

УДК 159.9

DOI 10.52928/2070-1640-2023-40-2-77-79

НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ КАК ЭФФЕКТИВНЫЙ СПОСОБ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОКРУЖАЮЩИМИ

*А.С. КРЫЛОВА, д-р психол. наук, проф. И.Н. АНДРЕЕВА
(Полоцкий государственный университет имени Евфросинии Полоцкой)*

Представлены результаты теоретического анализа модели ненасильственного общения, предложенной М. Розенбергом. Подробно описаны четыре компонента концепции ненасильственного общения, позволяющие выстраивать доверительные и бесконфликтные взаимоотношения с окружающими людьми: наблюдение, чувства, потребности и просьбы. Обоснована необходимость более подробного изучения и применения концепции ненасильственного общения. Следует отметить, что модель ненасильственного общения может быть эффективно применена во всех сферах общения: семейные отношения, школа, терапия и консультирование, споры и конфликты. Предложены несколько способов просвещения людей в области ненасильственного общения и некоторые методы, способствующие развитию навыков ненасильственного общения. Ясность и точность – главный принцип метода ненасильственного общения, разработанного М. Розенбергом. Освоив четыре его основных составляющих, люди научатся говорить так, чтобы собеседник смог его услышать и понять. В результате общение станет эффективным.

Ключевые слова: концепция ненасильственного общения, насильственное общение, навыки ненасильственного общения, наблюдение без оценивания, идентификация и выражение чувств, ответственность за собственные чувства, свободная от требований просьба.

Введение. Человек постоянно находится во взаимодействии с окружающими людьми. С младенчества до смерти мы общаемся и входим в различные социальные группы. Первоначально ребенок получает опыт общения в семье. Задача родителей – обучить малыша выстраивать коммуникацию с окружающими. Вырастая, человек приобретает свой индивидуальный стиль общения.

Безусловно, общение с окружающими сопровождает не только личную жизнь индивида, но и все остальные сферы. Отношения, создаваемые человеком, могут влиять на настроение, уверенность, эмоции личности. По этой причине важно, чтобы человек умел эффективно взаимодействовать с окружающими, выстраивать доверительные отношения, разрешать межличностные конфликты.

Анализ массовой практики показывает, что во многих современных учреждениях преобладают авторитарные, манипулятивные традиции, которые можно представить в виде своеобразных иерархических диад типа «начальник – подчиненный», «учитель – ученик» и т.п. [1].

Такой тип общения нередко является непродуктивным, т.к. характеризуется стремлением к подавлению активности партнера, его инициативы, заставляет собеседника замкнуться в собственном пространстве, может вызвать отчуждение во взаимоотношениях и, как следствие, внутриличностный или межличностный конфликт (либо усилить уже существующий). Кроме того, вышеназванный тип общения можно охарактеризовать как насильственный, поскольку феноменология именно данного типа общения представлена манипулятивным стилем [3].

Насильственное общение характеризуют следующие способы воздействия на собеседника: требования, запреты, оценка его деятельности и поведения, сравнение с другими, критика и похвала, игнорирование собеседника, нотации и нравоучения.

Несомненно, продуктивность общения необходима для построения нормальных отношений с окружающими, поэтому возникает необходимость в преодолении непродуктивного общения. Для этой цели можно использовать модель ненасильственного общения М. Розенберга, которая предполагает выстраивание доверительного и ненасильственного общения с окружающими.

Основная часть. Основоположителем метода ненасильственного общения принято считать американского психолога Маршалла Розенберга, активно работавшего над этим вопросом в 1960-х годах, опираясь на гуманистическую философию Махатмы Ганди и работы своего коллеги Карла Роджерса.

Маршалл Розенберг назвал свой метод ненасильственным общением, «используя слово “ненасильственный” в том же смысле, что и Ганди, – то есть имея в виду естественное состояние сопереживания, когда в сердце человека стихает насилие. Человек может не считать свою манеру говорить «насильственной», но слова часто причиняют боль окружающим или ему самому» [2, с. 9].

Целью ненасильственного общения является полное удовлетворение потребностей каждого участника, вовлеченного в разрешение спорных и конфликтных ситуаций, создавая связь между людьми. На сегодня по-разному называют такое общение: одни – эффективным, другие – открытым, третьи – ненасильственным. Нам ближе последний термин, т.к. он наиболее точно отражает гуманистические ценности, лежащие в его основе. Эта модель базируется на принципах гуманистической психологии и педагогики, признающих личность главной ценностью, уникальной целостной системой, способной к самоактуализации [5]. Избегая насильственного метода общения и наладив связь между участниками конфликта, высказав друг другу свою сторону видения ситуации, принимая аргументы противоположной стороны, проблему по большей части можно разрешить безболезненно.

