



**ІІТМО**

# **Практика 6**

## **Ненасильственное общение**

**Курс: Коммуникации и командообразование  
2023**

# Цели практики

ІТМО

- Научиться отличать токсичное общение от ненасильственного
- Научиться строить я-сообщения по принципу ненасильственного общения
- Научиться различать виды агрессии в коммуникациях
- Научиться выбирать эффективную стратегию для нейтрализации / управления агрессией в коммуникациях



# Ненасильственное общение (ННО)

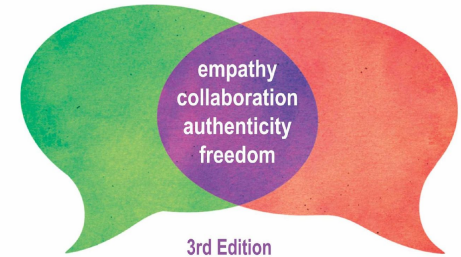
ИТМО

- Все люди обладают способностью к сопереживанию и состраданию;
- Люди прибегают к “насильственному” общению, когда не находят лучших стратегий для удовлетворения своих потребностей.

If “violent” means acting in ways that result in hurt or harm, then much of how we communicate could indeed be called “violent” communication.

## *Nonviolent* COMMUNICATION

A Language of Life



Words matter. Find common ground with anyone,  
anywhere, at any time, both personally and professionally.

**MARSHALL B. ROSENBERG, PhD**

Foreword by **Deepak Chopra**

Endorsed by **Tony Robbins, Arun Gandhi, Marianne Williamson,**  
**John Gray, Jack Canfield, Dr. Thomas Gordon, Riane Eisler, and others**

# Nonviolent Communication

ІТМО

“Большинство из нас выросли, говоря на языке, который побуждает нас навешивать ярлыки, сравнивать, требовать и выносить суждения, а не осознавать, что мы чувствуем и в чем нуждаемся.” — **Маршал Розенберг**



# Отрицание ответственности

ІТМО

“Я начала курить, потому что все вокруг курили”

“Ты заставляешь меня чувствовать себя  
виноватой”

“Я поступила так, потому что мне сказали”

“Это не я, это неэтичная политика компании”

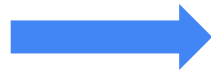
**Напишите ваши примеры**



# Отрицание ответственности

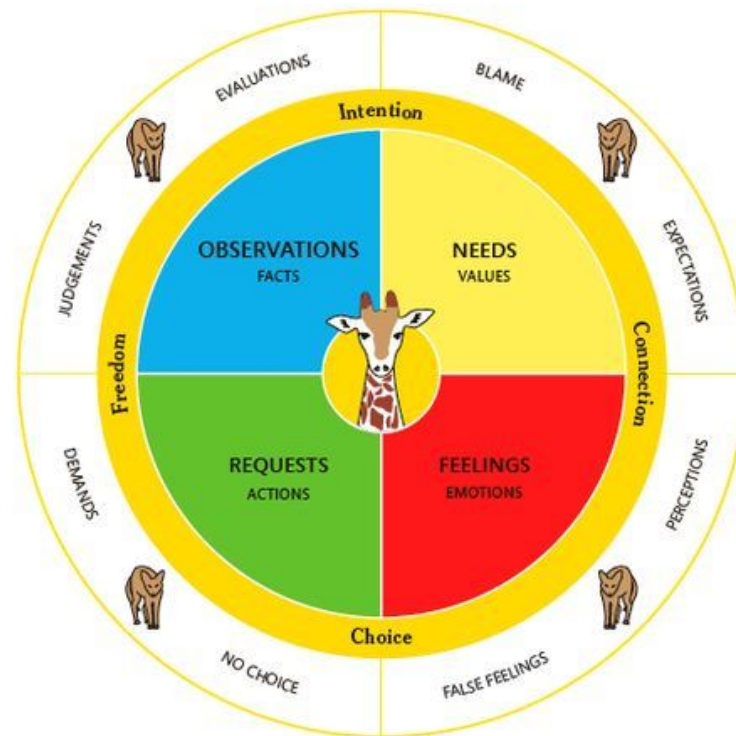
ІІТМО

Мы можем заменить язык, отрицающий ответственность, на язык, который признает за нами выбор



## 4 Компонента ННО

1. **Наблюдения** (факты, без оценки или суждения)
2. **Чувства** (эмоции, не мнения или умозаключения)
3. **Потребности** (отсылка к нашим ценностям, без обвинений и ожиданий)
4. **Просьбы** (о конкретных действиях, без требования)





**Эмпатия** — осознанное сопереживание  
текущему эмоциональному состоянию другого  
человека, но без потери ощущения внешнего  
происхождения этого переживания.

