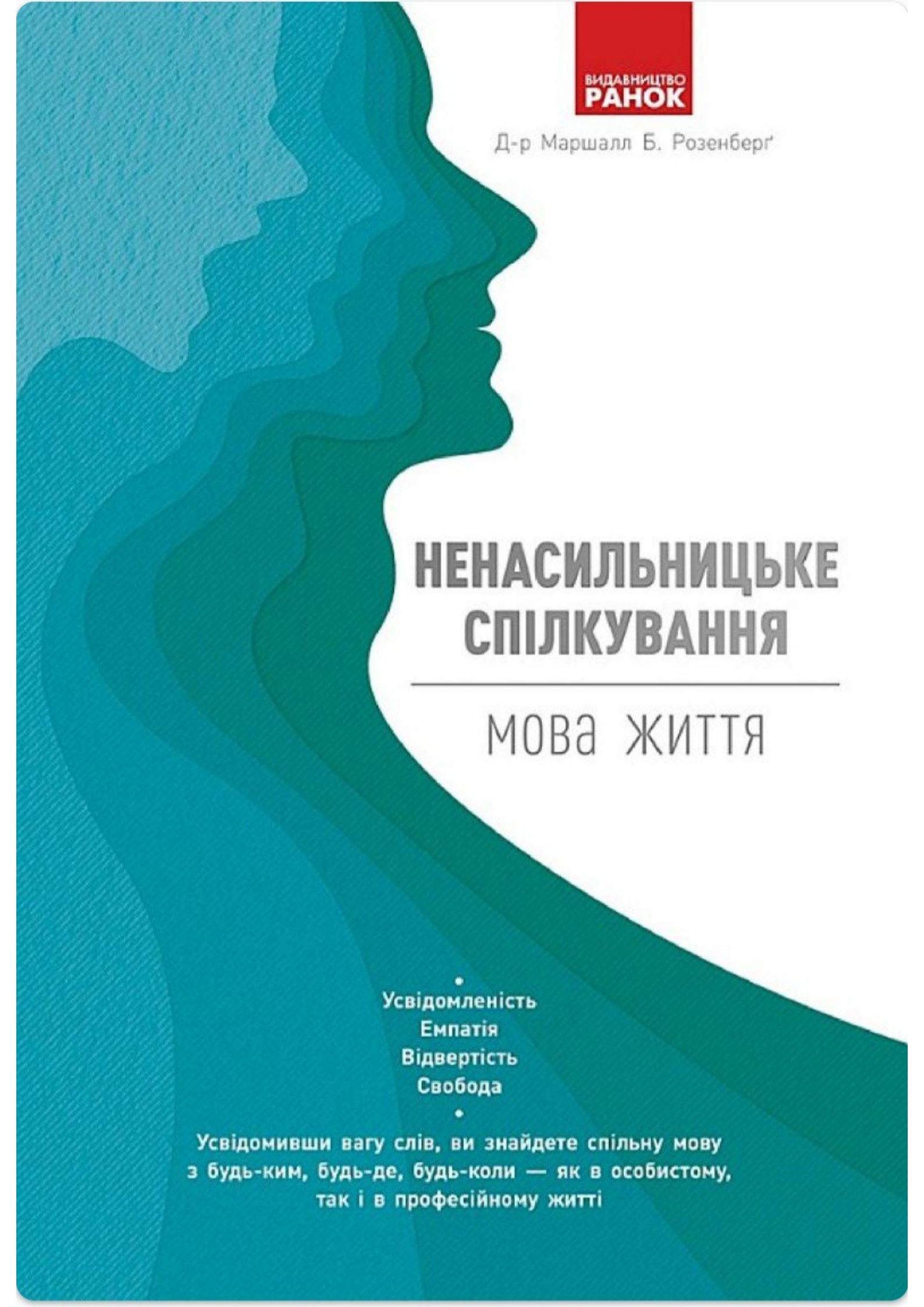




ВИДАВНИЦТВО
РАНОК

Д-р Маршалл Б. Розенберг

НЕНАСИЛЬНИЦЬКЕ СПІЛКУВАННЯ

МОВА ЖИТТЯ

•
Усвідомленість
Емпатія
Відвертість
Свобода
•

Усвідомивши вагу слів, ви знайдете спільну мову
з будь-ким, будь-де, будь-коли — як в особистому,
так і в професійному житті

