

НЕНАСИЛЬНИЦЬКЕ СПІЛКУВАННЯ (ННС)

В даний час проблема ненасильницької комунікації привертає увагу багатьох дослідників. Це і зрозуміло, багато акти взаємодії людей здійснюються за допомогою мови і різних засобів мовного і немовного спілкування. На жаль, слід констатувати, що більшість людей в процесі комунікації частіше використовують мову насильства, тиску, примусу, ніж мову ненасильства. Цей факт був помічений відомим американським вченим **Маршаллом Розенбергом**.

М. Розенберг вивчав стилі спілкування по всьому світу. Він зауважив, що у важких ситуаціях більшість людей в різних світових культурах схильна до різких слів. Для простоти сприйняття він назвав цю мову "Мовою Шакала" (в інших перекладах - "Мовою Вовка"), При цьому не має значення, яка мова є для людей рідною. "Мова Шакала" - це мова вимог, наказів, моралізування, оцінки, навішування ярликів і т.п.

У представників таких культур спосіб взаємодії один з одним виявився більш гуманним і серцевим, заснованим на бажанні зрозуміти один одного, а не засуджувати, докоряти, навішувати ярлики. Він вирішив назвати цю мову "Мовою Жирафа". За назвою тварини з великим серцем і здатністю бачити далеко вперед. Якщо говорити мовою метафор - "Мова Жирафа" - це мова серця, мова, яка нас єднає. "Мова Шакала" - мова, яка нас розділяє. За даними М. Розенберга, лише 6-8% людей освоюють "Мову Жирафа", тобто володіють умінням спілкуватися від щирого серця.

"Мова Шакала" - мова персонажа, який хоче з'ясувати, хто ж правий, хто буде винагороджений, а хто покараний. "Мова Шакала" руйнівна, якщо ставиться мета комунікації. Це мова побудови ієрархії відносин. Це мова всіляких табу. Коли Шакал говорить, він класифікує, оцінює: "Не можу"; "Це небезпечно"; "Це не правильно"; "Ви погано мислите"; "Ви не можете працювати".

"Мова Жирафа". Жираф нікого не оцінює і не навішує ярликів, але реагує на те, що відбувається. Жираф бачить перспективу спілкування, їм рухає доброта і сила. Каже ясно, чітко, прямо. Відкритість до партнера, дає побачити, що діється в серці.

Чи можна навчитися **"Мові Жирафа"**? М. Розенберг дає на це позитивну відповідь і пропонує свою унікальну технологію оволодіння ненасильницької комунікацією. Він називає її "ненасильницьким спілкуванням" (ННС). Суть запропонованої ним моделі проста. Вона містить в собі:

- 1) спостереження - конкретні дії, які ми спостерігаємо і які впливають на наше благополуччя;
- 2) почуття - то, що ми відчуваємо стосовно того, що бачимо;
- 3) потреби - стан індивіда, цінності, бажання і т.д., які створюють наші почуття;
- 4) прохання - конкретні дії, про які ми просимо, щоб наше життя стало краще.

В основі даної моделі лежить поняття співпереживання. Факторами, що блокують прояв здатності до співпереживання, є: використання моралізаторських суджень, порівняння, відмова від відповідальності і перекладання її на інших людей або виправдання себе якимись обставинами.

М. Розенберг досить чітко прописує **алгоритм ненасильницького спілкування** і конкретні методи, прийоми оволодіння технологією ННО.

1. Спостереження. З нього починається ненасильницький спілкування. Слідство першого компонента ННО - відділення спостереження від оцінки. Те, що ми бачимо, чуємо або помітний, то, що впливає на наше відчуття гармонії, - все це нам необхідно розглядати неупереджено, не виносячи цього оцінки. Але, поєднуючи спостереження з оцінкою, як пише М. Розенберг, ми зменшуємо ймовірність того, що інші почують те, що ми збиралися сказати. Замість цього вони швидше почують критику і постараються так чи інакше чинити нашим словам. ННО не вимагає, щоб

ми залишалися повністю об'єктивними і утримувалися від оцінки. Воно лише закликає намагатися розділяти наші спостереження та оцінки. ННО - мова того процесу, який не заохочує статичних узагальнень. Навпаки, оцінки повинні бути засновані на спостереженнях *різних для різного часу і контексту*, наприклад: "Хенк Сміт не забив жодного гола за 20 ігор", а не "Хенк Сміт - поганий футболіст" (приклад М. Розенберга).

2. Ідентифікація та вираження почуттів. Перший компонент ННО - це спостереження без оцінки; другий компонент - вираз того, що ми відчуваємо. Розвиваючи словник емоцій, що дозволяє ясно і виразно позначити або виявити наші емоції, ми легше знаходимо шлях один до одного. Визнання власної вразливості при вираженні наших почуттів може допомогти у вирішенні конфліктів. ННО розрізняє вираз власне почуттів, з одного боку, і слова і твердження, які описують думки, оцінки та інтерпретації, з іншого.

3. Третій компонент ННО - підтвердження потреб, що лежать в основі наших почуттів. ННО поглиблює розуміння того, що слова і вчинки оточуючих можуть бути стимулом, але ніколи не бувають причиною наших почуттів. Ми бачимо, що наші почуття впливають з того, що ми вважаємо за краще прийняти з слів і дій оточуючих, а також з наших конкретних потреб і очікувань на даний момент. Третій компонент приводить нас до відповідальності за те, яким саме почуттям ми даємо хід у відповідь. Те, що роблять і говорять інші, може бути стимулом, але ніколи не є причиною наших почуттів. Коли хтось адресує нам негативний повідомлення, у нас є чотири способи сприйняти його: 1) звинуватити себе; 2) звинуватити інших; 3) відчути наші власні почуття і потреби; 4) відчути почуття і потреби, приховані в негативному повідомленні іншу людину. Судження, критика, діагнози і тлумачення - все це відчужене вираз наших власних потреб і цінностей.

4. Прохання. Четвертий, заключний компонент процесу ННО покликаний допомогти з'ясувати, чого ми хотіли б просити у інших, щоб збагатити наше життя. Коли наші потреби не задоволені, ми поспішаємо висловити те, що спостерігаємо, відчуваємо і чого потребуємо з певною метою: ми просимо про ті дії, які можуть задовольнити наші потреби. Як же слід висловлювати наші прохання, щоб інші охочіше відповідали співчуттям на наші потреби? Необхідно намагатися уникати туманних, абстрактних або двозначних формулювань і не забувати про використання мови позитивних дій, тобто просити про щось, а не про те, щоб чогось не було. Чим ясніше ми висловлюємо в розмові те, що ми хочемо отримати у відповідь, тим імовірніше, що ми це отримаємо. Оскільки надіслане і отримане послання не завжди збігаються, варто навчитися з'ясовувати, чи було наше повідомлення точно почуте. Особливо в тих випадках, коли ми висловлюємося перед групою, нам варто чітко вказати, якого роду відгук ми бажаємо отримати у відповідь. В іншому випадку результатом стануть непродуктивні розмови, які забирають багато часу. Мета ННО не в зміні людей і їх поведінки заради досягнення наших цілей, а у встановленні відносин, заснованих на чесності та емпатії, які в результаті дадуть задоволення всіх потреб.

Отже, ми коротко описали процес ненасильницького спілкування по М. Розенбергу з боку людини, що виступає безпосереднім суб'єктом спілкування. Вона ж допомагає і в тому випадку, якщо ініціатором спілкування є інша особистість. (https://stud.com.ua/96351/pedagogika/nenasilnitska_komunikatsiya)