



корпорация

российский
учебник

rosuchebnik.ru

— SMART —
COURSE



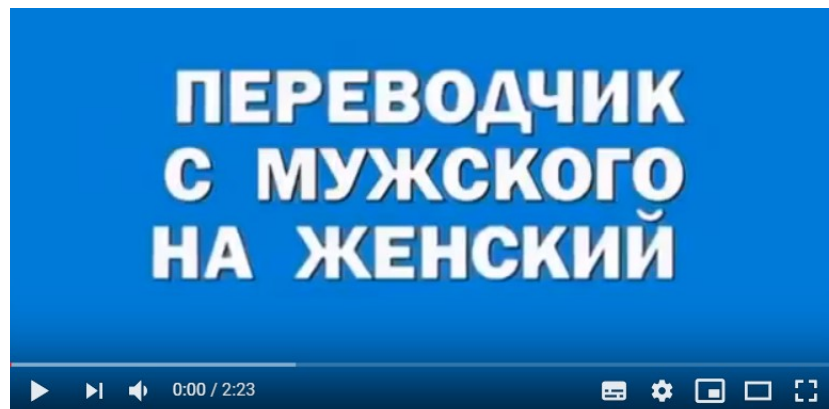
Ненасильственная коммуникация, как эффективная модель общения с подростками. Ключевые шаги.

Как мы общаемся? Видео-ролик

«Переводчик с мужского на женский»

<https://www.youtube.com/watch?v=xrcvD-4r8r0>

На место мужа и жены можно поставить любые другие пары: ребёнок-родитель, подчиненный-начальник, взрослые дети-старшее поколение и т.д.



**Первое «противоядие» для сближающего общения,
вместо жизнеотчуждающего – умение формулировать в
коммуникации факты вместо домыслов, оценок
(шаг «Наблюдение»)**



Если делали:

*расскажите, что делали в домашней практике и что
получилось/не получилось?*

Шаг 1. ННО и БОС

Принцип БОС – «Биологической обратной связи»



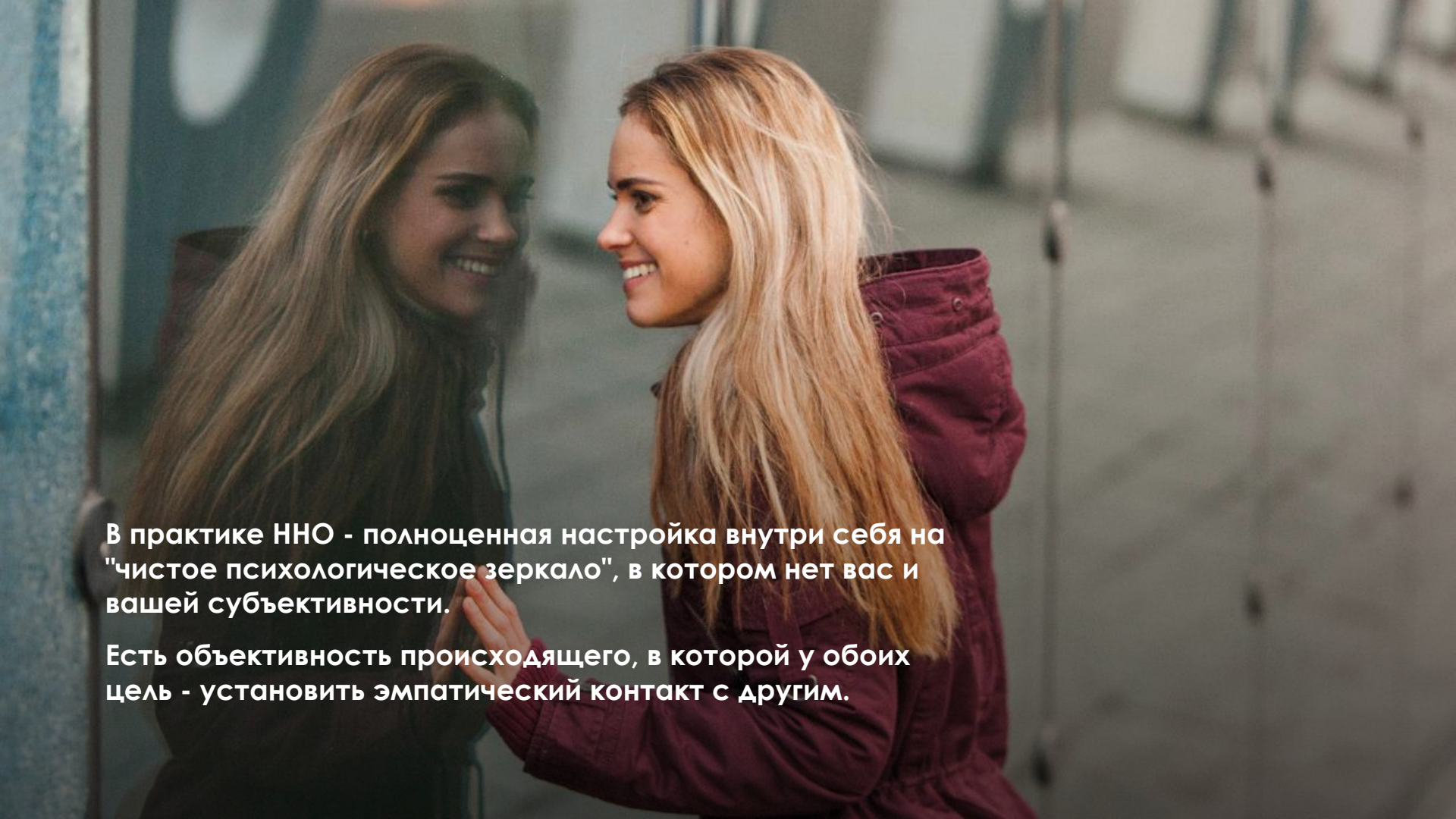
- принцип самонастройки оптимального функционирования живого организма (в превентивной медицине)