НЕНАСИЛЬНИЦЬКЕ СПІЛКУВАННЯ

Мова життя

Маршалл Б. Розенберг



Translated from the book Nonviolent Communication: A
Language of Life 3rd Edition,
Published Fall 2015 by Marshall B. Rosenberg,
ISBN 13 / 10: 9781892005281 / 189200528X
Published by PuddleDancer Press.

All rights reserved.

Used with permission.

For further information about Nonviolent Communication (TM)
please visit the Center for Nonviolent Communication on the Web at:
www.cnvc.org.

Оригінальна назва: «Nonviolent Communication: A Language of Life».

Текст: Маршалл Б. Розенберг.
ISBN 13 / 10: 9781892005281 / 189200528X,
Видано PuddleDancer Press.

Усі права застережено.

Використовується з дозволу.

Додаткову інформацію про Ненасильницьке спілкування (TM)
можна отримати на сайті Центру Ненасильницького спілкування:
www.cnvc.org

Варіанти отримання додаткової інформації про Ненасильницьке
спілкування:

Центр Ненасильницького спілкування (CNVC) 9301 Indian School Rd.,
NE, Буд. 204 Альбукерке
NM 87112-2861 США. Тел.: 505-244-4041; тільки для США: 800-255-
7696.

Факс: 505-247-0414 Електронна пошта : cnvc@CNVC.org. Вебсайт:
www.CNVC.org

Минуло понад пів століття відтоді, як Маршалл Розенберг описав концепцію Ненасильницького спілкування. Пів століття цей метод спілкування змінює долі людей по всьому світі, зменшуючи агресію, розв'язуючи конфлікти та збагачуючи життя кожного, хто спробував його застосувати.

Уперше книжка «Ненасильницьке спілкування. Мова життя» — основна праця доктора Розенберга — видана українською мовою. З нею читач отримає повне розуміння, що таке ННС, навіщо воно потрібне, яким чином запровадити його у своє життя та на які результати очікувати.

© 2015 PuddleDancer Press

© Олійник О. І., переклад, 2020

© Ганцяк-Каськів О. Д., вірші, 2020

© Болдир К. Ю., дизайн обкладинки, 2020

© ТОВ Видавництво «Ранок», 2020

Коротка історія українського видання

Є свідчення, що завдяки Ненасильницькому спілкуванню зовсім різні люди неймовірним чином дізнаються одне про одного так, ніби притягуються своєю людяністю. А далі просто стається те, що має статися: зв'язок, співпраця, дружба, родина...

Історія перекладу цієї книжки почалася й продовжується також завдяки диву. З часу подій Майдану (2013—2014 роки) КарліОлена* ділилися Ненасильницьким спілкуванням (ННС) з людьми в Україні: через зустрічі, тренінги, фасилітації діалогів, сесії примирення... Вони приїздили всюди, звідки лунав запит, — від заходу до сходу. І у вирі своєї важкої, але надто потрібної праці, мріяли знайти видавця, який допоміг би створити книжку про Ненасильницьке спілкування рідною мовою українців. І їхня мрія здійснилася!

Одного разу КарлуіОлені зателефонувала приятелька і сповістила, що видавець** сам шукає їх. Таким чином «Простір Гідності» познайомився із видавництвом «Ранок», і завдяки цій непростій, але такій жаданій співпраці народилася для країни ця книга — «Ненасильницьке спілкування. Мова життя».

Увесь час знаходилися люди, які бажали долучитися до створення української версії базової книги Маршалла Розенберґа — через переклад, створення обкладинки, редагування, менеджмент, коментування тощо. Багато вдячності до ННС, багато тепла для кожного, хто з різних країн і навіть континентів приєднався до спільноти, об'єднаної Мовою життя.

