виражати свої почуття.

Вправа 2.

Вам буде надано кілька ситуацій. Спробуйте уявити, що ви їх переживаєте, подумайте, що б ви відчували. Напишіть, як би ви в кожній із ситуацій виразили б свої почуття.

1. Ви попросили колегу асистувати вам на одному з ваших тренінгів. Він погодився, проте за день до події сказав, що не зможе вам допомогти.

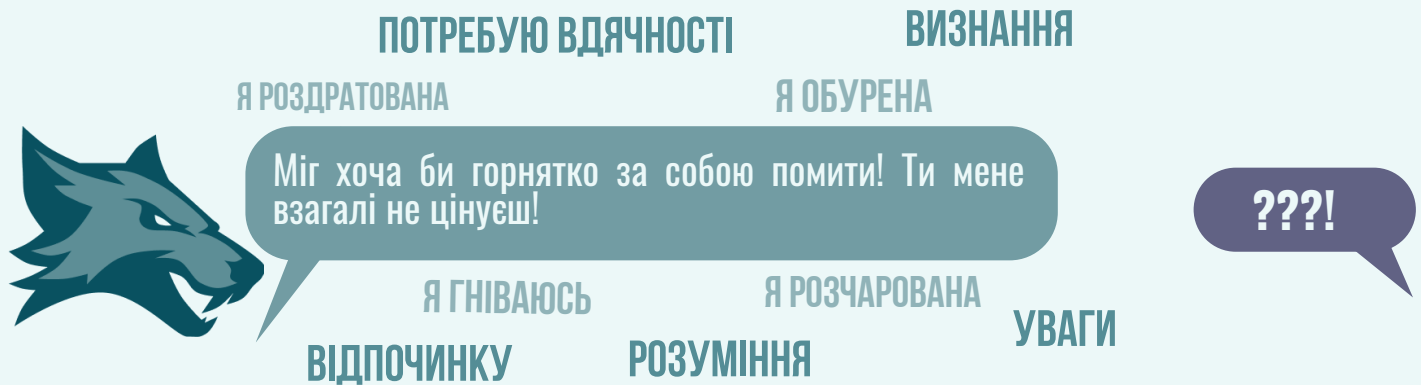
2. Ваш учень здобув призове місце у конкурсі та дякує вам за підтримку і підготовку. Ви бачите, як ваша праця дала плоди і як учень зріс у своїх знаннях та навичках.

3. Ви з колегою тимчасово живете в одній кімнаті в гуртожитку. На вихідних вас не було вдома, а коли приїхали, то в кімнаті був безлад.

4. Батьки дитини, з якою ви займалися, помічають позитивні зміни в її поведінці. Вони висловлюють вам вдячність за вашу роботу і докладені зусилля.

ПОТРЕБИ

Визначення потреб і їх значення в ННС



Третім основним компонентом ненасильницького спілкування є потреби. Потреби – та життєва енергія, яка спонукає нас до виживання, розвитку та збереження здоров'я [7]. Вони включають в себе все те, що необхідно для фізичного, емоційного, соціального та духовного благополуччя.

"Потреби – це не відсутність чогось, а певна чудова мрія, яку ми прагнемо здійснити".

Ева Рамбала

Для всіх людей потреби є універсальними, проте способи їх задоволення можуть відрізнятися залежно від індивідуального досвіду, ситуації та культури. Самі потреби є ані добрими, ані поганими. А от способи їх задоволення можуть бути конструктивними чи деструктивними, що буде впливати на взаємодію з людьми, як у діалозі, наведеному вище: Шакал звинувачує співрозмовника замість того, щоб висловити свої потреби.

У спілкуванні потреби є основою для встановлення глибокого, справжнього зв'язку між людьми. Коли ми зосереджуємося на потребах, ми починаємо бачити одне в одному Людину, а не об'єкт для задоволення наших бажань. Це дозволяє нам встановлювати контакт на рівні серця і розвивати взаєморозуміння та співчуття [8].

Як виявляти свої потреби та потреби інших

Раніше ми вже говорили про те, що потреби лежать в основі наших почуттів. Отож, шлях до розуміння своїх потреб – це, в першу чергу, розуміння своїх почуттів.

Я відчуваю [...], бо потребую [...]

Розгляньмо приклад.

Марина прийшла до бабусі у нових джинсах. Бабуся почала критикувати її вибір, кажучи, що ці джинси негарні і що Марині більше личать спідниці.



ПОЧУТТЯ: гнів, роздратування.

ПРИЧИНА: критика бабусі.

ПОТРЕБА: автономія у прийнятті рішень, повага до вибору.

