

**Учебно-методическое пособие по развитию
позитивной коммуникации**

Мечта жирафа

Проект «Ресурсный центр "Радимичи" для развития
некоммерческого сектора Брянской области»

Брянская область, г. Новозыбков
2017 г.

«Мечта жирафа»: учебно-методическое пособие. Издание второе, дополненное и переработанное. Под общей редакцией Вдовиченко Г., Ныриковой Я., Польской С. – Новозыбков, 2017, - 36 с.

В дополненном и переработанном пособии «Мечта жирафа» подробно представлен метод «Общение без агрессии», его основные компоненты, практические упражнения, направленные на формирование навыков позитивного общения и разрешения конфликтов.

Педагоги, вожатые, воспитатели, руководители детских организаций смогут применять метод и практические упражнения в самых разных ситуациях: в школах и в детских лагерях, в тренингах общения и игровых мероприятиях.

Учебно-методическое пособие «Мечта жирафа» изготовлено в рамках проекта «Ресурсный центр "Радимичи" для развития некоммерческого сектора Брянской области». При реализации проекта используются средства государственной поддержки, выделенные в качестве гранта в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации № 68-рп от 05.04.2016 г. и на основании конкурса, проведенного Благотворительным фондом поддержки семьи, материнства и детства «Покров».

Содержание

Предисловие.....	4
Метод «Общение без агрессии»	5
Почему «Язык жирафа и язык шакала»?	7
Компоненты метода «Общение без агрессии»	9
Первый компонент «Наблюдать, не оценивая»	9
Второй компонент «Выражать чувства»	11
Третий компонент «Выражать потребности»	14
Четвертый компонент «Просьба»	19
Заключение	23
Приложения	24
Использованная литература	36

Предисловие

В условиях современного мира существует острая необходимость в изучении проблем общения. Будучи процессом взаимодействия и взаимовлияния между людьми, общение является основой социального бытия, источником познания и понимания других людей, инструментом формирования межличностных и деловых отношений, а также средством влияния на систему социальных отношений. Общение сопровождает не только личную жизнь человека, но и его профессиональную деятельность. И от того, каким образом протекает процесс общения в организации, зависит профессиональное благополучие как сотрудников, так и самой организации. Поэтому общение без агрессии является необходимым условием для построения нормальных отношений между людьми.

В данном пособии рассматривается модель, которая помогает людям преодолеть агрессию в общении и лучше понимать друг друга. Она называется «Метод «Общение без агрессии», которую в 60-х годах 20 века разработал и стал применять на практике психолог Маршалл Розенберг. Он проводил обучение ННО в более чем 20 странах – для дипломатов, сотрудников образовательных учреждений, менеджеров корпораций, родителей, военных, миротворцев и др. Он участвовал как посредник в переговорах на Ближнем Востоке, Сьерра Леоне, Хорватии и Руанде....

Общение без агрессии является методом коммуникации и разрешения конфликтов, цель которого — осмысление, принятие во внимание и проработка желаний всех участников общения для обеспечения благополучного разрешения конфликтов, возникающих среди них. М. Розенберг называл ненасильственное общение также «языком сердца».

Метод общения без агрессии

*Слова, идущие от сердца,
ломают барьеры и вызывают
сопереживание.
Маршалл Розенберг*

Метод общения без агрессии (Non Violent Communication) – способ коммуникации, помогающий людям донести друг до друга информацию, необходимую для мирного разрешения конфликтов и разногласий.

Его создал американский психолог Маршалл Розенберг в 60-х годах 20 века. Он преподавал этот метод педагогам, школьникам, родителям, менеджерам, врачам, юристам, психологам, участникам миротворческих миссий, заключенным, полицейским и священникам более чем в 40 странах мира. Около 13 000 югославских детей приняли участие в широкомасштабном проекте, где их учили, как разрешать недоразумения и конфликты ненасильственным путем. В некоторых странах действуют школьные проекты, в рамках которых учителя ведут процесс обучения с опорой на этот метод. В Израиле, где Маршалл Розенберг регулярно работал, в 2000 году более чем в 1000 детских садов и в 70 школах проводилась программа обучения Ненасильственному Общению, рекомендованная Министерством Образования Израиля. Розенберг преподавал в Европе и США, регулярно посещал кризисные регионы во всем мире, где оказывал помощь в разрешении конфликтных ситуаций.

В методе «Общение без агрессии» считается насилием любое применение власти над людьми или попытка принуждения людей к чему-то. Например, насилием будет считаться побуждение к действию при помощи угрозы наказания, обещания награды, использования чувства вины, стыда, долга или обязанности. В таком широком контексте насилие определяется как применение силы (физической или вербальной) для принуждения человека к действию.

Метод общения без агрессии помогает учиться по-новому выражать себя, слышать других и разрешать конфликтные ситуации, фокусируя свое сознание на том, что мы наблюдаем,

чувствуем, в чем нуждаемся и о чем просим. Сила метода состоит в его простоте. Он состоит из четырех последовательных шагов, следуя которым мы говорим о наших ощущениях и о том, что нужно сделать, чтобы нам стало лучше.

1-й шаг: Наблюдать, не оценивая

2-й шаг: Чувствовать, не интерпретируя

3-й шаг: Потребности, а не стратегии

4-й шаг: Просьбы, а не требования

Несмотря на кажущуюся простоту этого метода, его иногда трудно интегрировать в жизнь, поскольку в нас глубоко укоренилась привычка оценивать друг друга. Для понимания данного метода М. Розенберг использовал образы двух противоположных по своим поведенческим характеристикам животных: жирафа и волка – как символов разных стилей общения людей.