Подорож ННС продовжується, її не зупинити, бо кожен з вас стає її співтворцем.

Передмова до українського видання

Карл Плеснер,

співзасновник Українського центру Ненасильницького спілкування і примирення «Простір Гідності» і Школи Інженерів Порозуміння в Україні, сертифікований тренер з Ненасильницького спілкування, сертифікований кризовий переговорник, фахівець-практик з відновлення суспільних зв'язків після деструктивних конфліктів (Данія-Україна)

Уявіть собі таку ситуацію: ви збираєтеся розпочати розмову з дорогою вам людиною на важливу для вас тему, але ця людина виявляється дуже напруженою й стурбованою. Як ви вчините в такій ситуації? Відмовитеся від чогось важливого для вас і перенесете розмову, чи все ж висловитеся й скажете свою правду, ризикуючи викликати спалах негативних емоцій, біль, образу, а може, навіть відчуження, ворожість та врешті сумне розірвання взаємин? Чи хотіли б ви вміти провести цю бесіду так, щоб вона перетворилася на досвід, який дійсно збагачує життя, і не лише для вас, а й для вашого співрозмовника?

Ця ситуація дуже гарно відображає мої бажання в 2005 році, коли я вперше прочитав цю книгу. Тоді у моєму житті було чимало таких напружених і виснажливих розмов, що закінчувалися гнівом і сварками та часто призводили до погіршення стосунків, а інколи і до їхнього розриву. Я відчайдушно шукав кращий шлях жити життя щасливо. Шлях, який би міг заспокоїти печаль, відчай і гнів, що вирували в мені. Шлях, який би зміг вгамувати такий тип взаємин, який — я інтуїтивно знав — ми, люди, а також і я, народжені реалізувати у своєму житті. Глибоко в серці мені бракувало бути любленим, поцінованим, хотілося, щоб мені довіряли, мене розуміли, про мене турбувалися, і я помалу втрачав себе через неспроможність створювати життя із такими якостями — для себе і для інших також.

Я уявляю вас у цю мить із цією книгою в руках — які мрії, які бажання переповнюють ваше серце? Які печалі обтяжують вашу

ходу й морять голодом ту танцюючу люблячу веселість, з якою ви прийшли у світ при народженні? У цій книзі Маршалл показує більш практичний і прикладний шлях назад у Рай.

Яблуко, яке скуштували Адам і Єва в Едемському саду, як це мені бачиться, відкрило їм здатність судити, що правильно, а що неправильно. Коли ми, люди, застосовуємо у своїх взаєминах зі світом здатність судити, ми неминуче спонукаємо розбіжності, що призводять до ворожнечі й конфліктів, до розділення між людьми, і заважають жити у мирному взаємному співпереживанні одне з одним. Саме ця здатність і витіснила нас із Раю. Я не є релігійною людиною взагалі, моя духовність бачить християнство через приклад життя Ісуса Христа, що показує людям шлях повернення у втрачений Рай.

Рай — це дуже реальне місце, до якого ми завжди маємо доступ. Це місце, звільнене від суджень про «правильне» і «неправильне», від тягарів провини, сорому і звинувачень. Наш шлях до Раю проходить через «переклад» усіх наших суджень, провини, звинувачень і сорому — мовою Життя, як це запропонував і показав нам Маршалл Розенберг.

Рай є місцем, де люди охоплені такою турботою і любов'ю, що це стає природнім і неминучим, коли ми налагоджуємо одне з одним зв'язок співпереживання у своїй повній звільненій людяності. Ісус є живим прикладом саме такої дії — безумовного і беззастережного відкриття свого серця, огортання всіх, навіть найзасудженіших, співпереживанням і любов'ю, ділячись із ними своїм багатством людяності.

У цьому процесі любов розчиняє ненависть, тому що любов — це те, чого ми прагнемо в основі своєї сутності: у глибині серця всі ми радше прагнемо, щоб нас любили, ніж ненавиділи, і всі ми радше прагнемо любити, ніж ненавидіти.