- БОС - это «физиологическое зеркало» - отражение всего набора физиологических проявлений, которые можно измерить четко (частота пульса в секундах и пр.)



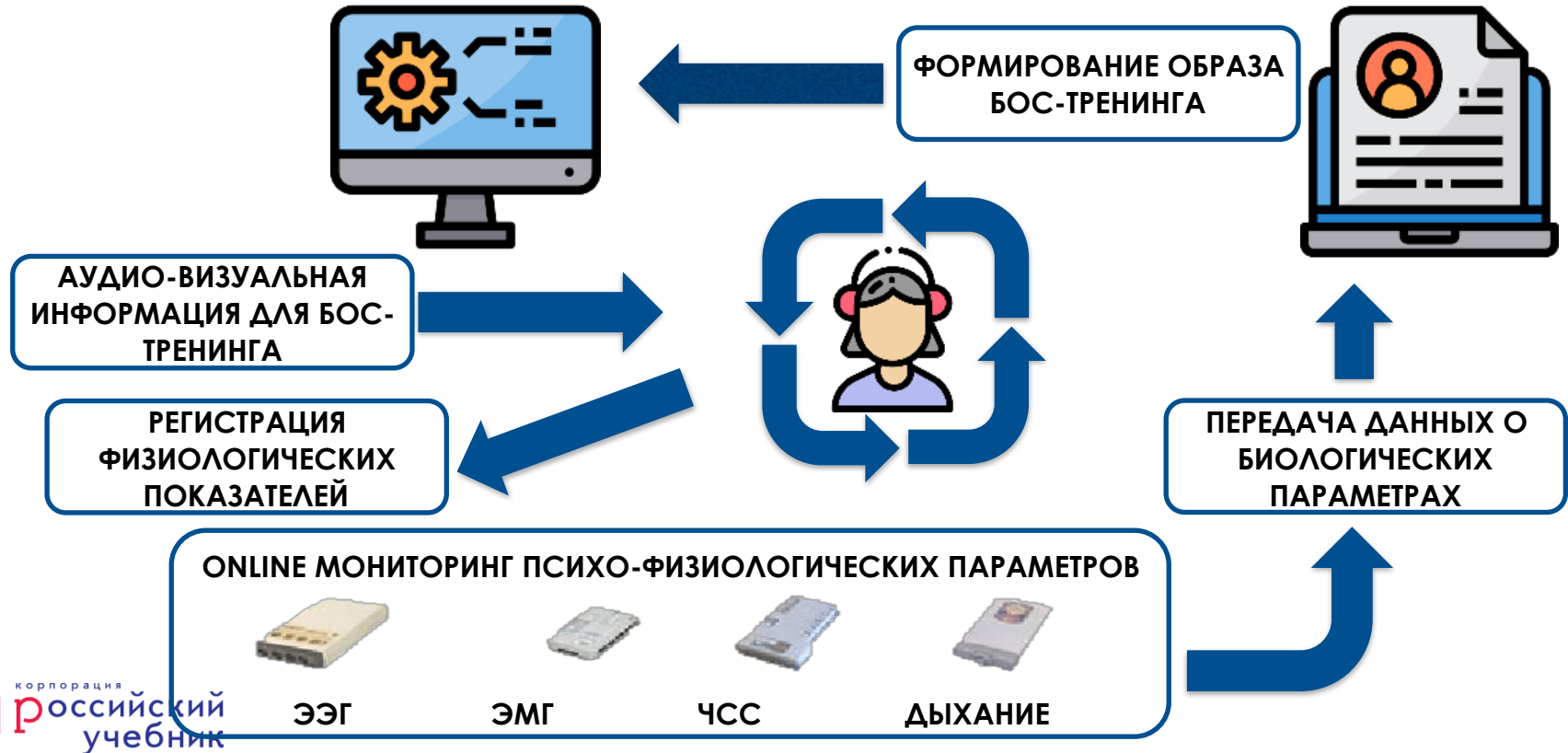
- объективность происходящего через измерение и факты