Я відчуваю [роздратування], бо потребую [автономії у прийнятті рішень]

Пам'ятаймо, що потреби не є пов'язаними з конкретними діями чи особами. Спробуймо зрозуміти це на прикладі:

Мені потрібно припинити з ним спілкуватися.



Як гадаєте, це саме те, чого Шакал потребує? Чи висловлює він потреби?

Припинити спілкування – це стратегія задоволення потреби. Залежно від ситуації і характеру взаємин у Шакала за цим висловлюванням можуть ховатися такі потреби як: повага, прийняття, близькість, значущість, підтримка, довіра, розуміння тощо.

Плутаючи стратегію з потребами, він ризикує втратити стосунки, замість того, щоб:

- розуміти, чого він насправді потребує;
- почути, які потреби є у друга;
- спробувати знайти інший спосіб задовольнити потреби одне одного у спілкуванні (якщо це можливо!)

Як виявляти потреби інших

Окрім вміння виявляти та висловлювати свої почуття і потреби, маємо вміння чути почуття і потреби інших. Варто розуміти, що не всі, з ким ми спілкуємось, володіють навичками ненасильницького спілкування, тож навряд чи ви прямо почуєте, як співрозмовник почувається і чого потребує (так було у діалозі на сторінці 12). Люди часто висловлюють свої потреби викривлено: через судження, критику, діагнози, інтерпретацію інших [7]. Навчившись помічати свої потреби, ми зможемо виявляти їх в інших за такою ж схемою.

Повернімося знову до згаданого діалогу і поспостерігаймо за двома варіантами його розвитку:

Варіант 1

Міг би хоч тарілку за собою помити!
Ти мене взагалі не цінуєш!

Я? Не ціную?! Це всього-на-всього якась тарілка!

Варіант 2

Міг би хоч тарілку за собою помити!
Ти мене взагалі не цінуєш!

Чую, що ти зараз гніваєшся. Мабуть, ти потребуєш порядку і відпочинку?

Знаючи, що за гнівною фразою можуть ховатися незадоволені потреби, ви можете зрозуміти емоції іншої людини, дослідити, чого вона потребує та як це вирішити, замість того, щоб розцінювати висловлювання як особисту образу, що може посилити конфлікт.

Згодом доречно також спробувати обговорити із людиною те, як інакше можна висловлювати своє незадоволення та ефективно вирішувати ситуації.

Звісно, ми не вміємо читати думок і не можемо знати, чого саме людина потребує, проте, ми принаймні акцентуємо увагу співрозмовника на його потребах. Навіть якщо ви не "влучили" в істинну потребу іншої людини, все ж ви спонукали її на роздуми у цьому напрямку.

Практичні поради та вправи для виявлення та вираження потреб

Вправа 1

а) Прислухайтесь до себе та своїх емоцій. Запишіть, як ви почуваетесь:

б) Пригадайте ситуацію, яка спричинила ці емоції:

в) Поміркуйте, чого ви у той момент потребували та запишіть:

Час від часу, коли ви відчуваєте, що емоції вас переповнюють, спробуйте знайти потреби, які можуть за ними стояти.

Вправа 2.

Нижче наведені агресивні повідомлення. Спробуйте написати відповідь за правилами ННС, вказавши потреби, які можуть стояти за цими висловлюваннями.

Ти завжди прискіпуєшся! Що б я не робив, тобі не подобається.

Не маю сил це терпіти. Щодня одне і те ж.

Набридли твої запізнення. Чому я можу прийти вчасно, а ти ні?!

Вона завжди в телефоні! Часом складається враження, що говорю зі стіною.