Я говорю це з досвіду. Від часу моєї зустрічі з Маршаллом у 2007 році я працював із сотнями людей, які завдавали фізичної шкоди іншим, травмували, а інколи й убивали. Усі ці люди, за дуже невеликим винятком, підтвердили своє прагнення любові та вказали на її втрату, пояснюючи, чому вони загубилися у мороці мстивого насильства. Вони підтвердили те, що сказав Маршалл: насильство у словах і в діях виникає, коли люди судять інших,

вірячи, що ті відповідальні за їхні страждання, і коли вірять, що помста полегшить їхній біль.

На своєму шляху допомоги в примиренні людям, які потерпають від насильницьких конфліктів, я ставав свідком, як маршаллівська Мова життя здатна зцілювати рани ненависті й розбрату, запобігати помсті та надихати на прощення через людське співпереживання.

Нам, людям, непросто дається навчання. І, коли ми зазнаємо болю, нам так легко почати звинувачувати й засуджувати тих, кого вважаємо за це відповідальними, а відтак ми вражаємо інших і завдаємо їм шкоди через жагу помсти.

Нас вчили, що важливо бути добрими одне до одного і любити свого ближнього як самого себе. Проте багатьом із нас ніколи не пояснювали, як саме це робити.

У цій своїй книзі Маршалл пропонує нам Ненасильницьке спілкування як практичний і прикладний спосіб перекласти мову суджень, осуду, звинувачень і помсти мовою співпереживання, сповненою автентичності й зацікавленості, яка по-справжньому розкриває глибину нашого турботливого серця до іншого. Роблячи це, ми з більшою ймовірністю зустрінемося одне з одним в енергетичному просторі співпереживання і взаєморозуміння. Там будь-які акти насильства просто втрачають сенс, а взаємна дбайлива співпраця задля кращого життя стає неминучою.

Я щиро вірю, що коли ви вчетверте перечитуватимете цю книгу, ви почерпнете для себе не менше цінного, ніж тоді, коли вперше тримали її в руках.

Тож почніть цю подорож!

Передмова о. Кристліна Ранджендрама,

*монаха ордену Товариства Ісуса, сертифікованого тренера з
Ненасильницького спілкування, засновника Ненасильницького спілкування
у Шрі-Ланці та Індії*

Книгу Маршалла Розенберґа «Ненасильницьке спілкування. Мова життя» вже перекладено понад сорока мовами світу.

Цей переклад українською має власну історію. Дуже часто переклад з'являється набагато пізніше того, як процес Ненасильницького спілкування приживається серед людей. Я маю честь бути дуже маленькою частиною цієї історії завдяки участі в проєкті «Школа Інженерів Порозуміння».

Історія цього перекладу також пов'язана з викликами, які постали перед українським народом і нещодавніми сумними подіями в Україні. На певному етапі історії країна потребувала, щоб люди опанували мову миру й порозуміння — тоді народився і набув сили проєкт під назвою «Інженери Порозуміння». Багато молодих людей, які захотіли присвятити життя встановленню миру у своїй країні, навчалися Мови життя, яку свого часу описав і передав світові мій дорогий друг Маршалл Розенберґ. Цей проєкт триває й досі, і я певний, переклад головної книги Маршалла українською значно підсилить роботу над побудовою довготривалого миру в цьому регіоні. Я сподіваюся, що це зробить свій внесок у ще більше поширення культури злагоди в Україні.

Усі, хто залучений до ініціативи та праці над виданням книги Маршалла українською мовою також стають причетні до масштабного багаторівневого миробудівного проєкту у цій частині світу.

Що люди говорять про Ненасильницьке спілкування

Бізнес

«Ненасильницьке спілкування» — це одна з найкращих книжок, яку я читав як власник бізнесу, а також як чоловік і батько. Ця книга не є новинкою, але для мене вона набагато краща за інші книжки, адже розкриває ключові принципи та практики виняткового спілкування. Це також перша книга, яку Саття Наделла (генеральний виконавчий директор Microsoft) попросив прочитати свою команду, бо бачив у ній сенс.

