

«Ты не обращаешь на меня внимания», «я говорю со стенкой», «рядом с тобой я чувствую себя неудачником» – с такими проблемами обращаются за помощью к психологу.

Почти за каждым агрессивным сообщением стоит желание защититься или невыраженные эмоции. Как только мы слышим намек на упрек, мы не пытаемся понять, какие чувства и потребности скрываются за словами собеседника, а сразу переходим в нападение. Как итог – конфликт.

Ненасильственное общение – это стратегия общения, которая помогает нам сопереживать, слышать глубинные потребности – свои и других. Смысл ненасильственного общения в том, чтобы заменить наши привычные модели поведения и свести защитные агрессивные реакции к минимуму. Иногда мы отвечаем автоматически, не задумываясь, что на самом деле стоит за словами. Избежать таких ситуаций помогут несколько составляющих ненасильственного общения.

1. Наблюдайте, но не оценивайте

Слова не могут описать все, что происходит вокруг нас. Даже на первый взгляд некоторые слова становятся ярлыками. А любой ярлык – это путь к конфликту. В оценивающем высказывании собеседник может услышать критику себя или своих действий. Чтобы избежать штампов и оценок при ненасильственном общении, нужно оставаться предельно объективными. Сложность в том, что иногда мы привыкли говорить некоторые фразы, что не считаем их оценочными. Когда мы смешиваем наблюдение с оцениванием, люди могут слышать в наших словах критику. При этом осуждение других – это искаженные выражения наших собственных неудовлетворенных потребностей. «Это бред», «ты сказал глупость» – конечно, речь идет только лишь о нашем субъективном взгляде на ситуацию.

2. Говорите о чувствах

Вторая составляющая – говорить о ваших чувствах, без оценки. У нас часто больше

слов для развешивания ярлыков, чем для описания своих чувств. Еще говорить о своих чувствах может быть страшно. С детства нас учат – спортсмены не сдаются, мальчики не плачут.... Говоря о своих чувствах, нам кажется, что мы становимся уязвимыми. Однако демонстрация уязвимости, помогает в решении конфликтов. Люди понимают, как чувства движут вами, и им становится проще сопереживать. Мы говорим не о чувствах, если: используем слова «что», «как», «как будто». Вы можете чувствовать, страх перед новой для вас задачей. Рассмотрим пример с коллегой, который не делает работу в срок: «Я чувствую тревогу и обиду из-за того, что отчеты не были сданы вовремя».

Наши чувства – результат того, какую реакцию на действия других мы выбрали. Мы можем по-разному отреагировать на одну и ту же ситуацию в разных обстоятельствах.

Каждому человеку нужно быть услышанным.

Каждый может быть услышан, например через вопросы:

Как вы себя чувствуете сейчас?

Что для вас важнее всего сегодня?

Есть ли что-то важное для вас, что хотели бы сказать или спросить?

Таким образом, мы минимизируем вероятность накопления негативных эмоций.

3. Поймите вашу потребность

Следующий шаг – понять вашу потребность. При этом за критикой и оценкой других

стоят наши желания. В итоге проигрывают все – собеседник обижается и защищается, наши желания остаются непонятыми.

4. Просите

Последняя составляющая – это научиться говорить о том, что бы мы хотели попросить у других. Сформулируйте свою просьбу. Важно формулировать свои просьбы четко и ясно без расплывчатых высказываний.

«Я не хочу, чтобы вы меня обижали» – не поможет понять, чего именно вы от них хотите. Перечислите конкретные действия, которых ожидаете. Мы привыкли быть «удобными» и скрывать свои настоящие потребности.

Потребности остаются неудовлетворенными, и мы чувствуем себя несчастными.

Разговор о чувствах и просьбы взаимосвязаны. Без упоминания о чувствах, ваша просьба будет звучать как требование. И наоборот. Если мы просто скажем о своих чувствах, собеседник может не понять, что именно мы от него хотим. Чтобы убедиться, что человек правильно вас понял, попросите пересказать ваши слова. Ведь иногда мы воспринимаем одну и ту же информацию по-разному.

Еще несколько рекомендаций

Во время общения вы не только говорите сами, но и слушаете собеседника. Принципы ненасильственного общения также помогают услышать за эмоциями или критикой настоящие чувства и желания человека. Обидные слова произносят такие же люди, как мы, с нереализованными потребностями. Они не могут сказать о своих чувствах, но тоже ждут, что их поймут и услышат. Оскорбления и критика уходят, когда мы начинаем думать о потребностях наших собеседников.

Чтобы понять чувства и потребности человека, можно пользоваться перефразированием. Переспрашивайте у собеседника, что именно он хотел сказать. Пример такого диалога: «ты совсем меня не ценишь» – «ты так реагируешь, потому что я мало проводил с тобой время?». Таким образом вы, показываете свою заинтересованность и даете возможность ответить, правильно вы поняли суть высказывания или нет.

Когда мы способны слышать за словами человека его чувства и потребности, мы можем лучше его понять и дать то, в чем он на самом деле нуждается.

Например, вместо того чтобы давать сразу советы, мы можем включить «уши» с целью прояснить, чего на самом деле хочет человек:

Правильно ли я понимаю, что...?

Так ли я слышу, что...?

То есть тебе хотелось бы...?

Для тебя важно...?

Ненасильственное общение – это о том, чтобы пытаться понять человека. Какие бы слова не произносили люди, важно слышать только то, что они чувствуют, в чем нуждаются. Когда собеседник делится с нами своими переживаниями, мы начинаем

оценивать ситуацию, – как бы мы поступили на его месте. Мы будто бы смотрим на человека со стороны, но не находимся по-настоящему рядом с ним. И в итоге произносим общие слова, – «надо было сделать по-другому», «не грусти», «бывало и хуже».

Есть сложности в общении, звоните по номеру Телефона Доверия 8 800 2000 122— мы вместе найдем варианты выхода из сложившейся ситуации. Можете быть уверены, что все, чем вы поделитесь с психологами службы, останется в тайне.