Волк – это специалист по всем нам хорошо знакомой манере говорить и слышать, опираясь на оценивающее и интерпретирующее мышление. Он помогает нам понять, почему наши беседы с окружающими, вопреки нашим наилучшим намерениям, часто протекают совсем не так, как нам бы того хотелось. Жираф же в таких случаях показывает нам, как мы можем позитивно преобразовать те же ситуации. Собственная речь и восприятие собеседника у Жирафа взаимосвязаны в большей степени, чем у Волка. В отличие от Волка, Жираф умеет выражать в беседе собственные чувства и потребности. Это умение – главная составляющая общения без агрессии, которое именно поэтому именуется еще «проникновенным или чутким общением».

Конечно, Волк и Жираф со свойственными им способами самовыражения и восприятия окружающих не встречаются в чистом виде в реальной жизни. Нет человека, которого можно было бы назвать стопроцентным Волком или чистым Жирафом! Оба типа – лишь стили общения, которые мы варьируем и сочетаем в разных пропорциях в зависимости от конкретного собеседника, момента беседы и ситуации в целом.

Почему «Язык жирафа и язык волка»?

«Язык Жирафа» - это язык сердца, который нас соединяет. Жираф видит перспективу общения, им движет доброта и сила. «Жираф» символизирует язык жизни и партнерства, способствующий душевной близости и объединению.

Жираф – очень сильное, но мирное и доброе животное. У него самое мощное сердце из всех наземных животных на земле и самая длинная шея. Это позволяет ему иметь полную картину мира вокруг него.

Что значит говорить на языке «Жирафа»?

Это значит говорить от сердца. «Жираф» не оценивает, не обвиняет, не требует и не угрожает, но реагирует на то, что происходит. Говорит ясно, отчетливо, прямо.

Жирафий язык часто безмолвный: процесс в голове важнее того, что вылетает изо рта. Словесная коммуникация вторична.

«Жирафы» стараются быть объективными в своем видении и понимании своих чувств и потребностей, а также чувств и потребностей других людей. «Жирафы» применяют эмпатию и стремятся сделать не только свою жизнь, но и жизнь окружающих – замечательной.

«Язык волка» – разобщающий, доминантный язык. «Волк» живет в голове, оценивая, анализируя, обвиняя себя и других. Многие люди с детства обучены «шакальему». Волк в природе – падальщик, злобный, соперничающий, находится близко к земле.

Что значит говорить на «волчьем»? Это значит, что человек в своих мыслях и речи осуждает, критикует, сравнивает, навешивает ярлыки на других людей.

У «Волка» мало вариантов действия – ссориться, подчиниться или убежать. Обычно он реагирует автоматически или по привычке. Часто этот язык внушает страх, агрессию, вину, стыд.

Маршал Розенберг: «Волки ближе к земле. Они настолько заняты удовлетворением своих потребностей, что просто не могут смотреть в будущее, как высокий Жираф».

Волки говорят так, что блокируют любое сострадательное общение, поскольку ими движут страх, стыд и вина».

Упражнение «Язык сердца»

Цели: привлечь внимание участников к тому, что в жизни мы часто используем слово «сердце», говоря о душевных качествах и переживаниях человека; настроить участников на доброжелательную атмосферу в группе; ввести в тему метода «Общение без агрессии».

Участникам предлагается выбрать по одной карточке, изображенной в форме сердца, прочитать написанное на нем фразеологическое выражение, подумать о своей первой ассоциации относительно выражения и рассказать группе об этом (Приложение №1).

Выражения:

- «От всего сердца»
- «От чистого сердца»
- «Сердце радуется на ...»
- «Не лежит сердце к ...»
- «Принять близко к сердцу что-либо»
- «По сердцу»
- «Отлегло от сердца»
- «Сердце замерло»
- «Сердце кровью обливается»
- «Разбить сердце»
- «Принять близко к сердцу»
- «От всего сердца»
- «Положа руку на сердце»
- «Предлагать руку и сердце»
- «Ни уму, ни сердцу»

Комментарий

В жизни мы часто используем слово «сердце», говоря о душевных качествах, характере человека, его состоянии и переживаниях. Первичное значение слова «сердце» - центральный орган кровообращения. Сердце получило название по своему местоположению в теле. Слово «сердце» восходит к той же основе, что и середина: изначально – "то, что находится в центре".

Педагог предлагает участникам

- положить руку на сердце;

- послушать его сердцебиение;
- посмотреть на наглядном материале, как выглядит сердце;
- сделать при помощи рук форму сердца, посмотреть в него, посмотреть на других участников через свое сердце.

Компоненты метода «Общение без агрессии»

Первый компонент «Наблюдать, не оценивая»

«Наблюдать, не оценивая» - это важный элемент общения без агрессии. Мы привыкли в описаниях событий рассказывать не о том, что мы увидели, а то, как мы оцениваем данное событие. Например, сравним высказывания об одном и том же событии:

- «Ты пришел через 20 минут после начала фильма!» (наблюдение)
- «Ты опять опоздал!» (добавлено оценочное суждение к этому событию)

Когда люди говорят, совмещая наблюдение и оценку, то в их рассказах, как правило, собеседники слышат критику. В ответ они защищаются либо нападают.

В методе «Общение без агрессии» предлагается заменить оценивание наблюдением. Первый компонент направлен на то, чтобы выработать в себе способность сознательно различать ситуации: когда мы наблюдаем и рассказываем об этом, и когда мы начинаем описывать наблюдаемую картину, добавляя наши представления и навешивая ярлыки.

Упражнение «Наблюдать, не оценивая»

Цель: учиться различать наблюдения и оценочные суждения.

Инвентарь: бланки с утверждениями, ручки, карандаши.

Участникам предлагается отметить только те утверждения, которые являются наблюдениями без оценки.

1. Позавчера Саша рассердился на меня безо всякой причины.
2. Вчера вечером Маша грызла ногти, когда смотрела телевизор.

