

КАК ПРЕВРАТИТЬ КОНФЛИКТ В ДИАЛОГ (НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ)

«Сначала старайся
понять, а потом ищи
понимания»

(Стивен Кови)



Ненасильственное общение (ННО)

- ННО учит выражать себя и слушать других, фокусируя сознание на 4-х областях:
 - - ЧТО МЫ ВИДИМ,
 - - ЧТО ЧУВСТВУЕМ,
 - - В ЧЕМ НУЖДАЕМСЯ,
 - - О ЧЕМ запрашиваем, чтобы улучшить свою ЖИЗНЬ



Языки ННО

(по Маршаллу Розенбергу)

- Язык Волка – насильственный:
оценивание, критика, требования, обращение к чувству вины собеседника
- Действия: ссорится, подчиняет или убегает
- Пример: «Ты, как всегда, не сделала это. А почему? Да потому что ты – лодырь!»

- Язык жирафа – ненасильственный:
не делает оценок, не обвиняет, не угрожает, умеет выражать собственные чувства и потребности, общается чутко и проникновенно
- Действия: способствуют душевной близости и объединению
- Пример: «Когда ты громко говоришь, я злюсь, потому что дома мне хочется тишины. Говори, пожалуйста, тише»

Схема 4-х шагов ННО

- 1-НАБЛЮДЕНИЕ - (без обсуждения оценок, ярлыков, и т. д.)
- 2-ЧУВСТВА- (без оценок)
- 3- ПОТРЕБНОСТИ- (общие для людей, без стратегий)
- 4- ПРОСЬБА –(без требований)

Разговор на языке фактов

Чтобы проверить, насколько вы владеете этим языком, отметьте знаком «+» утверждения, которые описывают наблюдение. Поставьте «-» в строке, где записано оценочное суждение, попробуйте переформулировать его в наблюдение.

- В твоей комнате беспорядок.
- Ты опоздал на встречу, не посчитав нужным предупредить меня
- В сообщении написана какая-то ерунда
- Подруга сказала, что новая стрижка мне не очень идет
- Ты ешь слишком много сладкого.
- Моя сестра обижается на меня по любому поводу.
- В этой четверти я ни разу не опаздывал в школу.
- Меня не предупредили, что придётся задержаться в школе.
- В нашей семье с собакой обычно гуляет папа.

ЧУВСТВА И ПОТРЕБНОСТИ

Выражение чувств

Проверьте себя в устном выражении чувств, отметьте знаком «+» утверждения, в которых выражены эмоции, чувства, ощущения говорящего.

- Я чувствую, что вы меня не любите
- Я готова заплакать, потому что не успеваю встретиться с вами.
- Ваши слова меня пугают.
- Когда ты не звонишь мне, я чувствую, что ты меня игнорируешь.
- Вы отвратительны
- Я с радостью и волнением жду нашей встречи.
- Я чувствую, что вы заделали меня.
- Я чувствую, что на меня несправедливо обиделись.
- Я чувствую себя неудачником.
- Мне стало гораздо легче, после разговора с тобой.

Выражение потребностей

Чтобы потренироваться в выражении потребностей отметьте, пожалуйста, знаком «+» утверждения, в которых собеседник проговаривает свои потребности

- Мне очень жаль, что ты не придёшь, я надеялась провести этот вечер вместе.
- Замечание учителя, высказанное при одноклассниках, сильно задевает меня.
- Я сержусь, когда договорённости не выполняют, для меня важно доверие к партнёру и ощущение его надёжности.
- Благодарю вас за поддержку, в этой ситуации она была мне необходима.
- Меня раздражает, когда вы разбрасываете свои вещи.
- Я счастлив, что вы получили эту награду.
- Играйте, пожалуйста, тише, я устала и хочу побыть в тишине.
- Я злюсь на твоё опоздание.
- Я разочарован, вы не справились со своими обязательствами.

ПРОСЬБА

Выражение просьбы

Отметьте, пожалуйста, знаком «+» те утверждения, в которых высказана просьба по правилам ННО.

- Я хочу, чтобы вы меня поняли.
- Я хотел бы, чтобы ты вёл себя увереннее.
- Закрывайте дверь тише. Хорошо?
- Позаботьтесь, пожалуйста, о том, чтобы в комнате было больше порядка.
- Пожалуйста, позвольте мне быть собой!
- Я хотел бы, чтобы вы стучали в дверь, прежде чем войти в мою комнату.
- Ты не мог бы убраться за собой на кухне?
- Я хотел бы узнать вас лучше.
- Да послушай же меня, наконец!
- Я буду благодарна, если в следующий раз ты предупредишь меня об опоздании.



КЕЙСОВЫЕ СИТУАЦИИ

- Ты пришёл в гости к своей бабушке. Она приготовила обед и накрыла на стол. Бабушка очень любит тебя покормить, но ты не очень голоден. Приготовленный суп оказался пересолен. Как ты поступишь?