Не менее важная цель модели ненасильственного общения М. Розенберга – установление индивидом отношений с самим собой, что является основной областью применения концепции, поскольку «оценка поведения с точки зрения собственных потребностей – это стимул для изменений» [5], без которых невозможно формирование вышеуказанных компонентов ненасильственной коммуникации.

Ненасильственное общение состоит из четырех основных компонентов.

Первый компонент – наблюдение без оценивания. Иными словами, необходимо различать наблюдение и оценивание и разделять их, поскольку их сочетание вызывает у собеседника чувство, что он подвергается критике, и заставляет сопротивляться ей. Соответственно, формирование ненасильственного общения в подобных условиях становится невозможным [5].

Второй компонент – идентификация и выражение чувств. Она подразумевает необходимость развития обширного словарного запаса, способного выразить гамму чувств, которые человек испытывает в данный момент [5]. При этом важно отличать друг от друга чувства и мысли, чувства и оценку своего состояния, а также чувства и оценку, которую человек получает со стороны других, равно как и их реакции на его чувства.

М. Розенберг рекомендует, для того чтобы легче признавать и осознавать свои чувства, задавать себе ряд вопросов, которые будут направлены на оценку состояния в данный момент. Например, «что меня раздражает в данной ситуации?».

Исторически сложилось, что в обществе не принято говорить о себе и своих чувствах. В этом и заключается сложность второго компонента. С применением данного принципа осознание чувств со временем станет привычкой, которая будет способствовать эффективной коммуникации.

Третьим компонентом является подтверждение потребностей, лежащих в основе собственных чувств [5]. Интересным является факт, что зачастую насильственное поведение представляет собой выражение чувств человека и его потребностей, однако критика нередко вызывает у собеседника защитную реакцию, заключающуюся в самозащите или контратаке. Значит, понимание взаимосвязи собственных чувств и потребностей облегчает построение ненасильственного общения.

Следует отметить, что на пути к формированию «эмоциональной ответственности» индивид переживает три последовательно сменяющих друг друга стадии: «эмоциональное рабство», т.е. уверенность в собственной ответственности за чувства, возникающие у собеседника; «вызов», или отказ от признания собственного равнодушия по отношению к чувствам других, и «эмоциональная свобода», представляющая собой понимание ответственности за собственные чувства, а не чувства окружающих, и осознание невозможности удовлетворения их потребностей за собственный счет [4].

Четвертый компонент – свободная от требований просьба. Просьба должна быть четкой и лаконичной; просящий должен точно знать, какой отклик и какой результат он должен получить.

Важной отличительной чертой данного компонента является также характер просьбы: она представляет собой некий запрос, а не приказ или требование [4].

Среди положений, лежащих в основе ненасильственного общения, можно выделить следующее:

- у всех схожие потребности;
- у каждого есть возможность удовлетворения своих потребностей;
- все чувства человека и есть показатель удовлетворения и неудовлетворения потребностей;
- потребность делиться с окружающими;
- сочувствие как способ проявления своих потребностей.

Ненасильственное общение является методом коммуникации и разрешения конфликтов, цель которого осмысление, принятие во внимание и проработка желаний всех участников общения для обеспечения благополучного разрешения возникающих конфликтов [4].

М. Розенберг называет ненасильственное общение также «языком сердца». Интересным и удачным является разделение автором концепции стилей общения на «язык жирафа» (ненасильственное общение) и «язык волка» (насильственное общение). М. Розенберг подчеркивает, что подавляющее большинство коммуникаций происходит на «языке волка» [5]. Значит, тот, кто научится общаться на «языке жирафа», научится лучше понимать собеседника, у него сформируется понимание намерений и мотивов партнера, и необходимость в применении агрессии в общении отпадет.

Используя метод ненасильственного общения, мы начинаем выражать свои мысли искренне и ясно, отвечая окружающим уважительным и сочувственным вниманием. Мы слушаем и слышим других. При общении становятся понятны свои и чужие потребности.

М. Розенберг выделил две части процесса ненасильственного общения:

– честное самовыражение с помощью четырех составляющих (наблюдение, чувства, потребности, просьба);

– эмпатическое принятие другого человека через четыре составляющих ненасильственного общения.

М. Розенберг уделяет особое внимание эмпатической составляющей в процессе взаимодействия людей. Он обращает внимание, что часто вместо эмпатии люди склонны предлагать советы или утешение и объяснять собственную позицию и чувства [4].

Под эмпатическим пониманием подразумевается уважительное понимание переживаний партнера по общению, характеризующееся полным отсутствием советов и ободрения собеседника. Объяснение собственной

позиции, равно как и собственных чувств, также отсутствует. Благодаря этому собеседник получает возможность самовыражения, необходимого для решения той или иной проблемы [2].