3. На совещании Юрий не стал спрашивать моего мнения.
4. Мой отец — хороший человек.
5. Анатолий слишком много работает.
6. Иван агрессивен.
7. Ежедневно на этой неделе Оля поднимала руку на уроке литературы.
8. Ребенок часто не чистит зубы.
9. Женя сказал мне, что в желтом я плохо выгляжу.
10. Когда я разговариваю с тетей, она только и делает, что жалуется.

Ответы «Наблюдение или оценочное суждение?»

1. «Без причины» — это оценка. Кроме того, «Саша сердился» можно также считать оценкой. Возможно, он плохо себя чувствовал, был напуган или грустил. Наблюдение без оценки могло бы выглядеть так: «Саша сказал мне, что сердился» или «Саша стучал кулаком по столу».

2. Это — наблюдение, не смешанное с оценкой.

3. Это — наблюдение, не смешанное с оценкой.

4. «Хороший человек» — это оценка. Наблюдение без оценки могло бы выглядеть так: «Мой отец двадцать пять лет отдавал на благотворительность десятую часть своей зарплаты».

5. «Слишком много» — это оценка. Наблюдение без оценки могло бы выглядеть так: «На этой неделе Анатолий провел в офисе больше 60 часов».

6. «Агрессивен» — это оценка. Наблюдение без оценки могло бы выглядеть так: «Иван ударил сестру, когда она переключила телевизор на другой канал».

7. Это — наблюдение, не смешанное с оценкой.

8. «Часто» — это оценка. Наблюдение без оценки могло бы быть: «Дважды на этой неделе ребенок не чистил зубы на ночь».

9. Это — наблюдение, не смешанное с оценкой.

10. «Жалуется» — это оценка. Наблюдение без оценки могло бы выглядеть так: «На этой неделе тетя трижды звонила мне и каждый раз говорила о том, что другие люди вели себя с ней не так, как ей хотелось».

Второй компонент «Выражать чувства»

Выражение чувств и эмоций представляет собой второй компонент метода «Общение без агрессии». Когда мы открыто и ясно показываем свои чувства, окружающим людям легче разговаривать с нами открыто и по-доброму. Например: Человек может быть встревожен, обрадован, разочарован, печален...»

Часто люди употребляют слово «чувствую» без фактического выражения чувств. Например:

- *«Я чувствую, что переговоры были нечестными.»*

В данном случае словосочетание «я чувствую» может быть заменено на «я думаю», «мне кажется».

- *«Я чувствую, у меня нет способностей к музыке.»*

Здесь оцениваются музыкальные способности. А чувства не выражены.

Собеседники будут лучше понимать друг друга, если будут использовать слова, описывающие определенные эмоции и чувства (мне радостно, весело, я доволен), а не общее состояние (я чувствую себя хорошо – общее состояние). Каждому человеку необходимо развивать свой словарь эмоций. Это поможет легче находить взаимопонимание друг с другом.

Упражнение «Словарь чувств»

Цель: расширить словарный запас участников, используемый для выражения чувств и эмоций.

Инвентарь: карточки с названиями эмоций и чувств (приложение №2), картинки Жилка (приложение №3). Участникам предлагается определить названия эмоций и чувств при удовлетворенных и неудовлетворенных потребностях и соотнести их с картинками Жилка. К одной картинке могут быть отнесены несколько карточек-чувств. После выполнения задания участники рассматривают результаты.

Примечание: соотнесение карточек с эмоциями/чувствами и картинок с Жилком проходит не всегда однозначно. Довольный Жилк может быть воспринят как расслабленный. А обессиленный Жилк может показаться некоторым больше уставшим или

фрустрированным. Открытость изображений должна побудить к дискуссии. Важно сказать участникам, что при определении чувств нет неправильных ответов. Можно предложить участникам вспомнить свое собственное состояние, когда они грустят, боятся, радуются, гордятся и т.д.

Возможные варианты соотнесения карточек с эмоциями/чувствами и картинок с Жилком

- 1 одинокий
- 2 воодушевленный, энергичный, целеустремленный
- 3 боязливый, пугливый, робкий
- 4 воодушевленный, радостный, активный, полный надежд
- 5 заинтересованный
- 6 довольный, мотивированный, свободный, самоуверенный
- 7 расслабленный, спокойный, уравновешенный, довольный
- 8 злой, обиженный, разочарованный
- 9 уставший, обессиленный, утомленный, опустошенный
- 10 довольный, счастливый, восторженный
- 11 подавленный, павший духом, унылый, задумчивый, грустный, озабоченный, пристыженный
- 12 заинтересованный, мотивированный, целеустремленный
- 13 озабоченный, удивленный
- 14 расслабленный, свободный, довольный
- 15 сильный, мужественный
- 16 счастливый, довольный, уверенный в себе, гордый
- 17 расстроенный, взволнованный
- 18 испуганный, неуверенный, робкий
- 19 влюбленный

Упражнение «Невербальная коммуникация»

Цель: учиться выражать свои чувства невербально.

Инвентарь: карточки с заданиями.

Стоя в кругу, участники экспериментируют и выражают свои чувства невербально. Нужно использовать не только руки, но и все тело.

- Покажи ногами, что ты разозлен.
- Покажи коленями, что ты взволнован.

- Покажи ртом, что ты испуган.
- Покажи носом, что тебе любопытно.
- Покажи плечами, что ты без сил.
- Покажи руками, что ты беспомощен.
- Покажи грудью, что ты горд.
- Покажи всем телом, что ты рад.

После выполнения задания участники обмениваются впечатлениями.

Упражнение «Мокасин»

Цель: учиться понимать состояние другого человека.

Не всегда легко узнать, как чувствует себя другой человек. Индейцы придумали игру, при помощи которой можно потренироваться распознавать чувства другого человека. Они говорят, что для этого нужно минимум три дня походить в его мокасинах. У нас нет мокасин, но мы можем попытаться повторить походку, осанку, дыхание, темп движения другого человека. Участники разбиваются на пары. Один из них проходит определенное расстояние, а второй двигается за ним с отрывом в два шага.