A photograph of two young women with long hair, one with brown hair and one with blonde hair, both wearing maroon hooded jackets. They are standing outdoors, smiling and looking at each other. The woman on the right is gesturing with her hand. The background is a blurred urban setting.

В практике ННО - полноценная настройка внутри себя на "чистое психологическое зеркало", в котором нет вас и вашей субъективности.

Есть объективность происходящего, в которой у обоих цель - установить эмпатический контакт с другим.

Метод обратной биологической связи



Метод биологической обратной связи

БОС – метод саморегуляции вегетативных функций человека, которые позволяют непосредственно наблюдать за собственными физиологическими показателями и сознательно влиять на них.

Цель метода

Развитие у человека навыков саморегуляции

Физиотерапевты используют технику, чтобы помочь пациентам восстановить чувствительность тканей после инсульта, психологи – для снятия стресса и расслабления пациентов.

Эмпатический разговор



Что необходимо для подготовки к сложному, важному для вас разговору?

0

Настройка. Шаг 0.

1

Наблюдение. Шаг 1.

В идеале - выбрать специальное время и место, самому подготовиться и настроиться на ключевое намерение ненасильственной коммуникации - на установление контакта с другим человеком, на желание стать ближе к другому.

Как мы общаемся? Видео-ролик

Видео-ролик «симпатия и эмпатия»

https://www.youtube.com/watch?time_continue=16&v=dcu1Dc5COD0

Ключевое намерение Ненасильственной коммуникации – стать ближе с другим человеком



Жизнеотчуждающее общение, или что мешает нам проявлять эмпатию

Ключевые ошибки/сложности применения Ненасильственной коммуникации или принципы, которые отдаляют нас в коммуникации



Оценки вместо фактов и наблюдений



Мысли о чувствах вместо чувств



Стратегии вместо потребностей (это то самое место, где проще всего возникает конфликт)



Требования вместо просьб (лишаем свободы выбора другого человека)



***«Мы спешим слушать ушами,
а нужно слушать сердцем»***

М. Розенберг

Жизнеотчуждающее общение или что есть насилие в ННО (общение, блокирующее сопереживание):

- Сравнения «Твой папа в твои-то годы уже...», «Он учится хуже всех...»
- Критика, ярлыки «хулиган», «двоечник», «бестолковый», «хорошие девочки так не говорят...»
- Оценочные суждения «он уже всех достал своими словами»
- Подмена чувств мыслями о чувствах «Я чувствую, что ты меня не слышишь» реальные чувства в нашей культуре общения мы подменяем словесными конструкциями
- Отказ от ответственности «мне пришлось это сделать...», «я начал курить, так как все друзья уже начали...»
- Морализаторские суждения «он эгоистичен/ленив по жизни»