Бен Петерсон, BambooHR, рекомендована Forbes Human Resources Council як обов'язкова до прочитання книга для позитивного впливу на підхід до роботи

Однією з книжок, яку я вперше порадив прочитати всім, коли натрапив на неї, була книга «Ненасильницьке спілкування», яку використовували, щоб можна було сказати: «Слухайте, переконаймося, що ми з емпатією ставимося до потреб одне одного, тому що вона цього вимагає».

Із запису, на якому генеральний виконавчий директор Microsoft Саття Наделла веде розмову з Джоном Форттом із CNBC

Якщо емпатія як міра емоційного інтелекту є показником успіху, тоді Наделла влучив у яблучко, прищепивши в гігантській корпорації цю рису всім — від верхів до низів. Чому ще емпатія є важливою? Microsoft є водночас і сервісом, і компанією, яка виробляє продукти, її пропозиції мають знаходити відгук у користувачів. Наделла зазначає: «Ви повинні вміти сказати: звідки ця людина? що їй подобається? чому вона радіє або через що розчарована? що відбувається? чи це стосується комп'ютерних технологій, чи чогось іншого?»

Стаття Гаррі Маккарена в Fast Company

Я знайшов цю книгу завдяки рекомендації Сатї Наделли. У книжці представлена проста техніка та приклади емпатії й зв'язку з почуттями людей. Замість того, щоб судити про інших з їхніх слів, книга допомагає зрозуміти потреби, що стоять за ними, і почуття та емоції, що рухають ними. Дуже рекомендую.

Онлайн-рецензент

Я люблю цю книгу і радив її декільком своїм колегам. Наставник порекомендував мені її, коли у мене виникли проблеми із тим, щоб давати прямий зворотний зв'язок підлеглим, не ображаючи їхні почуття. Книга допомогла мені прибрати судження з моїх повідомлень та орієнтуватися на бажаний результат. Книга порівняно швидко читається, і я можу легко звертатися до неї, готуючись до жорсткої розмови.

Онлайн-рецензент

Ця книга змінила моє життя, коли я боровся за існування на дисфункціональному робочому місці. Вона дала мені необхідні навички, щоб завоювати повагу та навчитися працювати на бажаному рівні продуктивності. Я дуже рекомендую її всім, хто повинен працювати і жити з іншими.

Онлайн-рецензент

Комунікації

Ненасильницьке спілкування може змінити світ. І, що ще більш важливо, воно може змінити ваше життя. Його важливість важко переоцінити.

*Джек Кенфілд, автор серії книг «Курячий бульйон для душі»
(ориг. назва Chicken Soup for the Soul Series)*

У цій книзі ви знайдете дивовижно ефективну мову для того, щоб висловлювати, що у вас на думці та на душі. Як і інші важливі та елегантні системи, вона проста на перший погляд, важка для застосування у розпалі і потужна у своїх результатах.

Вікі Робін, авторка книги «Гаманець або життя. Ви контролюєте гроші або гроші контролюють вас» (ориг. Your Money or Your Life)

Доктор Розенберг' виніс на передній план простоту успішного спілкування. Незалежно від того, з яким питанням ви стикаєтесь, його стратегії спілкування з іншими щоразу будуть наближати вас до успіху.

Тоні Роббінс, автор книг «Пробуди в собі велета» (ориг. Awaken the Giant Within) і «Безмежна сила» (ориг. Unlimited Power)

Спосіб для людей розмовляти так, щоб сприяти більшому зв'язку, розумінню, співчуттю. Це стосується всіх сфер життя: як ми спілкуємося

в інтимних партнерських стосунках, у ділових взаєминах, у міжнародних відносинах, а також — як ми ладнаємо із самими собою: чи є ми для себе найкращими друзями, чи самі себе мордуємо. Навчання та практика цього процесу збагатили моє життя в безліч способів.

Онлайн-рецензент

Дивовижна. Емпатія, активне слухання, співчуття. Ця книга допоможе вам підвищити якість вашого життя, взаємин із колегами, друзями, родиною.

