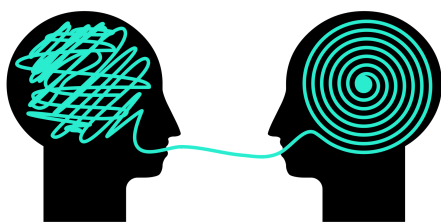


НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ: ПРАВИЛА КОММУНИКАЦИИ ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЯ



Понимание — не единственный эффект, которого мы добиваемся своими речами. Очень часто наши слова вызывают у других людей сильные эмоции, как положительные, так и отрицательные, под влиянием которых люди совершают определенные действия, о которых впоследствии сожалеют и они, и мы. Отсюда следует требование осознанности по отношению к речи как к действию, направленному на других людей. Психолог Маршалл Розенберг рассказывал на своих семинарах про язык ненасильственного общения (далее - ННО), держа в каждой руке по игрушке: в одной — волк, символ насилия в общении, в другой — жираф, символ ненасильственной коммуникации. Розенберг рассуждал о том, что наш язык полон оценочными словами и репликами, которые вызывают у слушателя желание обороняться или нападать, потому что оценка нами считывается как агрессия, насилие над нами. Чтобы снижать насилие в речи, и как следствие, в поведении, М. Розенберг разработал правила ненасильственной коммуникации в речи.

4 ПРАВИЛА НЕНАСИЛЬСТВЕННОЙ КОММУНИКАЦИИ

1. **Описывать, а не оценивать события.** Важно стремиться видеть ситуацию объективно и не оценивать ее. Розенберг предлагает заменить оценивание наблюдением. Вместо обидных обвинений «*Ты никогда не доделываешь работу до конца!*», «*Ты просто бездельник!*» можно ограничиться словами: **«Работа не сделана»**.
2. **Признавать свои чувства.** Спросите себя: «*Почему этот беспорядок (это опоздание) меня задевает?*», «*Понять свои чувства — значит прояснить, что в нас есть живого, но и одновременно позволить другому почувствовать себя субъектом отношений. Например, признавая свою уязвимость, мы признаем право на уязвимость и у собеседника*». Говоря о себе, мы приглашаем другого говорить о том, что чувствует он. **«Я беспокоюсь, когда ты задерживаешься»**.
3. **Выражать свои потребности.** Поняв себя, нам легче понять и желания другого: **фундаментальные потребности** (в любви, признании, безопасности...) **у всех нас одинаковы**.
4. **Формулировать свои просьбы.** Просьба должна быть выражена ясно и называть конкретные позитивные действия: «*Я хочу, чтобы ты звонил, когда задерживаешься*». Есть одна опасность. То, что мы произносим, и то, что слышит наш собеседник, не всегда совпадает. Поэтому так важно понять, были ли наши слова услышаны. А для этого **надо попросить другого сформулировать то, как он понял нашу просьбу, выразить свою точку зрения на ситуацию**.

О ПЕРЕФРАЗИРОВАНИИ



Когда мы сосредоточились и услышали наблюдения, чувства и потребности других, а также то, чего они просят для улучшения своей жизни, мы можем захотеть дать обратную связь, поделившись тем, что поняли. Если мы правильно восприняли сообщение другой стороны, то наше изложение его своими словами подтвердит это. С другой стороны, если мы перефразируем неправильно, мы дадим собеседнику возможность поправить нас. Еще одно преимущество обратной связи заключается в том, что это дает другим время подумать об их высказываниях и возможность лучше понять себя. Мы продолжаем сохранять эмпатию и позволяем другим полностью выразить себя, прежде чем обратимся к решениям или просьбам о помощи.

В ННО наше перефразирование принимает форму вопросов, которые выявляют наше понимание и в то же время дают собеседнику возможность поправить нас в случае необходимости. Вопросы могут быть сосредоточены на таких компонентах:

1. **Что наблюдают другие:** *«Это твоя реакция на то, что на прошлой неделе я часто уходил по вечерам?»*
2. **Что чувствуют другие и какими потребностями вызваны эти чувства:** *«Тебе обидно, потому что ты хотел бы большего признания твоих усилий?»*
3. **О чем просят другие:** *«Ты хочешь, чтобы я объяснил тебе, почему высказался именно таким образом?»*

Для этих вопросов требуется, чтобы мы почувствовали, что происходит с другими людьми, и были открыты к исправлениям, если вдруг поняли что-то неправильно. Обратите внимание на разницу между этими вопросами и приведенными ниже:

1. *«О каком из моих поступков ты говоришь?»*
2. *«Что ты чувствуешь?», «Почему?»*
3. *«Что, по-твоему, мне нужно сделать?»*



Второй ряд вопросов – это требования предоставить информацию без попытки осознать, как все это видит собеседник. Такие вопросы могут показаться кратчайшим путем к установлению контакта с тем, что происходит с другими людьми, но я обнаружил, что это не самый надежный способ получить нужную нам информацию.

Когда мы просим об информации, нужно сначала высказать собственные чувства и потребности.



Многие из таких вопросов могут вызвать у собеседника ощущение, что его экзаменует учитель в школе или что он на приеме у психотерапевта. Но я обнаружил, что, когда мы все же решаем попросить о нужной нам информации таким образом, люди чувствуют себя более защищенными, если мы сначала высказываем наши собственные чувства и потребности, которые породили этот вопрос. Таким образом, вместо того чтобы спросить: «Что я сделал?», мы можем сказать: «Я расстроен, потому что мне хотелось бы ясности относительно предмета нашего разговора. Не будешь ли ты так добр сказать, какие из моих поступков заставляют тебя так относиться ко мне?» Возможно, этот шаг не является необходимым – или даже полезным – в ситуациях, когда наши чувства и потребности ясно передаются контекстом или тоном, но я порекомендовал бы его в тех случаях, когда задаваемые вопросы сопровождаются сильными эмоциями.

Как определить, нужно ли в той или иной ситуации переформулировать слова собеседника, чтобы дать ему обратную связь?

Конечно, если мы не уверены, правильно ли поняли сообщение, мы можем прибегнуть к перефразированию, чтобы нашу догадку можно было исправить в случае необходимости. Но даже если мы уверены, что все правильно поняли, мы можем почувствовать, что другой стороне нужно подтверждение. Это желание даже может быть непосредственно выражено словами «это понятно?» или «ты понимаешь, что я имею в виду?». В такие моменты собеседнику часто бывает полезнее услышать собственные перефразированные слова, нежели простое «да, я понимаю».