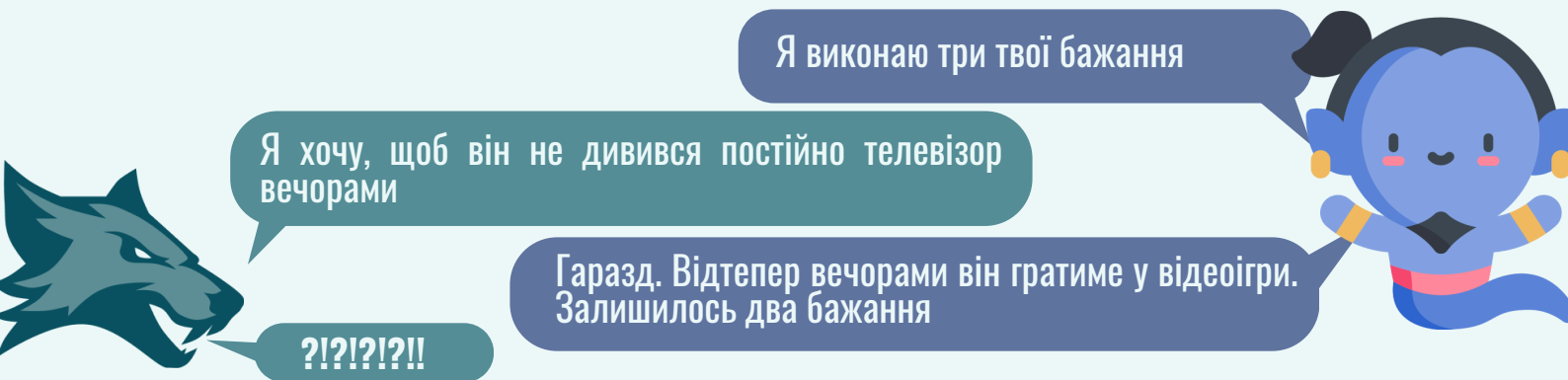
Дістали! Ні на кого покластися не можна! Якщо хочеш щось добре зробити, то зроби це сам.

Вони вважають, що знають краще, бо вони більш досвідчені. Але я теж маю свою думку щодо цього!

Кожен зайнятий своїми справами. Їм до мене байдуже.

ПРОХАННЯ

Як формулювати конкретні і здійсненні прохання



Що чіткіше ми розуміємо, чого хочемо, то більша ймовірність отримати це.

Маршалл Б. Розенберг

Останнім кроком повідомлення за ННС є прохання. Якщо ви вже визначили свою потребу, то правильно сформульоване прохання є шляхом до її задоволення. Формулювання прохань дуже схоже на "загадування бажання", потрібно чітко знати, чого ви прагнете і що саме задовільнить вашу потребу.

Я хочу, щоб ти НЕ дивився постійно телевізор ввечерами.

По-перше, це звучить як заборона, що може викликати спротив: "Я сам можу вирішувати, що робити!". По-друге, прохання, яке сформульоване через "НЕ", не несе в собі інформації про те, чого ми насправді хочемо: "Якщо ти не хочеш, щоб я дивився телевізор, то я знайду інше заняття".

Я хочу, щоб НЕ було так, як є → Я хочу, щоб було конкретно так.

Я хочу, щоб ми щовечора приділяли принаймні годину одне одному, наприклад, грали в настільні ігри, або ходили на прогулянку.

Як формулювати конкретні і здійсненні прохання

Окрім того, слід пам'ятати, що прохання мають бути конкретними. Загальні слова різними людьми можуть розумітися по-різному. Це буде зменшувати шанси того, що ваша потреба буде задоволена.

Наприклад:

Будь ласка, поведься чемно на уроці.

Для учня **"чемно"** може означати, наприклад, викрикувати не просто **"Можна я відповім"**, а **"Будь ласка, можна я відповім"**. Хоча вчитель мав на увазі, щоб учень підняв руку і дочекався своєї черги на відповідь. Так само це може відбуватися в інших сферах життя:

Я хочу, щоб ти більше допомагав мені вдома → Я б хотіла, щоб одразу після їжі кожен за собою мив посуд.

Як зрозуміти, що прохання є ненасильницьким?

- Прохання стосується того, що зараз відбувається
- Моє прохання реально виконати/здійснити
- Я знаю критерії, за якими зрозумію, що моє прохання виконали
- Висловлюючи прохання, я зацікавлений(-а) у задоволенні як своїх потреб, так і потреб іншого
- Моє прохання не є вимогою. (Якщо у відповідь на відмову лунає критика або осуд, значить це ознака вимоги).

Ева Рамбала

✗ Я хочу, щоб все було якось по-нормальному, як всі люди роблять

✓ Я збентежена тим, що останні кілька тижнів ми майже не проводили спільно час. Давай візьмемо собі за правило принаймні вечеряти разом? Як тобі ця ідея?

ПРОХАННЯ VS ВИМОГИ

Маршалл Б. Розенберг зазначив: *“Прохання можуть звучати як вимоги, якщо разом з ними мовець не висловлює свої почуття та потреби.”* За допомогою вимог та прохань ми спонукаємо співрозмовника до певних дій. Однак, між цими поняттями є одна суттєва різниця:

Вимога: “Ти не маєш можливості мені відмовити, бо будуть наслідки”

Прохання: “Я б хотів, щоб ти дослухався (-лася), але ти можеш відмовитись”

ВИМОГА

ПРОХАННЯ

Ти можеш нарешті приходити на заняття вчасно?