После выполнения задания ведущий побуждает участников рассказать о том, как они чувствовали себя, повторяя движения впереди идущего человека.

- Что было сложно? Что было легко?
- Как отличается походка впереди идущего от твоей походки?
- Ты был взволнован, напряжен, весел, скупал...?
- Как ты думаешь, как чувствовал себя твой партнер, когда ты шел по его следам?

Потом о своих впечатлениях рассказывают участники, которые шли впереди.

Упражнение «Кубик»

Цель: озвучить два компонента метода «Общение без агрессии», связав наблюдение с чувствами.

Инвентарь: кубик с наклеенными смайликами (Приложение №4).

Ведущий выкладывает в центр круга две карточки – компоненты метода «Общение без агрессии». (Приложение №5). Участники по очереди бросают кубик, называют чувство, изображенное на смайлике, и рассказывают о том, когда они испытывают данное чувство. Например:

- Я грустный (чувство), когда я на перемене не могу ни с кем поиграть (наблюдение).

- Я радостный (чувство), когда я быстро справляюсь с домашним заданием (наблюдение).

- Я злюсь (чувство), когда я ...

Комментарий: Педагог может сначала спросить: «Как чувствует себя смайлик? Предположи, почему? Расскажи, когда у тебя так идут дела!» Наблюдение часто формулируется со словом «когда». В методе «Общение без агрессии» наблюдение является первым компонентом, чувство – вторым. Но так как большинству детей дается легче начинать со своих чувств, можно менять порядок компонентов.

Третий компонент «Выражать потребности»

Третий компонент – это подтверждение потребностей, лежащих в основе наших чувств. Например, это может быть потребность в сопричастности, свободе, безопасности, независимости. Предложением «Мне нужно отдохнуть» я выражаю потребность. Если же я говорю: «Я хочу завтра съездить на экскурсию», то я говорю о некой стратегии, о конкретном способе, которым я собираюсь удовлетворить свою потребность в отдыхе.

Понятие «потребности» в контексте метода «Общение без агрессии» имеет особенное значение, отличающееся от того смысла, который мы вкладываем в него в повседневном употреблении.

В данном случае это основополагающие жизненные нужды, свойственные всем людям. Наши потребности не зависят от конкретной культуры, эпохи, конкретной личности или места, то есть они являются общечеловеческими.

Потребностями в таком понимании являются необходимость в причастности, осмысленности, уверенности, защищенности, независимости, собственном достоинстве, сохранении собственной уникальности, свободе, равноправии, аутентичности, целостности, удовлетворении.

Свои потребности мы реализуем по-разному. Например, все люди испытывают потребность в безопасности. И только от наших индивидуальных склонностей зависит то, каким именно способом мы реализуем эту потребность. Один заключит страховой договор, другой будет молиться, третий – устанавливать конструктивные контакты с окружающими людьми, четвертый пойдет на курсы самообороны. Все это – наши индивидуальные стратегии достижения цели.

Когда мы выражаем свои чувства, но не сообщаем о потребностях, вызывающих эти чувства, окружающие воспринимают это как критику, защищаются или нападают в ответ. Чем теснее мы будем увязывать наши чувства с нашими потребностями, тем легче другим ответить нам с пониманием.

С того момента, когда люди начинают говорить о своих нуждах, возможность пойти навстречу потребностям друг друга многократно увеличивается.

Сравните:

А: «Ты расстроил меня тем, что не приехал вчера вечером».

Собеседник возлагает ответственность за свое расстройство на другого человека.

Б: «Я расстроился, когда ты не приехал, потому что хотел обсудить с тобой возникшую у меня проблему на работе».

Расстройство приписывается желанию самого говорящего и тому, что оно не осуществилось.

Когда человек осуждает, критикует других людей, этим он отчужденно выражает свои собственные потребности. Например: *«Ты меня никогда не понимаешь!»*. Таким упреком человек пытается сообщить нам, что его потребность в понимании не находит отклика.

«На этой неделе ты каждый день работал допоздна. Ты любишь свою работу больше, чем меня». Таким упреком женщина говорит о том, что ее потребность в близости не удовлетворена.

Упражнение «Потребности»

Цель: учиться определять потребности человека.

Инвентарь: карточки с ситуациями.

Участники получают карточки с ситуациями, читают их, определяют потребности, подбирают к ним подходящие картинки с Жилком.

Ситуация 1. Маша не должна играть на перемене.

Чувства: злость, печаль.

Вопрос в потребности: Что хотела бы Маша? Что ей необходимо?

Близость, дружба, чувство сопричастности.

Ситуация 2. У Вани все падает со стола.

Чувства: стыд, страх, беспомощность, злость, фрустрация.

Вопрос в потребности: Что хотелось бы Ване? Что ему необходимо?

Поддержка, помощь.

Ситуация 3. Саша помогает Ване все сразу поднять.

Чувства: облегчение, благодарность, радость.

Вопрос в потребности: Какая потребность была удовлетворена?

Поддержка, помощь.

Ситуация 4. У Миши нет сегодня с собой бутерброда.

Чувства: голод, беспомощность, печаль.

Вопрос в потребности: Что хотелось бы Мише? Что ему необходимо?

Питание (еда и питье), забота.

Упражнение «Мои потребности»

Цель: закрепить знания о том, что чувства и потребности связаны друг с другом.

Инвентарь: карточки-символы потребностей.

Ведущий демонстрирует карточки, на которых изображены символы для обозначения потребностей (приложение №6), и побуждает участников рассказать ситуации из их жизни, связанные с необходимостью в реализации своих потребностей.

Среди них:

- еда, напитки
- помощь, поддержка
- сила, здоровье
- отдых, покой
- внимание
- дружба/чувство сопричастности
- безопасность, защита, доверие
- спорт, движение
- игра, удовольствие и др.