- Твоя подруга (друг) настойчиво предлагает тебе провести время в компании, в которую тебе идти не хочется. Говорит, что в случае твоего отказа будет очень расстраиваться. Как ты поступишь?

ЧЕТЫРЕ ШАГА- КОНТРОЛЬНЫЙ ЛИСТ

- **1. Описать то, что спровоцировало ситуацию.**
- Наблюдение за ситуацией, определение повода конфликта. Где нахожусь я сам? За что «зацепился» мой собеседник? Что увидел, услышал, подумал, ощутил, вспомнил, домыслил я? А он? Что заставляет меня искать этого разговора? А его?
- **2. Какие чувства пробудились в каждом из нас в данный момент?**
- Например, я ощущаю... страх, грусть, разочарование, неудовлетворённость, напряжение, беспокойство. Или, быть может, во мне проснулось любопытство, я очарован, рад, счастлив, растроган.
- **3. Какие из моих потребностей являются источником этих чувств?**
- Например, я испытываю потребность в безопасности, причастности, независимости, сохранении чувства собственной уникальности, потребность в смысле, свободе, поддержании чувства собственного достоинства, равноправии, контакте, понимании...
- **4. Что именно я хотел бы сделать или что, по моим представлениям, может сделать мой собеседник, чтобы помочь реализовать этим личным потребностям?**
- Например, чутко выслушать, согласиться, поразмыслить над ситуацией, ответить, действовать.

МЕТОДИКА «ЧТО ОТВЕТИТЬ?»

Инструкция:

Выберите два ответа — сначала самый неудачный, затем самый подходящий, лучший, на ваш взгляд. Объясните свой выбор.

- Ваш младший брат (или сестра) говорит: «Никто меня не любит. Я убегу из дома». Вы отвечаете:
 - Перестань капризничать, ты же знаешь, что папа, мама и я любим тебя и хотим, чтобы ты был с нами.
 - Ты беспокоишься о том, что мы не любим тебя?
 - Ну-ка успокойся и иди в свою комнату.
- Ваш одноклассник (одноклассница) спрашивает: «Почему ты перестал(а) разговаривать со мной? Я не знаю, что и думать». Вы отвечаете:
 - Думай что хочешь, отстань от меня вообще.
 - Ничего не надо думать, всё в порядке.
 - Ты волнуешься, хочешь поговорить о наших отношениях?
- Вы искали в своих карманах ключи от квартиры. На лестничную площадку высыпались бумажки, фантики от конфет. Соседка (громко): «Зачем мусоришь? Подбери сейчас же!» Вы отвечаете:
 - Сейчас подберу. Не кричите, пожалуйста, на меня.
 - Молча открываете свою дверь, думая про себя: «Вечно она делает мне замечания...»
 - Мне тоже неприятен мусор на нашей площадке. Сейчас я всё уберу.
- Мама смотрит дневник: «Одни тройки. А ведь на носу Новый год. Не стыдно так закончить полугодие?» Вы отвечаете:
 - Ты переживаешь о моей учёбе? Я сам (сама) хотел бы иметь отметки получше, да только пока ничего не получается.
 - Я прошу подписать дневник. (А про себя думаете: «Опять меня воспитывают. Как это неприятно и стыдно».)
 - Мама, я учусь не хуже всех.
- Ваш одноклассник, пробегая мимо парты, сбросил на пол ваши учебные принадлежности. Ваши действия, ответы:
 - Догоню и стукну как следует, чтобы больше моё не трогал.
 - Пойду к нему и скажу: «Ты хочешь, чтобы я за тобой побегал? Так и скажи. Но знай, мне не нравится то, что ты сделал с моими вещами. Положи всё обратно на парту, пожалуйста».
 - Крикну, что он — дурак, и соберу свои вещи с пола.

ПОДУМАЙ

Напишите свои ответы на обращение к вам.

- Мама (папа): «Опять ты не убрал(а) в своей комнате. Сколько можно напоминать об этом?!»
- Вы отвечаете:

- Учитель: «Прошу тебя остаться сегодня после уроков и помочь мне сделать кое-что для класса».
- Вам некогда задерживаться после уроков. Вы спешите домой выполнить поручение родителей.
- Вы отвечаете учителю:

- Ваш друг говорит: «Я победил в олимпиаде (конкурсе). Смотри, вот диплом!»
- Вы отвечаете:

- Ваши родители начинают спорить, ссорятся у вас на глазах. Вас они как будто не замечают.
- И тут вы... (что сделаете, что скажете?)

- В электричке проверяют билеты. Вы не успели купить билет, у вас его нет. Контролёр: «Ваш билет, пожалуйста».
- Вы отвечаете:

УЧИТЕСЬ НЕ КОНФЛИКТОВАТЬ