Большое значение в процессе ненасильственного общения имеет благодарность. В отличие от классического выражения благодарности, М. Розенберг предлагает особый вариант, состоящий из трех компонентов:

- назвать действие другого человека, которое способствовало благополучию;
- назвать свои потребности, которые были удовлетворены действиями другого;
- выразить приятные чувства, возникшие после удовлетворения этих потребностей.

Это вариант полного выражения благодарности. В своей практике педагоги-психологи также используют элементы ненасильственного общения, и они не один раз наблюдали, какое мощное воздействие может оказать на педагога, в частности, осознание благодарности своему ученику [5].

Кроме того, необходимым условием ненасильственного общения является, по мнению Розенберга, умение четко выражать себя («Я-сообщение») [4].

Таким образом, М. Розенберг четко описывает базовую основу ненасильственного общения, а также предлагает алгоритм ее построения, представляющий собой строго определенную последовательность операций, неукоснительное соблюдение которой имеет первостепенное значение для появления умения выражать себя и эмпатического понимания.

Заключение. Концепция ненасильственного общения, предложенная Маршаллом Розенбергом, предполагает выстраивание коммуникации с опорой на четыре основных компонента: наблюдение без оценивания выражение своих чувств, осознание своих потребностей и обращение к другому человеку с просьбой без приказов и требований.

Из вышесказанного можно сделать вывод, что концепция ненасильственного общения Маршалла Розенберга несет в себе широкий потенциал, на ее основе может быть разработан тренинг, призванный бороться с проблемами и трудностями общения. Область применения данной концепции чрезвычайно широка.

Необходимо просвещать и научать людей навыкам ненасильственного общения. Работу стоит проводить как с подрастающими детьми, так уже и с личностью, у которой сформирован свой характер и стиль общения.

Развитие навыков ненасильственного общения и просвещение может происходить в разных формах: игра, тренинг, лекция, просветительское мероприятие, семинар и др. Главное, чтобы выбранный метод соответствовал возрастным особенностям обучающейся группы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Скворцова Л.И., Углицкая М.А. Содержание, формы и технология развития у будущих педагогов умений ненасильственного общения // Индивидуально-дифференцированная подготовка студентов к работе в образовательных учреждениях различного типа: сб. науч. тр. / под. ред. Т.В. Лодкиной, Л.А. Коробейниковой. – Вологда: Русь, 2000. – С. 92–107.
2. Соломин И.Л. Бесконфликтное общение. – СПб.: Речь, 1994. – 25 с.
3. Цаплина О.В. Позитивная психология в образовании // Современная психология: теория и практика: материалы X междунар. науч.-практ. конф. / г. Москва (11 окт. 2013 г.). – М.: Спецкнига, 2013. – С. 130–135.
4. Marshall, B. Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg [Electronic resource]. – URL: <http://arbeitsblaetter.stangl6taller.at/KOMMUNIKATION/gewaltfreie6kom6munikation6rosenberg.shtml> (дата обращения: 01.12.2013).
5. Rosenberg M.B. Umgang mit Angriffen von aggressiven Gesprächspartnern [Electronic resource]. – URL: <http://arbeitsblaetter.stangl6taller.at/KOMMUNIKATION/Umgang6mit6Aggression.shtml> (дата обращения: 17.11.2013).

Поступила 17.10.2023

NONVIOLENT COMMUNICATION IS AN EFFECTIVE WAY OF INTERACTING WITH OTHERS

A. KRYLOVA, I. ANDREEVA
(*Euphrosyne Polotskaya State University of Polotsk*)

The article presents a theoretical review devoted to the model of nonviolent communication proposed by M. Rosenberg. Four components of the concept of nonviolent communication are described in detail, which allow building trusting and conflict-free relationships with people around them. Observation, feelings, needs, and requests are the four components of the nonviolent communication model. The necessity of a more detailed study and application of the concept of nonviolent communication is substantiated. It should be noted that the model of nonviolent communication can be effectively applied in all spheres of communication: family relations, school, therapy and counseling, disputes and conflicts. Several ways of educating people in the field of nonviolent communication and some methods that contribute to the development of nonviolent communication skills are proposed. Clarity and accuracy is the main principle of the method of nonviolent communication developed by M. Rosenberg. Having mastered his four basic rules, people learn to speak so that the interlocutor can hear and understand him. As a result, communication will become effective.

Keywords: *the concept of nonviolent communication, violent communication, skills of nonviolent communication, observing without judgment, identifying and expressing feelings, taking responsibility for one's own feelings, asking without demands.*