Мені прикро, коли ти спізнюєшся на заняття, бо мушу переривати урок та пояснювати тему спочатку. Мені важливо, щоб ти приходив (ла) на заняття вчасно. Що скажеш?

Не слухай так голосно музику в навушниках!

Я стурбована тим, що ти голосно слухаєш музику в навушниках, бо це може зіпсувати твій слух. Зроби, будь ласка, тихіше.

Ну, будь ласка, слідкуй вже сам за своїми речами!

Я дратуюсь, коли ти не можеш знайти свої шкарпетки і ми через це запізнюємось. Прошу, клади їх на одне місце, щоб знати, де вони лежать. Що думаєш?

Вимога не залишає за адресатом права вибору, цим і ближча до насильницького спілкування (зверніть увагу на шкалу агресії у додатку Б). Не завжди ми можемо відрізнити вимогу від прохання лише за формулюванням. У таких випадках слід звертати увагу на поведінку особи у разі відмови.

За словами М. Б. Розенберга, якщо після відмови співрозмовник намагається викликати почуття провини, то це була вимога, а якщо проявляє емпатію до потреб іншого – це було прохання. Розгляньмо приклад:

Вимога vs Прохання: Зможеш допомогти мені із переїздом у п'ятницю?

Відмова: Вибач, не зможу. Маю вже плани на цей день.

Реакція адресанта, який озвучував прохання:

Я розумію, у тебе вже є плани. Якщо буде інший день, коли ти зможеш допомогти, дай мені знати, це буде дуже цінно для мене. А якщо не вийде, то я постараюся знайти когось іншого.

Реакція адресанта, який озвучував вимогу:

Окей. Тоді я сама буду намагатися з цим впоратися. Окрім тебе я б ні в кого не змогла попросити. Але якщо ти не можеш, то нехай. У тебе ж своїх справ купа.

Різницею між цими двома реакціями є те, що в другому випадку у співрозмовника залишається почуття провини за відмову, на відміну від першої реакції. Так ми можемо розуміти, нас прохають про послугу, чи вимагають.

Разом з тим, зі свого боку ми маємо слідкувати, чи не висловлюємо вимогу замість прохання. Адже навіть якщо, на перший погляд, прохання сформульоване коректно, співрозмовник може лишитися з почуттям, що його засуджують.

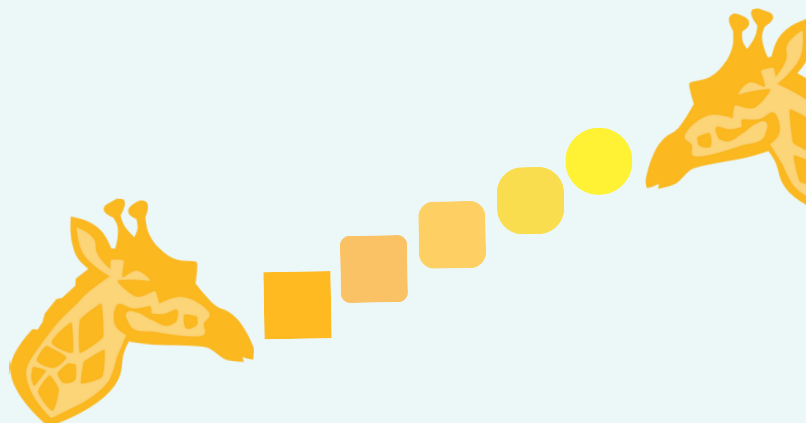
Найкращий спосіб перевірити це – поставити собі запитання: ***“З якою метою я висловлюю своє прохання”.***

Якщо “проханням” ми хочемо змінити співрозмовника, або зробити так, щоб він попри все послухав нас - то ми висловлюємо вимогу.

Натомість якщо метою є побудова відвертих та емпатійних стосунків, то це буде прохання [8].

Важливо, однак, залишатися з собою щирими

Часом навіть найбільш чітко і правильно сформульоване нами прохання співрозмовником може чути по-іншому. І це зрозуміло, адже наше повідомлення буде сприйматися крізь призму його бачення ситуації.



Тому задля того, аби переконатися, що наші слова зрозуміли правильно, ми можемо використовувати **зворотній зв'язок**. Це може бути як звичайне запитання: "Чи ти розумієш?", так і прохання повторити сказане: "Чи можеш, будь ласка, повторити, що я щойно сказав (-ла)?" [8].

Наприклад:

– Я хвилююсь, що кімната, в якій ти проводиш весь свій вільний час, була прибрана востаннє 2 тижні тому. Бачу пил на підлозі та підвіконні, яким ти дихаєш. Чи міг би ти найближчим часом зробити вологе прибирання? Можеш, будь ласка, повторити, що я казала, щоб переконатися, що ти зрозумів мене правильно?