Жизнеотчуждающее общение или что есть насилие в ННО (общение, блокирующее сопереживание):

- Осуждение человека или группы людей «Это все ваше «эго» говорит...»
- Обобщения «Все женщины импульсивны», «Они не мотивированные», «Они слабые», «Им ничего не надо»
- Суждения «он -прав, он-не прав», сортировка «он уже давно алкоголик»
- Долженствования непрерывные «я должна», «он должен», требования «ты не должен так себя чувствовать!»
- Домысливание за себя и другого «тебе безразлично что со мною происходит»

A person with long dark hair, wearing a dark jacket and blue jeans, is sitting on the ground, leaning their back against the thick, textured trunk of a large tree. The tree is on a grassy, slightly elevated bank. The background is a dense forest of tall, thin, bare trees shrouded in a thick, white mist or fog. The overall atmosphere is somber and contemplative.

Какие примеры жизнеотчуждающего общения знакомы вам?

Что вызывает такое общение в вас?
Напишите.

Это все неудачные попытки описать свои ценности, потребности, намерения

Когда мы думаем или общаемся на «шакальем языке», мы фокусируемся на том, что не так с другими или с нами самими.

Внимание сосредоточено на:

СОРТИРОВКЕ

АНАЛИЗЕ

СУЖДЕНИИ

ВЫВОДЕ

ВЫЯВЛЕНИИ СТЕПЕНИ
НЕПРАВИЛЬНОСТИ

Ключевые шаги Ненасильственной коммуникации и на чём мы сосредотачиваемся



Шаг 1. Наблюдение (сначала мы выражаем то, что видим или слышим)



Шаг 2. Чувства



Шаг 3. Потребности



Шаг 4. Просьба

Шаг 2. Я называю свои чувства

Задача:

расширение лингвистического аппарата в плане разнообразия чувств; отделение чувств от мыслей о чувствах

Пример:

Напишите чувства, которые вы знаете



Принципы:

- формируйте свой словарь чувств осознанно
- повышайте толерантность (переносимость чувств разной степени интенсивности)
- берите ответственность на себя за свои чувства и различайте

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

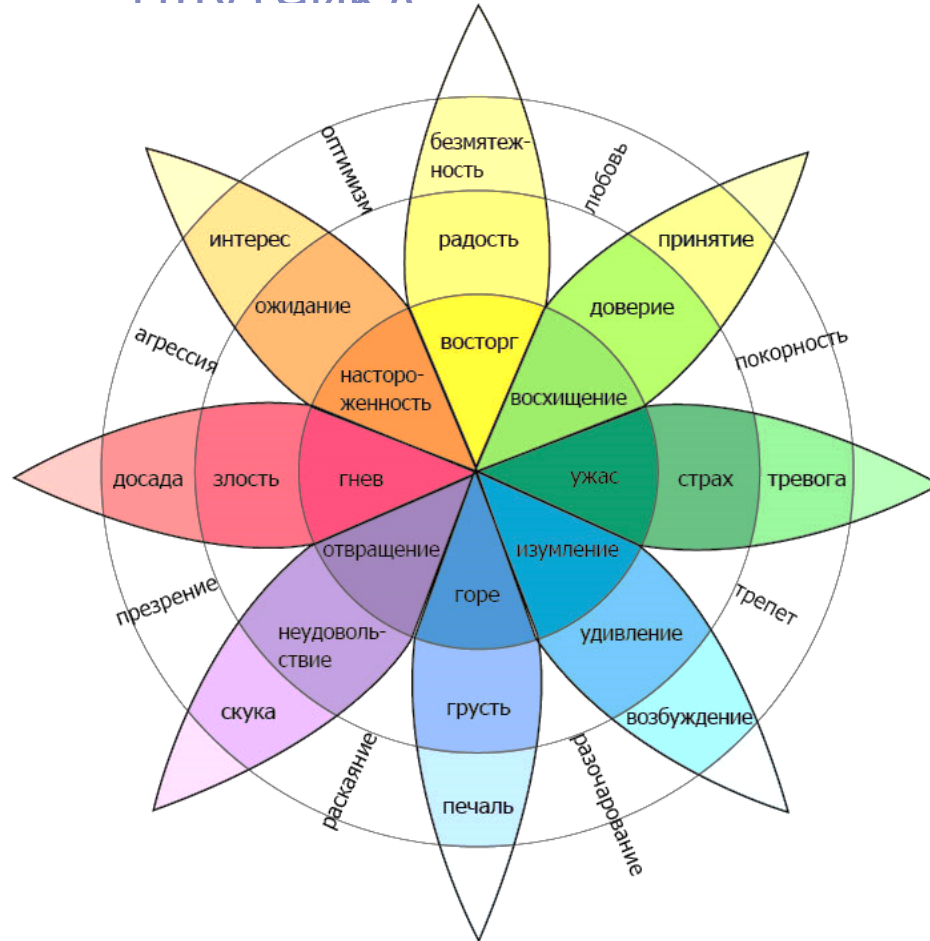
НАЧНИТЕ ЗДЕСЬ:

каждый раз, когда смотрите на этот плакат, старайтесь определить:

1. Какие эмоции вы сейчас испытываете?
2. Где и в какой ситуации вы находитесь?
3. Почему испытываете именно эти эмоции?



КОЛЕСО ЭМОЦИЙ Р. ПЛАТОНА



	Стимулирующее событие	Когнитивный образ	Субъективная реакция	Поведенческая реакция	Функция
Приятие	Принадлежность к одной группе	"Друг"	Одобрение	Поглаживания, защита	Взаимная поддержка, безопасность
Радость	Получение ценного объекта	"Обладание"	Эйфория	Удержание, сохранение	Увеличение ресурсов
Интерес	Новая территория, объект	"Поиск"	Ожидание	Изучение территории, объекта	Карта местности, освоение ресурсов
Гнев	Препятствие в достижении объекта	"Враг"	Ярость	Нападение	Устранение препятствия
Нерязнь	Вредный объект	"Яд"	Отвращение	Рвота	Избегание отравления
Печаль	Потеря ценного объекта	"Потеря" "Покинутость"	Горе	Крик, плач	Возврат ресурсов
Удивление	Неожиданное событие	"Что это?"	Изумление	Остановка	Время для адаптации
Страх	Угрожающее событие	"Опасность"	Ужас	Бегство	Безопасность

	Радость	Интерес	Гнев	Нерязнь	Печаль	Удивление	Страх
Приятие	Любовь	Любопытство	Превосходство	Конфликт	Сентиментальность	Восторг	Смирение
Радость	Оптимизм	Смелость	Злорадство	Конфликт	Восхищение	Благоговение	
Интерес		Враждебность	Зависть	Пессимизм	Конфликт	Тревога	
Гнев			Ненависть	Скорбь	Возмущение	Конфликт	
Нерязнь				Презрение	Обида	Паника	
Печаль					Разочарование	Отчаяние	
Удивление						Смятение	

БАЗОВЫЕ И СЛОЖНЫЕ ЭМОЦИИ

на основе теорий
Р. ПЛУТЧИКА и К. ХОРНИ

Шаг 3. Я выражаю потребности

Конфликты возникают не на уровне потребностей (так как они универсальны), а на уровне стратегий их удовлетворения.

Потребности изначально:

позитивны и универсальны



Задача специалиста – разглядеть за словами и суждениями именно потребности и чувства. Для этого важно освоить «язык жирафа» и эмпатию.

Шаг 3. Я выражаю потребности

Согласно **ННО** каждый из нас движим потребностями. Все, что мы делаем или не делаем, определяется тем, какие потребности в тот или иной момент мы пытаемся удовлетворить.

Потребности являются **тем самым ресурсом**, благодаря которому жизнь поддерживает сама себя.

Шаг 3. Я выражаю потребности



Например, наше **физическое состояние** зависит от того как мы удовлетворяем свои потребности в еде, движении, отдыхе. Наше психологическое и эмоциональное благополучие зависит от потребностей в поддержке, любви, честности, заботе.