Также участникам предлагается рассказать, какие чувства они испытывали, когда их потребности были удовлетворены и наоборот.

Упражнение «Определи потребности»

Цель: закрепить знания о том, что чувства и потребности связаны друг с другом.

Участники должны определить потребности в приведенных ситуациях.

- Женья приходит домой. У него урчит в животе. Ему нужно ...
- Даша бежала длинную дистанцию. Она израсходовала все свои силы. Она потеет, и у нее пересохло во рту. Ей нужно ...
- Антон не понимает домашнее задание. Ему нужно ...
- Маша упала. У нее болит колено, и она не может сама встать. Ей нужно ...
- У Вадима в шнурках узел. Он не может его развязать. Ему нужно ...
- Матвей хочет сосредоточиться на работе и не хочет, чтобы ему мешали. Ему нужно ...
- Марина приходит в новую школу. Она не знает там еще ни одного человека. Ей необходимо...
- Аня одна дома. Она слышит странные шумы. Ей необходимо...
- Наташа гуляет на улице. Внезапно начался дождь. Но у нее нет зонтика. Ей нужно ...
- Ульяна должна сидеть одна в школе за партой. Ей нужно ...

- Алиса едет с родителями в отпуск. Она сидит целый день в машине. Когда она приедет, ей будет необходимо ...
- У Паши была поломана нога. Но теперь, наконец-то, он может играть в футбол. Но его мышцы еще очень слабы. Ему нужно ...
- Саша едет к бабушке на автобусе самостоятельно. Она боится, что бабушка забудет ее встретить на остановке. Ей нужно ...
- Петя очень долго делал домашние задания. Ему нужно ...

Игра «Пожелай себе что-нибудь»

Цель: подвести участников к пониманию того, что для удовлетворения потребностей есть много возможностей.

Инвентарь: предметы, разные по форме и тактильному восприятию. Количество предметов должно превышать количество участников упражнения.

Играет легкая негромкая музыка. Сидя в кругу, участники рассматривают предметы, лежащие в центре круга. Ведущий задает вопросы:

- Какой предмет кажется тебе мягким, легким/хрупким, прохладным, гибким/эластичным, теплым?
- Какой предмет тебе нравится держать в руках?
- Какой предмет ты хотел бы подержать в руках?

Затем участникам предлагается взять и подержать в руках понравившиеся предметы. Если желаемый предмет уже взят кем-то, то участник без слов выбирает себе любой другой предмет.

Когда у всех участников в руках будут предметы, ведущий задает группе вопросы:

- Ты взял тот предмет, который хотел?
- Ты доволен им?
- На ощупь этот предмет такой же, как ты и представлял?
- Предмет, который ты хотел взять, был, наверное, уже забран. Ты доволен тем, что ты держишь в руках? Почему? Почему нет? Ты удивлен?
- Что ты можешь делать, если ты недоволен?

Комментарий: Недовольные дети могут попросить других детей обменяться предметами. Дети, с которыми заговорили, решают самостоятельно, хотят ли они этого. Недовольные дети обратно кладут индивидуально или группой свои предметы на пол и выбирают другие предметы. Можно предложить детям закрыть глаза и на ощупь найти приятный предмет. Как правило, дети находят предметы, которые им нравятся.

Четвертый компонент «Просьба»

Четвертый компонент служит для высказывания просьбы, в которой человек совершенно конкретно сообщает, чего ему хочется в данный момент. Как же следует выражать просьбу, чтобы другие охотнее отвечали сочувствием и пониманием на наши нужды?

- Просить позитивно.

Прежде всего следует формулировать то, в чем мы нуждаемся, а не то, что нам не нужно. Негативно построенные просьбы, чаще всего, вызывают сопротивление.

- Избегать неопределенных, абстрактных, неоднозначных предложений.

Необходимо формулировать запросы как конкретные действия, которые могут предпринять окружающие. Туманные высказывания вызывают внутреннее замешательство.

Сравните два утверждения:

1. *«Я хочу, чтобы вы не стеснялись высказываться при мне».*
(Директор прилагает искренние усилия установить обратную связь и так говорит своим служащим. Утверждение декларирует его пожелание, чтобы служащие не стеснялись. Но он не предлагает им никаких действий, которые помогут им в этом.)

2. *«Пожалуйста, скажите мне, что я мог бы сделать, чтобы вам было легче высказываться при мне без стеснения».*

- Просить сознательно.

Иногда мы формулируем просьбы, не подбирая слов. Например: Вы находитесь на кухне, а ваш ребенок, который в зале смотрит телевизор, кричит: «Я хочу пить». В этом случае

совершенно очевидно, что она просит вас принести ей стакан воды с кухни.

Иногда люди выдвигают запросы, не высказав тех чувств и потребностей, которые стоят за ними. Особенно часто это происходит в форме вопросительного предложения. Например:

1. *«Почему ты не подстрижешься?»* (Запросы, в которых не высказаны чувства и потребности говорящего, могут выглядеть как требования.)

2. *«Меня беспокоит, что у тебя так отросла челка, ты же ничего не видишь, особенно когда едешь на велосипеде. Может, все-таки подстрижешься?»*

Маршалл Розенберг утверждает, что всякий раз, когда мы обращаемся к другому человеку, мы просим его о чем-то. Это может быть просто просьба о сопереживании, устном или невербальном подтверждении, что наши слова были поняты. Мы можем просить о честности – искренней реакции слушателя на наши слова или просить некоего действия, которое, как мы надеемся, удовлетворит наши потребности. И чем яснее мы выражаем то, что хотим получить в ответ от другого человека, тем вероятнее то, что нашим потребностям пойдут навстречу.

Упражнение «Выражение просьбы»

Цель: развивать навыки высказывать просьбу.

Инвентарь: бланки с утверждениями, ручки, карандаши.

Участникам предлагается отметить только те утверждения, в которых человек ясно просит предпринять определенные действия.