– Я можу не йти на заняття з англійської, бо маю прибрати в кімнаті.



Ти мене не зрозумів. Я не казала тобі не йти на заняття.



Дякую, що повторив, тепер я розумію, що висловилась нечітко. Я мала на увазі, щоб ти якнайшвидше знайшов час для прибирання, вільний від будь-яких інших справ.

Практичні вправи для розвитку навичок формулювання прохань

Вправа 1.

Поверніться до вправи 1 на сторінці 15, пригадайте, які потреби ви мали у ситуації, яку зазначали. Спробуйте сформулювати прохання за правилами ННС.

Практичні вправи для розвитку навичок формулювання прохань

Вправа 2.

1. Вам надано речення, яким висловлено прохання. Переформулюйте його так, щоб прохання було конкретним:

“Будь ласка, не ображай Максима, поведься гарно з однокласниками”

2. Зробіть з нижченаведеної вимоги прохання:

“Я розчарований тим, у якому стані твої зошити. Повипрямляй куточки сторінок і обклади їх”

3. Нижче подано уривок діалогу. Уявіть, що Ви висловили прохання і попросили співрозмовника повторити сказане. Сформулюйте відповідь від імені вчителя, застосовуючи ННС.

Вчитель: Я засмучений тим, що ти не виконав домашнє завдання. Мені важливо знати, як ти засвоїв тему, щоб розуміти, чи добре я виконую свою роботу. Тому, прошу, виконуй домашні завдання. Можеш повторити, що ти почув, щоб я був впевнений, що ми розуміємо один одного?

Учень: Я засмутив Вас, бо повинен робити домашні завдання, щоб Ви не думали, що Ви поганий вчитель.

Вчитель: _____

ІНТЕГРАЦІЯ ЧОТИРЬОХ КРОКІВ

Як об'єднати всі чотири кроки у виразі ?

У попередніх пунктах ми з'ясували, як використовувати кожен окремий крок ненасильницького спілкування. Мабуть, ви вже помітили, що ці елементи дуже пов'язані між собою, і, маючи навички володіння ними, ви зможете досить легко їх сумістити. Поєднувати всі 4 кроки слід послідовно:

спостереження → почуття → потреби → прохання.

Наприклад:

Коли я бачу, що ти скасовуєш наші плани в останній момент, я дратуюся, бо потребую передбачуваності у плануванні часу/бо потребую поваги до свого часу. Прошу, попереджай принаймні за день до того, коли хочеш внести правки у графік? Що скажеш?

Для того, аби легше було будувати ненасильницьке повідомлення, користуйтеся цією структурою:

Я чую/бачу _____

Я відчуваю _____

Тому що мені важливо/я ціную _____

Прошу, чи міг (могла) би ти _____

Ева Рамбала

Спілкування – це не лише про вміння говорити, але й про вміння слухати і сприймати повідомлення співрозмовника. Це включає як вміння приймати прохання, так і чути його почуття та потреби. Не забуваймо, що не всі володіють ННС, тож можуть траплятися ситуації, де нам, як знавцям принципів ненасильницької комунікації, варто буде емпатійно припустити, що співрозмовник відчуває чи потребує у момент діалогу:

Чи ти відуваєш _____, тому тобі важливо/ти цінуєш _____?

Ева Рамбала

Важливо, однак, не зловживати тим, щоб називати почуття і потреби співбесідника, а все ж дозволити йому зробити це самому і емпатійно вислухати. Інакше ж може скластися враження, що ви граєте у психотерапевта, а не слухаєте. Слід зосереджуватись на словах людини, а не на тому, що вони можуть означати [9].

Приклади комплексного використання ННС

Припускаємо, що у Вас могла зародитися думка про те, що метод ненасильницького спілкування – свого роду утопічна ідея, яка працює лише в ідеальному світі, на тренінгах, в книжках з вигаданими прикладами і не має нічого спільного з реальним життям та з живим спілкуванням. Поквапимось розвіяти таке уявлення, якщо воно у вас склалося, прикладами справжніх життєвих ситуацій, які наводить ізраїльська сертифікована тренерка з ненасильницького спілкування Хагіт Ліфшиц. Надалі надамо приклад діалогів, які описала тренерка, а, перейшовши за QR-кодами нижче, ви зможете ознайомитись із повним описом ситуацій.

Зіткнення з сусідом

Хагіт Ліфшиц мала не дуже хороші стосунки із сусідом. Щодня між ними точилися суперечки і вибухали сварки та неприязнь. Одного дня жінка почала діалог, застосовуючи навички ННС.