Эти потребности едины **для всех** человеческих существ, независимо от расы, каких-либо убеждений или от места проживания, мы все имеем одни и те же нужды для того, чтобы наша жизнь «жила», развивалась, продолжалась.

Какие потребности вы знаете?

Если наши потребности удовлетворяются, то мы испытываем удовольствие, радость, благодарность, то есть чувства, которые мы называем приятными, позитивными.

Если наши нужды не удовлетворяются, то мы переживаем раздражение, злость, разочарование.

Чувства-индикаторы (лакмусовая бумажка) напрямую связаны с потребностями и помогают нам понимать себя, узнавать, что именно происходит в данный момент в нашем внутреннем мире.

Какие потребности вы знаете?

В области потребностей мы едины друг с другом, в области чувств — очень близки. Но в области стратегий мы отличаемся друг от друга существенным образом.

Именно в стратегиях мы проявляем свою уникальность, индивидуальность. И, как правило, именно стратегии становятся предметом конфликтов, споров, разногласий.



Про потребности:

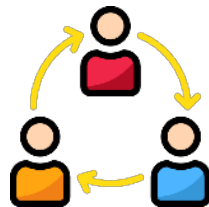
Коммуникация не работает тогда, когда она не служит, не отвечает
главным потребностям человека:

В УВАЖЕНИИ



В СВОБОДЕ

В ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ
БЕЗОПАСНОСТИ



В СОТРУДНИЧЕСТВЕ

Шаг 4. Просьба в духе ННО

- Конкретная
- Измеримая
- Выполнимая
- Учитывает то, что вы можете получить отказ
(свободу выбора другого человека)

В чем разница?

Я вижу этому парню нет никакого дела до того, что я ему говорю, он меня не слушает!

Гаджет мешает меня слушать опять.

Конечно, эти гаджеты для вас важнее всего!

Ответ: «Что вы пристали ко мне! Я что обязан вас постоянно слушать?!»

Сергей, здравствуй. Вижу ты взял в руки 5 минут назад планшет и сейчас играешь в «Марио». Я волнуюсь по поводу одной темы. Хотела бы с тобою поговорить. Не мог бы ты уделить мне 10 минут, отложить планшет и выслушать, что мне важно сказать про...

Краткая формула, доступная взрослым и подросткам для самовыражения в стиле ННО

Я чувствую _____, потому что (мне важно)

И я хотел бы (или мог бы ты)

Некоторые инструменты ННО, в основе которых лежит эмпатическая формула «наблюдение-чувство-потребность – просьба»

Самовыражение по методике ННО

Самозэмпатия по методике ННО

Эмпатия другому

Практики контакта с собою в ННО

Намерение в ННО

Просьба по модели ННО

Благодарность в ННО стиле

Распознавание “4стула” по ННО

Танцпол ННО

Дневники ННО

Являются ли просьбами фразы?

1

Не мог бы ты стать более трудолюбивым и ответственным?

2

Мне одиноко, мне хотелось бы, чтобы ты провел этот вечер со мной

3

Люблю когда все прибрано вокруг. Не мог бы ты быть более аккуратным?