Онлайн-рецензент

Для мене вона стала, мабуть, найкориснішою книгою, яку я прочитала у своєму житті, і я, мабуть, перечитала її разів із десять.

Онлайн-рецензент

Я ніколи не читав чіткішої, зрозумілішої, проникливішої книги про спілкування. Дивовижно легка для читання, з чудовими прикладами та складна для застосування на практиці — ця книга є справжнім подарунком для всіх нас.

Онлайн-рецензент

ННС — це мова просвітлення. Така проста і водночас така складна. Використання ННС може змінити ваше життя, внести ясність у ваше мислення й трансформувати стосунки.

Онлайн-рецензент

Якщо ви хочете, щоб вас почули, а також щоб ви почули те, що насправді ховається за тим, що говорять ваші близькі, — прочитайте цю книгу! Вона змінить ваше життя.

Онлайн-рецензент

Вирішення конфліктів

Ненасильницьке спілкування — це один із найкорисніших процесів, який ви коли-небудь пізнаєте.

Вільям Урі, автор книги «Отримати "так"» (ориг. Getting to Yes)

Ви отримаєте прості інструменти для залагодження суперечок та створення співчутливих взаємин з родиною, друзями та іншими знайомими.

Джон Грей, автор книги «Чоловіки з Марса, жінки — з Венери» (ориг. Men Are From Mars, Women Are From Venus)

Це спосіб вийти з конфліктної парадигми «хто правий, хто винуватий» і натомість усвідомити, що люди завжди чинять так, щоб спробувати задовольнити свої потреби. Ніхто не помиляється; це просто питання пошуку стратегій для задоволення потреб одне одного.

Онлайн-рецензент

Як і роботи Ноама Чомскі, робота Розенберґа є за своєю природою радикальною, вона підриває всю систему влади, що існує в нас на сьогодні: між дітьми та дорослими, між здоровими та психічно хворими, між злочинцями і законом. Про різницю між каральною і захисною силою, яку визначає Розенберґ, необхідно прочитати всім, хто займається зовнішньою політикою чи здійснює патрулювання наших вулиць.

Д. Кіліан, репортер On The Front Line, Cleveland Free Times

У наш час нецивілізованого дискурсу та підлої демагогії принципи й практики Ненасильницького спілкування є настільки ж своєчасними, наскільки вони необхідні для мирного вирішення конфліктів, особистих чи громадських, національних чи міжнародних.

Midwest Book Review, Taylor's Shelf

Розенберґ описує, як у численних конфліктах, коли «вороги» змогли почути потреби одне одного, вони спромоглися до співчутливого зв'язку та пошуку нових рішень щодо «безвихідних» раніше ситуацій. Якщо ви хочете навчитися способам більш вправної комунікації, я наполегливо раджу цю зрозумілу й легку для читання книгу.

Діана Ліон, Buddhist Peace Fellowship, Turning Wheel Magazine

Без сумніву, найкраща книга, яку я прочитав. Я використав усі поняття, висвітлені в книзі, у своїй корекційній програмі запобігання насильству в сім'ї, а також на уроках керування гнівом. Людям в аудиторії подобалися заняття, на яких ми переходили до цих ідей. Я наполегливо рекомендую цю книгу всім, хто хоче знайти більш здоровий спосіб спілкування та зв'язку з іншими.

Онлайн-рецензент

Емоції, як правило, загострюються в конфліктних ситуаціях, і коли людям бракує слів, щоб чітко сформулювати свої почуття і те, що підживлює їх, це схоже на перебування в бурхливому морі, коли нікого немає біля штурвалу. Людей кидає в різні боки, вітрила рвуться, а стосунки сідають на мілину в болючому місці, на відстані гарматного пострілу від можливості зійти на берег.

Рейчел Лемб, тренерка ННС

Освіта

Надаючи переконливі приклади з реального життя, Розенберг оживляє процес ННС. Мої студенти в коледжі, особливо старші, зізнаються, що прочитання цієї книги змінило їхнє життя. Власне ж намагання практикувати ці кроки у щоденній взаємодії, на зустрічах і в класі, надзвичайно вплинуло на мене.