****сусід під час суперечки кинув прокльон у її бік****

Хагіт Ліфшиц: *Ви почуваетесь нещасним через те, що Ви – наш сусід, адже хотіли би, щоб ми поводитися інакше по відношенню до Вас?*

Сусід: *Так, я дуже нещасний! Це катастрофа мати вас за сусідів!*

ХЛ: *Що ж, можливо, варто знайти час і місце, щоб поговорити про це?*

С: *Знаєте що? Гарзд, давайте поговоримо!*

ХЛ: *Добре, поговоримо. Ви вирішуєте, коли і де, гарзд?*

С: *У мене вдома цього вечора, після того, як я вкладу дітей спати. Ви прийдете?*

ХЛ: *Так!*

Жінка прийшла в гості до свого сусіда, він зустрів її з чаєм та печивом. Чоловік розповідав про те, як погано мати таких сусідів.

Жінка вислухала свого сусіда не перебуваючи, а коли той закінчив, запитала:

ЖЛ: *Перед тим, як я дам відповідь, я хотіла б сказати, що почула від Вас. Вас це влаштовує?*

С: **ствердна відповідь**

ЖЛ: **повернула йому його почуття гніву, розчарування, розпачу, дискомфорту й відсутності зв'язку, а також його потреби в хороших стосунках із сусідами**

С: *Я хотів би, аби Ви знали, який я щедрий зі своїми друзями! Я хотів би, аби Ви помітили, яким хорошим сусідом я можу бути!*

ЖЛ: *Отже, Ви хочете, щоб я визнавала вашу великодушність і бажання давати від серця?*

...

Як зазначає авторка, після цього випадку вона зрозуміла, що ННС може працювати у справжньому житті [2].



Моя донечка і я.

Якогось дня Хагіт Ліфшиц повернулась з роботи і побачила в будинку безлад. Вона мала не багато часу перед тим, як завершити вдома деякі справи і знову йти на роботу. Побачивши, що робиться в будинку, вона вийшла на подвір'я і почала писати робочі нотатки. Згодом до неї підійшла дев'ятирічна донька.

ЖЛ: *Тобі щось потрібно, серденько?*

Донька: **мовчить**

ЖЛ: **глянула на доньку і помітила її вираз обличчя; почекала, даючи можливість доньці відповісти**

Д: *Ти знов ідеш!*

ЖЛ: *Ти сумна, бо хотіла би, щоб я залишилась вдома і побула з тобою цього вечора?*

Д: **мовчить, згодом у неї починають скочуватись сльози**

(як зазначила авторка, сльози доньки в той момент і були відповіддю на запитання)

Жінка зосередилась на своїх нотатках, а згодом продовжила >>>

ХЛ: Чи є щось, що би ти хотіла мені сказати стосовно цього?

Д: *мовчить, а сльози все ще котяться*

ХЛ: Послухай, серденько, я справді хочу вислухати тебе. Якщо ти хочеш сказати мені щось більше, тому що ти і те, що ти хочеш сказати, дуже важливо для мене. Оскільки зараз я поспішаю, я продовжу писати нотатки. Я маю прохання: чи могла би ти дати мені знак, якщо захочеш мені щось сказати? Тоді я спинюсь і послухаю тебе

Д: *ствердно кивнула головою*

Через певний час дівчинка почала ходити подвір'ям і прибирати декорації (певні атрибути, пов'язані з єврейською культурою)

ХЛ: Я бачу, що ти займаєшся декораціями

Д: Так, матусю. Тут є деякі речі, які треба викинути, а децю я хочу зберегти на наступний рік, отже я все поскладаю

ХЛ: Я дуже рада, що ти це робиш, бо вже протягом декількох днів я думала, що це варто зробити

Жінка продовжила займатись нотатками. Згодом дівчинка підійшла, обійняла її і поцілувала

Д: Матусю, удачі тобі на твоїй лекції сьогодні ввечері

Тренерка Хагіт Ліфшиц додала до цієї історії: "В той момент вона [донька] справді хотіла моєї присутності разом з нею. Присутність іншої людини може бути значущою і сильною, незалежно від її тривалості у тому разі, якщо ми спрямовуємо усю нашу увагу, серце і бажання на те, щоб зрозуміти почуття і потреби іншої людини" [4].



Практичні поради для інтеграції ННС у повсякденне життя

Ненасильницьке спілкування не є подарунком, який можна прийняти і жити з ним усе життя. Ненасильницьке спілкування – це навичка, опанування якої вимагає щоденних тренувань і зусиль. Тому перша і найголовніша порада для інтеграції ННС у життя – це практикувати. Це як гра на музичному інструменті: можна дивитись відео на YouTube, читати про те, як грати правильно, проте доки не візьмете інструмент в руки, не навчитеся.