1. Я хочу, чтобы вы меня поняли.
2. Я хотел бы, чтобы вы высказали свою оценку моей работы.
3. Я хотел бы, чтобы ты был более уверен в себе.
4. Я хочу, чтобы ты бросил пить.
5. Я хочу, чтобы ты позволил мне быть собой.
6. Я хотел бы, чтобы вы были честны со мной относительно вчерашней встречи.
7. Я хочу, чтобы ты ехал с дозволенной скоростью.
8. Я хотел бы узнать тебя лучше.
9. Я хотел бы, чтобы ты уважал мое право на личное пространство.

10. Я хотел бы, чтобы ты чаще готовила ужин.

Ответы к упражнению «Выражение просьбы»

1. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слово «поняли» не дает ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так; «Я хочу, чтобы вы сказали мне, что сейчас услышали от меня».

2. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: утверждение ясно выражает то, что просит собеседник.

3. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «уверен в себе» не дают ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хотел бы, чтобы ты прошел курс тренинга, который, я уверен, увеличит твою веру в себя».

4. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «бросить пить» не дают ясного определения действия, а скорее сообщают, чего собеседник не должен делать. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хочу, чтобы ты сказал мне, какие твои потребности удовлетворяет алкоголизм, и чтобы ты обсудил со мной другие способы удовлетворить эти потребности».

5. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «позволил мне быть собой» не дают ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хочу, чтобы ты пообещал мне, что не расстанешься со мной — даже если я сделаю что-то, что тебе не понравится».

6. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «быть честным со мной» не дают ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хочу, чтобы вы рассказали мне, что вы чувствуете относительно моих действий и что с вашей точки зрения я мог бы сделать по-другому».

7. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: утверждение ясно выражает то, что просит собеседник.

8. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что это заявление не дает ясного определения действия.

Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хотел спросить, не согласитесь ли вы обедать со мной раз в неделю».

9. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «уважали мое право на личное пространство» не дают ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хотел бы, чтобы вы стучали в дверь, прежде чем войти в мой кабинет».

10. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «чаще» не дают ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хотел бы, чтобы ты сама готовила ужин вечером по понедельникам».

Упражнение «Кубик»

Цель: озвучить четыре компонента метода «Общение без агрессии», связав их между собой.

В середине круга лежат карточки – четыре компонента (Приложение №...). Участники бросают кубик, смотрят на смайлик и озвучивают ситуацию, используя четыре компонента:

1. Наблюдение – Что я вижу / слышу?
2. Чувство – Что я чувствую?
3. Потребности – В чем я нуждаюсь?
4. Просьба – Пожалуйста, ты можешь ...

Заключение

Сила метода «Общение без агрессии» состоит в его простоте. В любой момент времени существует два способа усилить душевную близость и понимание человека: выразить свои собственные чувства и потребности или эмпатически услышать чувства и потребности другого. Эти действия радикально отличаются от тех, к которым мы привыкли обращаться во время конфликта: ругаться, подчиняться, убежать. Несмотря на кажущуюся простоту этого метода, его иногда трудно интегрировать в жизнь, поскольку в нас глубоко укоренилась привычка оценивать друг друга. Придерживаясь этой предельно четкой модели, мы заручаемся гарантией того, что:

- мы лишь выражаем свои наблюдения – не примешиваем к ним своей оценки;
- мы выражаем свои чувства – не интерпретируем поведение других людей;
- уясняем для себя собственные потребности – не путаем их со способами их реализации;
- формулируем конкретные просьбы – не требования или «абстрактные пожелания»!

Приложения

№1 – «Фразеологизмы со словом чувства» и их значение (упр. «Язык сердца»)

№2 – Названия эмоций и чувств (упр. «Словарь чувств»)

№3 – Картинки Жилка (упр. «Словарь чувств»)

№4 – Компоненты метода «Общение без агрессии» (упр. «Кубик»)

№5 – Символы-смайлики (упр. «Кубик»)

№6 – Символы для изображения потребностей (упр. «Мои потребности»)

№7 – Памятка «Четыре компонента метода «Общение без агрессии»

№8 – «Азбука чувств»

№9 – «Чувства»

**№1 – «Фразеологизмы со словом «сердце» и их значение
(упр. «Язык сердца»)**

Фразеологизмы	Пояснения
«От всего сердца» или «от чистого сердца»	От всей души, искренне пожелать поменять местами
«Сердце радуется на ...»	Очень приятно, радостно видеть что-то
«Не лежит сердце к ...»	Нет расположения к кому или чему-либо
«Принять близко к сердцу что-либо»	Отнестись к чему-нибудь взволнованно и с большим интересом, вниманием.
«По сердцу»	По нраву, нравится.
«Отлегло от сердца»	Когда причина тревог и волнений исчезает, человек говорит, что у него
«Сердце замерло»	Когда кто-то испытывает сильный испуг, страх
«Сердце кровью обливается»	Сострадание, невыносимая печаль, горе.
«Разбить сердце»	Сделать несчастным кого-либо
«Принять близко к сердцу»	Чересчур сильно переживать по поводу какого-то плохого события или известия
«От всего сердца»	Так говорят, когда хотят подчеркнуть искренность намерений или действия.
«Положа руку на сердце»	Так говорят, когда хотят подчеркнуть честность и абсолютную искренность высказывания.
«Предлагать руку и сердце»	Так говорят о мужчине, который предлагает женщине выйти за него замуж.
«Нож в сердце»	Когда человек испытывает сильные моральные страдания от действий других людей, он говорит, что ему ...
«Ни уму, ни сердцу»	Так говорят о том, что бесполезно и с точки зрения получения новых знаний, и с точки зрения получения каких-либо эмоций.