Онлайн-рецензент

Ця книга має бути в обов'язковій програмі старших класів середньої школи або в університеті. Набір навичок говорити про наші справжні потреби, який надає ця книга, є безцінним і практичним. Книга, яку повинен прочитати кожен.

Онлайн-рецензент

Здоров'я

Маршалл Розенберг надає нам найефективніші інструменти для зміцнення здоров'я та взаємин. Ненасильницьке спілкування з'єднує душу з душею, спричиняючи велике зцілення. Це елемент, якого бракувало тому, що ми робимо.

Діпак Чопра, автор книги «Як пізнати Бога» (ориг. How to Know God), «Вічне тіло» (ориг. Ageless Body) та «Вічний розум» (ориг. Timeless Mind)

Думав, що це буде книга про те, як ладнати з іншими. Однак для мене стало несподіванкою те, що вона дала мені можливість побачити, як я спілкуюся з собою... усі розмови всередині. Тепер я добріший і краще розумію себе, що означає... так, я добріший і краще розумію інших!

Онлайн-рецензент

«Ненасильницьке спілкування» — це основний практичний посібник для підвищення ефективності вашої емпатії, яка є однією з основних компетенцій емоційного інтелекту.

Онлайн-рецензент

Мені сподобалася ця книга, тому що вона допомогла мені трансформувати мої судження про себе у висловлювання про власні незадоволені потреби. Тепер я бачу, що коли я серджуся на себе, це тому, що мої дії не відповідали моїм цінностям. Можливість бачити речі з цієї точки зору допомагає мені погорювати з приводу свого вчинку і перейти до самопрощення, з'єднавшись із конкретною потребою, яку я намагався задовольнити, коли використовував стратегію, про яку зараз шкодую.

Онлайн-рецензент

Ця книга змінила моє життя! Що найбільше змінилося — це те, як я ставлюся до себе. Дякую, Маршалле!

Онлайн-рецензент

Близькі стосунки

На додачу до порятунку нашого шлюбу, Ненасильницьке спілкування допомагає нам відновити взаємини з дорослими дітьми та мати глибші стосунки з нашими батьками, братами і сестрами.

Читач в Арізоні

Я провів сорок років свого життя, намагаючись отримати емпатію від мого батька. Прочитавши лише половину цієї книги, я зміг висловитися таким чином, що він нарешті почув мене і дав те, що мені потрібно. Це був подарунок, який не описати словами.

Онлайн-рецензент

Ця книга є важливою для читання тим, хто прагне завершити цикли суперечок у стосунках, які не приносять задоволення; а також для батьків, які прагнуть впливати на поведінку своїх дітей, викликаючи співчуття, а не просто досягаючи послуху.

Онлайн-рецензент

Батьківство та спілкування в родині

Ненасильницьке спілкування дозволило мені подолати токсичний стан і знайти всередині себе люблячу маму й особистість. Доктор Розенберг створив спосіб перетворити насильство на мир.

Медсестра, Каліфорнія

Те, що почалося як пошук кращої системи дисципліни для нашої шестирічної дитини, виявилось філософським підходом та інструментом для спілкування, який трансформує наше ставлення одне до одного та до себе.

Особистісний ріст

«Ненасильницьке спілкування» Маршалла Розенберґа — це чудова книга для навчання співчутливого способу спілкуватися з людьми, навіть якщо ви (або вони) розлючені.

Джо Віталє, автор книг «Духовний маркетинг» (ориг. Spiritual Marketing), «Сила шаленого маркетингу» (ориг. The Power of Outrageous Marketing).

Революційний спосіб погляду на мову. Якщо достатньо людей насправді скористаються інформацією із цієї книги, ми вже незабаром зможемо жити у більш мирному та співчутливому світі.

Вес Тейлор, «Прогресивне здоров'я» (ориг. Progressive Health)

Це найбільш стисло та яскраво написаний навчальний посібник із питань міжособистісного спілкування, який я коли-небудь бачив. Ця книга кинула мені виклик стати зміною, яку я хочу побачити у своєму світі.