Друге, не менш важливе, слід мати на увазі, що не всі люди, з якими ви будете пробувати практикувати цю навичку, відповідатимуть тим самим. Є люди, які можуть не бути відкритими і не прагнуть цього. Важливо пам'ятати, що кожен з нас має свої межі, і будуть люди, які не захочуть підпускати вас занадто близько (і вони мають на це право). У таких випадках не варто тиснути, змушувати, чи досягати свого маніпуляціями. Поважайте бажання та "НІ" інших [9].

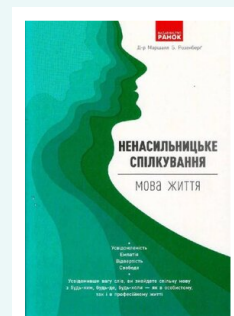
Те саме може стосуватися прохань. Все ж, як би ідеально не було сформульоване повідомлення, якими б щирими ви не були, прохання – не чарівне заклинання, і ваш співрозмовник має право відмовити. Для таких випадків слід навчитися приймати це так, щоб не викликати у співбесідника відчуття провини за відмову. Зрештою, ви теж не зобов'язані погоджуватись на все (якщо це заважає задоволенню ваших потреб). Крім того, як зазначали раніше, щоб прохання задовольняло обох, воно має враховувати як ваші потреби, так і потреби співрозмовника [9].

Корисно також розуміти, що не всі люди будуть чуйними до ваших почуттів. Для декого бути шакалом – життєве кредо. Їм може бути байдуже до почуттів іншого, і такі повідомлення як "Я засмучуюсь, коли ти запізнюєшся, бо потребую визначеності", не спрацюють. На жаль, такі трапляються, однак люди є різні. Є ті, для кого бути шакалом – це мимовільна реакція в тій чи тій ситуації і насправді вони можуть бути готові йти назустріч [9].

Прийняття інших з усіма їхніми особливостями — це теж частина ненасильницького спілкування. Важливо бути готовими до того, що не всі будуть відкритими для змін, проте це не повинно зупиняти вас на шляху до розвитку емпатії.

РЕСУРСИ ДЛЯ ПОДАЛЬШОГО ВИВЧЕННЯ

Книга «Ненасильницьке спілкування. Мова життя»



Переклад ключових принципів та намірів застосування Ненасильницького спілкування від Мікі Каштан та Інбал Каштан.

Чи працює Ненасильницьке спілкування, коли ви на роботі?



Освітній ролик на основі методу "Ненасильницьке спілкування".

Освітній ролик "Теорія ненасильницького спілкування" англійською.



РЕСУРСИ ДЛЯ ПОДАЛЬШОГО ВИВЧЕННЯ

Сайт Еви Рамбали, учениці
М.Розенберга, тренерки з
Ненасильницького спілкування



Психоедукаційна, профілактична програма
для молоді «Слова: вікна або стіни» на
основі ненасильницького спілкування

ВИКОРИСТАНА ЛІТЕРАТУРА:

- 1.Бей А. О. Емоції та почуття як психічні процеси людини. Наукові пошуки : зб. наук. пр. молодих уч. 9-те вид. Суми, 2013. С. 186–190.
- 2.Зіткнення з сусідом. Історія про силу ненасильницького спілкування від хагіт лівшиц - empatia.pro. Empatia.pro. URL: <https://www.empatia.pro/zitknennya-z-susidom-istoriya-pro-sylu-nenasylnytskogo-spilkuvannya-vid-hagit-livshyts/> (дата звернення: 14.09.2024).
- 3.Лещук Г. Ненасильницька комунікація як механізм ефективної міжособистісної взаємодії в соціономічних професіях. Науковий журнал Хортицької національної академії. 2022. Т. 2, № 7. С. 176–182.
- 4.Моя донечка і я. Історія про силу ненасильницького спілкування від хагіт лівшиц. Empatia.pro. URL: <https://www.empatia.pro/moya-dochka-i-ya-istoriya-pro-sylu-nenasylnytskogo-spilkuvannya-vid-hagit-livshyts-izrayil/> (дата звернення: 14.09.2024).
- 5.Носенко Е. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. Психологія і суспільство. 2004. Т. 4, № 18. С. 95–109.
- 6.Петренко Є. М. До проблеми вербалізації емоцій. Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. 2018. № 37. С. 81–84.
- 7.Петушкова Л. А. Ненасильницьке спілкування як технологія побудови діалогу працівника соціальної сфери з клієнтом. Наукові записки ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. 2016. № 1. С. 64–69.
- 8.Розенберг М. Б. Ненасильницьке спілкування. Мова життя / Пер. О. І. Олійник. Вид-во "Ранок", 2020. 350 с.
- 9.Як застосовувати на практиці метод ненасильницького спілкування. Healthy Living. URL: <https://healthyliving.com.ua/6587-yak-zastosovuvati-na-praktitsi-metod-nenasilnitskogo-spilkuvannya.html> (дата звернення: 14.09.2024).
- 10.Adeline de Oliveira. Nonviolent communication in the workplace: best practices. Proaction international. URL: <https://blog.proactioninternational.com/en/nonviolent-communication-best-practices-at-work> (date of access: 14.09.2024).
- 11.Your complete non-violent communication guide. PositivePsychology.com. URL: <https://positivepsychology.com/non-violent-communication/> (date of access: 14.09.2024).