Д.Гоулман



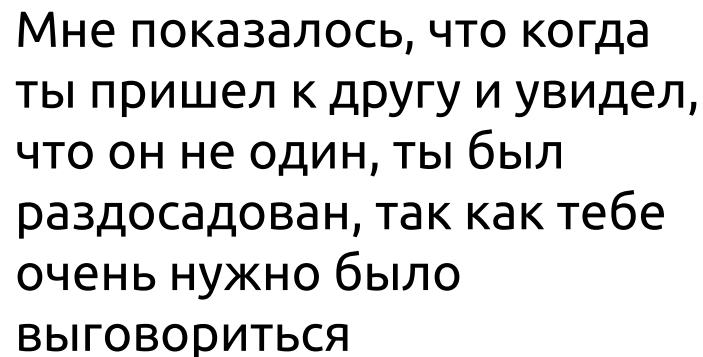


# Структура эмпатического слушания

ІІТМО

## Эмпатичный слушатель...

1. Наблюдает “Когда ты видишь (слышишь)...”
2. Чувствует “Ты, наверное, чувствуешь...?”
3. Понимает, в чем нуждается “Потому что для тебя важно...?”

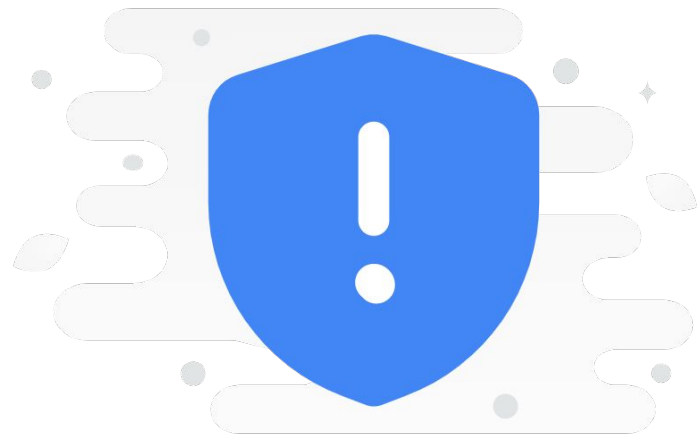


Мне показалось, что когда ты пришел к другу и увидел, что он не один, ты был раздосадован, так как тебе очень нужно было выговориться

# Воздержитесь от

ІТМО

- Оценки реальности/нереальности причин этих эмоций
- Немедленных советов
- Обесценивания эмоции или ситуации
- Отвлечения на что-то другое



# Типы агрессии

ІТМО

## Каменная стена

- Отказ от каких-либо уступок
- “Я ничего с этим не могу поделать”

## Атаки

- Устрашение
- “Соглашайтесь, не то...”

## Уловки

- Уступки обманным путем
- Использование противоречивых фактов



# Алгоритм нейтрализации агрессии

ІІТМО

## 1. Не реагировать

Концентрируйтесь на цели, смотрите на ситуацию со стороны, делайте паузы

## 2. Обезоружьте оппонента и перейдите на его сторону

Активное слушание, копите “ДА”, используйте “ДА...И”, погасите негативные эмоции оппонента

## 4. “Золотой мост”

Добивайтесь от оппонента идей и конструктивной критики, генерируйте совместные решения

## 3. Смените игру - меняйте рамки

Задавайте открытые вопросы, попросите совет, договоритесь о правилах

## 5. Исключите возможность отказа

Выполняйте обещания, приводите аргументы, на которые оппоненту будет сложно отказать



ITMO

[softskills@itmo.ru](mailto:softskills@itmo.ru)