№2 – Названия эмоций и чувств (упр. «Словарь чувств»)

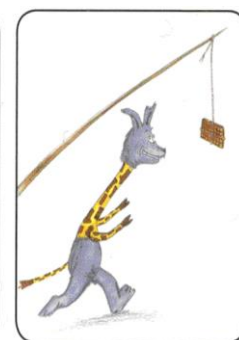
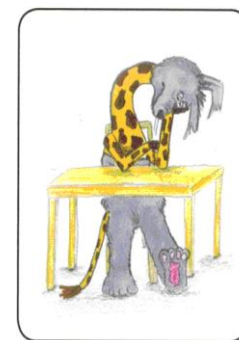
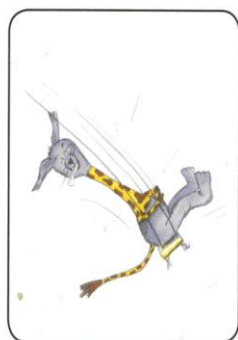
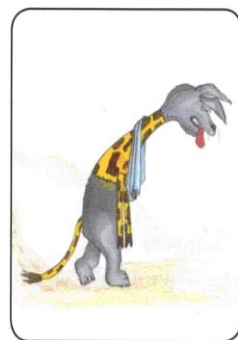
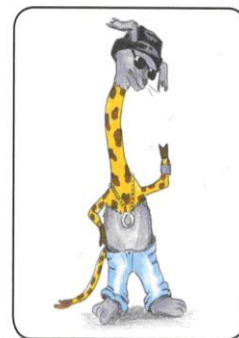
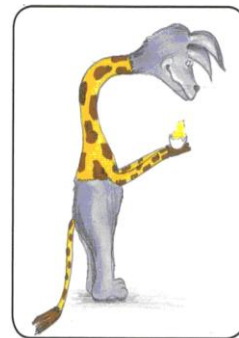
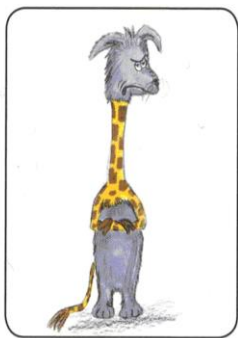
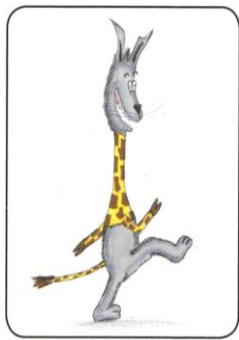
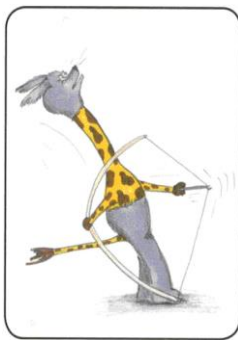
- Чувства при нереализованных потребностях (распечатать на красной бумаге)

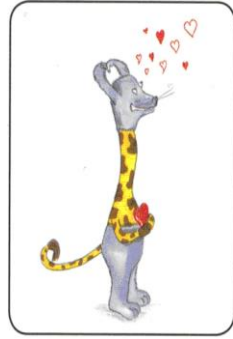
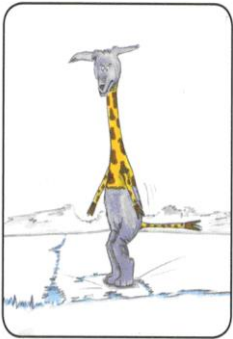
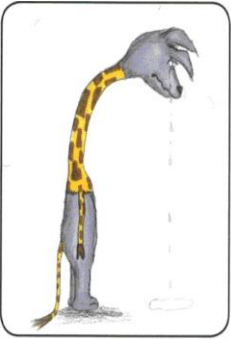
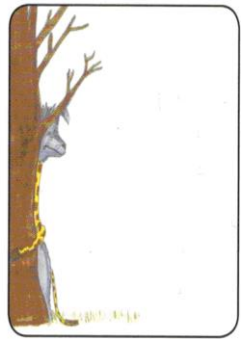
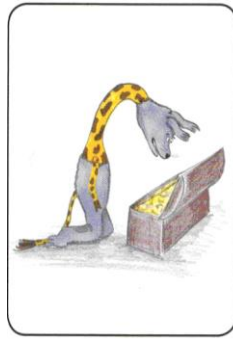
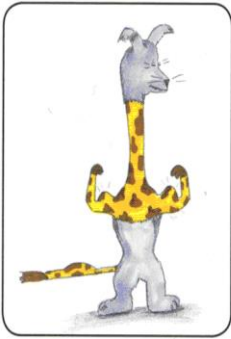
злой, уставший, боязливый/пугливый/робкий, подавленный/павший духом/унылый, расстроенный, взволнованный, грустный, озабоченный, нетерпеливый, пристыженный, удивленный, ревнивый/завистливый, одинокий, обессиленный, фрустрированный/ разочарованный, беспомощный, нервный, сомневающийся, испуганный, понурый/удрученный, раздраженный

- Чувства при реализованных потребностях (распечатать на зеленой бумаге)

уравновешенный, спокойный, сильный, радостный, благодарный, облегченный, счастливый, бодрый, любопытный, заинтересованный, освобожденный/избавленный, защищенный, веселый/довольный, мотивированный, свободный, полный надежд, свежий, довольный, влюбленный, сильный, мужественный, расслабленный, освобожденный/спасенный, энергичный, уверенный, воодушевленный, подбодренный

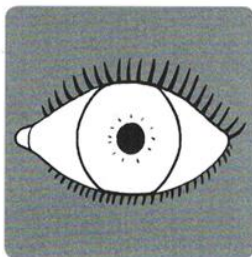
№3 – Картинки Жилка (упр. «Словарь чувств»)





**№4 – Компоненты метода «Общение без агрессии»
(упр. «Кубик»)**

Наблюдение



... если...

... когда...

Чувства



Я чувствую ...