ПОЧУТТЯ, ТОБТО ПОТРЕБОВКАЗИ

ПРИЄМНІ ПОЧУТТЯ ЯКЩО НАШІ ПОТРЕБИ ЗАДОВОЛЕНІ

РАДОСТІ
радість
розвага
задоволення
захват, захоплення
завзяття
хвилювання
ентузіазм
ейфорія
цікавість*,
інтрига
надія*
втіха
щастя*
спокій, мир*
гордість
полегшення
блаженство

ЗВ'ЯЗКУ
любов*
дружба*
закоханість*
вподобання
доброта*
співчуття*
зворушення*
розчулення
вдячність*
повага*
відданість*
прив'язаність*

НЕПРИЄМНІ ПОЧУТТЯ ЯКЩО НАШІ ПОТРЕБИ НЕ ЗАДОВОЛЕНІ

СТРАХУ
страх
боязнь*
побоювання
жах
паніка*
загроза
недовіра*
сором
безсилля
занепокоєння
здивування
збентеження
тремор

ГНІВУ
злість
гнів
лють
роздратування
незадоволення*
розчарування*
нетерпеливість
ненависть*
ревності
зздрість
знеохочення*
презирство*
обурення
невдоволення

ПРИЄМНІ ВІДЧУТТЯ пов'язані з ФІЗИЧНИМИ потребами і ІНСТИНКТАМИ
ситість, легкість дихання, сила, енергія, оживлення, розслаблення, тепло, приємна прохолода, свіжість пов'язана з гігієною, хвилювання, бажання, розкіш, сексуальне задоволення, добра фізична кондиція

НЕПРИЄМНІ ВІДЧУТТЯ пов'язані з ФІЗИЧНИМИ потребами і ІНСТИНКТАМИ
біль спрага недосипання, сонливість голод, нервозність/важкість нудота задишка слабкість, втома, виснаження* напруга, стрес* неприємний озноб, холод/спека несвіжість пов'язана з гігієною сексуальна незадоволеність розлад, дискомфорт

СМУТКУ
смуток* відчай*
депресія*
знеохочення
нудьга жаль
розчарування
зневіра туга
приниження
збентеженість
самотність*
прикрість
ОГИДА/
ОБРИДЛИВІСТЬ /
ВІДРАЗА/

УВАГА! "Цей поділ почуттів дуже орієнтовний – кожне почуття можна пережити як приємне чи неприємне, зручне чи незручне, залежно від контексту (наприклад, гнів може бути приємним, радість – незручна)."

*слова з подвійним значенням: вони визначають почуття та ставлення/стан

ПРОСТІР НАСИЛЬСТВА



ПРОСТІР НЕНАСИЛЬСТВА



КОЛЕСО ПОТРЕБ



Projekt «Płomyk POROZUMIENIA» współfinansowany ze środków Polsko-Amerykańskiej Fundacji Wolności w ramach programu RITA – Przemiany w regionie, realizowanego przez Fundację Edukacja dla Demokracji.”.

Проект «Вогник ПОРОЗУМІННЯ» співфінансується Польсько-Американським Фондом Свободи в рамках програми RITA – «Зміни в регіоні», яку реалізує Фонд «Освіта для демократії».

Дякуємо, що були з нами до кінця цієї подорожі. Безмежно раді зустріти вас на шляху опанування навичок ненасильницького спілкування. Сподіваємось, що наш матеріал був для вас корисним. Бажаємо легкого та цікавого процесу засвоєння методу, на якому б етапі ви зараз не були!





© ГО «Крила для Родини»

Усі права захищені. Розповсюдження чи використання матеріалів лише за згодою ГО «Крила для Родини».