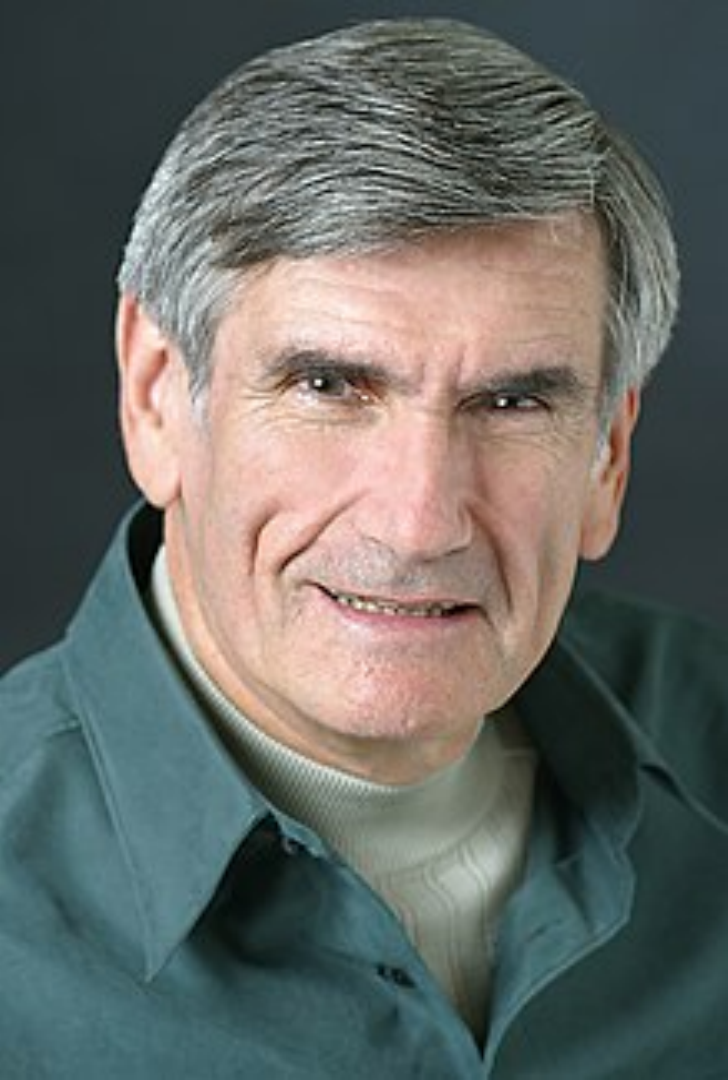
Есть несколько типов просьб

- 1 просьбы о контакте или о внимании («Не мог бы ты меня выслушать и сказать, каково это для тебя?»);
- 2 просьбы о том, чтобы с вами не вступали в контакт («Не мог бы ты оставить меня в одиночестве?»);
- 3 просьбы об определенных действиях («Принеси, пожалуйста стакан воды.»);
- 4 просьбы об эмоциональном принятии («Не мог бы ты меня выслушать»)

Намерение важно

Целью открытого общения является установление и поддержание эмоционального контакта, связи, некой атмосферы, которая способствует свободному, радостному обмену между людьми. Не потому, что «так должно быть», а потому, что так желают наши сердца (оба, добровольно, без принуждения).

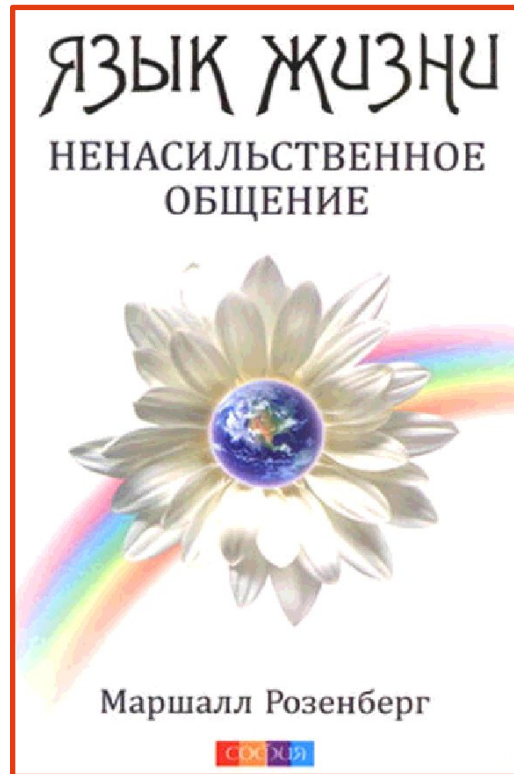
Одним из условий для этого является желание, **добрая воля участников** взаимоотношений рассматривать потребности каждой из сторон равными. Это коренным образом отличается от получения заведомо известного, определенного результата



«Изучая факторы, влияющие на нашу способность сочувствовать другим, я был поражен важностью роли языка и того, как мы его используем. И я выявил определенный подход к общению, то есть к речи и ее восприятию, который позволяет нам говорить от всего сердца, проложить путь к душе другого человека и высвободить нашу природную способность к сопереживанию»

М. Розенберг

Книга и другие материалы:



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Март 2019 года.

Принципы и задачи ненасильственной коммуникации.

Наталья Смелова