Потребности



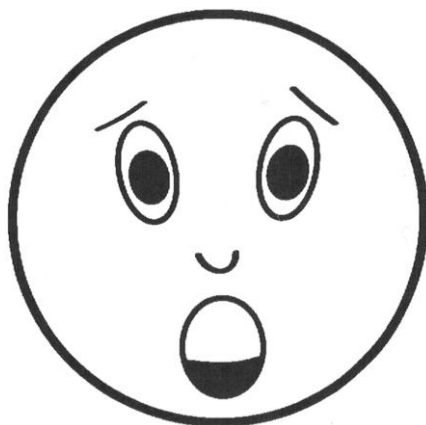
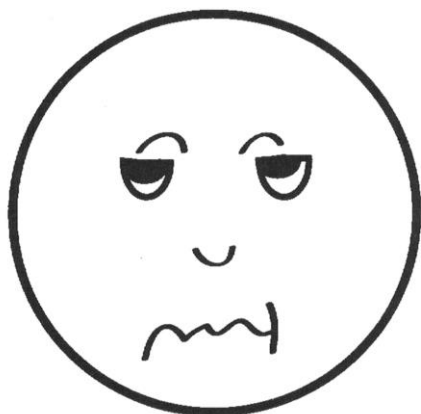
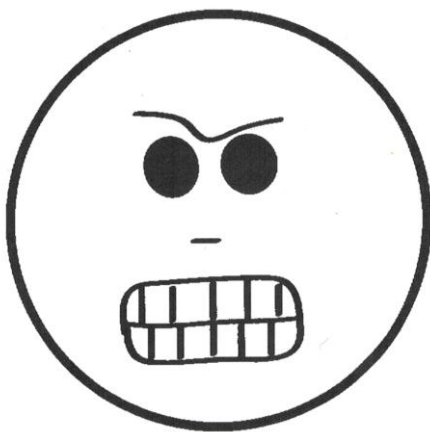
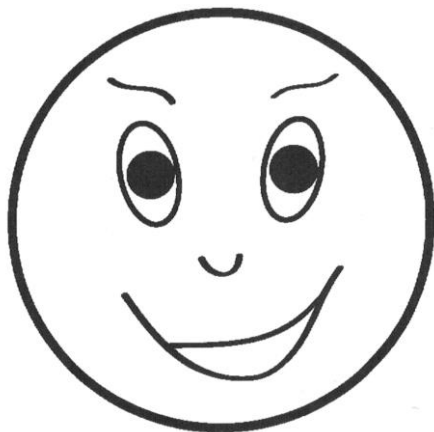
... так как мне необходимо ...
... так я хочу, чтобы ...

Просьба



Пожалуйста, ...
Спасибо за то, что ...

№5– Символы-смайлики (упр. «Кубик»)



**№6 – Символы для изображения потребностей
(упр. «Мои потребности»)**

	Покой		Еда Напитки
	Дружба Сопричастность		Помощь Поддержка
	Защита Безопасность		Сила Здоровье
	Отдых Релаксация		Спорт Движение
	Уважение		Игра Удовольствие
	Легкость		

№7 – Памятка «Четыре компонента метода «Общение без агрессии»

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, неудовлетворенность, 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 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 реализоваться этим личным потребностям?

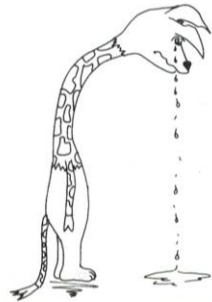
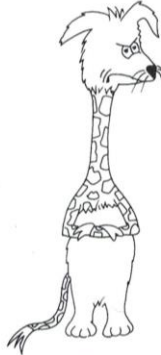
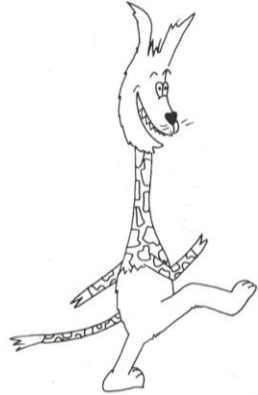
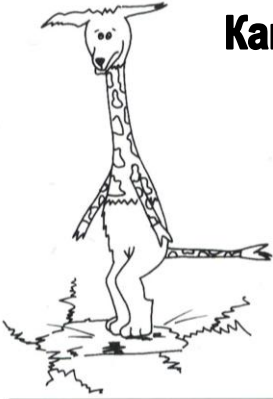
Например: чутко выслушать, согласиться, поразмыслить над ситуацией, ответить, действовать.

№8 – «Азбука чувств»

А	
Б	
В	
Г	
Д	
Е	
Ж	
З	
И	
К	
Л	
М	
Н	
О	
П	
Р	
С	
Т	
У	
Ф	
Х	
Ц	
Ч	
Ш	
Щ	
Э	
Ю	
Я	



Как ты себя чувствуешь? Я...



1. Раскрась Жилка и напиши соответствующее чувство.
2. Расскажи, когда ты печален, радостен, ...?

Используемая литература

1. «Если Жираф танцует с Волком / Серена Руст»: Питер; Москва; 2008, ISBN 978-5-91180-948-5
2. Язык жизни: Ненасильственное общение / Маршалл Розенберг. – ООО Издательство «София»
3. Современная зарубежная психология. № 2 / 2014 «Концепция ненасильственного общения М. Розенберга». Х.-В. Гессманн, П.С. Севастьянов
4. Respektvoll miteinander sprechen – Konflikten vorbeugen
10 Trainingsmodule zur gewaltfreien Kommunikation in der
Grundschule – von der Wolfsprache zur Giraffensprache
Evelyn und Sven Schoellmann
Verlag an der Ruhr 2014 ISBN 978-3-8346-2477-2
*(Перевод: Уважительно разговаривать друг с другом – избегать конфликтов
10 тренинговых модулей для коммуникации без агрессии в
начальной школе – от языка волка к языку жирафа
Эвелин и Свен Шёллманн
Издательство ан дер Рур 2014 ISBN 978-3-8346-2477-2)*