Онлайн-рецензент

Я одна з тих людей, які дуже критично ставляться до себе. Ця книга вчить мене любити себе, щоб я могла по-справжньому дбати про інших. Це може прокласти шлях до миру між людьми, різними етнічними групами, країнами тощо, і я вважаю, що нашому світові це вкрай необхідно.

Онлайн-рецензент

Дуже мало книжок змінило моє життя, змусило мене переосмислити, хто я та як я уявляю себе в цьому світі.

Онлайн-рецензент

В'язниця

Засудженням, зануренням у середовище, яке посилює та збільшує конфлікт, відкриття цієї покрокової методології, яка виступає за співчуття через спілкування, дарує надзвичайну свободу.

Доу Гордон, тренер ННС в підрозділі мінімальної охорони, Виправний комплекс у Монро, проєкт для в'язниць «Воля», Сіетл, Вашингтон

Духовність

Що стосується ненасильства та духовного активізму — то це Маршалл Розенберг! Застосування концепцій у його книгах спрямовує читача на сприяння більшого співчуття у світі.

*Маріанна Вільямсон, авторка книги «Щоденна благодать» (ориг. *Everyday Grace*) та почесна голова «Альянсу миру»*

Терапія

Якість емпатії, яку я зараз можу забезпечити, оживила мою терапевтичну практику. Ця книга дає мені надію на те, що я можу зробити свій внесок у добробут своїх клієнтів, а також глибоко зв'язатися зі своїми друзями та родиною. Детально описані у цій книзі навички емпатії може засвоїти кожен.

Онлайн-рецензент

Я ніколи не читав зрозумілішої, простішої, проникливішої книги про комунікацію. Після вивчення і викладання асертивності, починаючи із 1970-х років, ця книга є для мене ковтком свіжого повітря. Розенберг додає блискучого розуміння взаємозв'язку почуттів, потреб і відповідальності й створює справжній інструмент.

Онлайн-рецензент

Передмова

Діпак Чопра, доктор медичних наук,

засновник Центру добробуту Чопри й автор понад вісімдесяти книжок, перекладених понад сорока мовами, серед них двадцять два бестселери New York Times.

Ніхто не заслуговує на нашу подяку більше, ніж покійний Маршалл Розенберг, який прожив своє життя так само, як заповідає заголовок однієї з його книг: «Говори мовою миру у світі конфліктів»***. Він чудово усвідомлював твердження (або попередження), що містилося в підзаголовку цієї книги: «Те, що ви скажете далі, змінить ваш світ». Особистісна реальність завжди містить історію, а історія, яку ми проживаємо, починаючи з перших тижнів народження, заснована на мові. Це стало основою підходу Маршалла до вирішення конфліктів: робити так, щоб люди обмінювалися словами в спосіб, який виключає судження, звинувачення та насильство.

Спотворені гнівом обличчя протестувальників на вулицях, які створюють такі тривожні зображення у вечірніх новинах, — це більше, ніж просто зображення. Кожне обличчя, кожен крик, кожен жест має свою історію. Кожен чіпляється за свою історію з новою силою, бо це закріплює його ідентичність. Тож коли Маршалл виступав за мирні розмови, він водночас обстоював нову ідентичність. Він цілком усвідомив цей факт. Як він заявляє про Ненасильницьке спілкування та роль медіатора у третьому виданні своєї книги, «ми намагаємося жити іншою системою цінностей, поки просимо, щоб відбулися зміни».

У його баченні нової системи цінностей конфлікти вирішують без звичних неприємних компромісів. Натомість сторони, що ворогують, ставляться одна до одної з повагою. Вони запитують про потреби одна одної, і в атмосфері, вільній від пристрастей і забобонів, налагоджують зв'язок. Коли ми дивимося на світ, охоплений війною і насильством, де мислення «ми проти них» — це норма, і де країни здатні розірвати всі зв'язки цивілізованого

існування, щоб здійснити нестерпні зlodіяння, нова система цінностей видається дуже далекою. На одній європейській конференції для медіаторів скептик розкритикував підхід Маршалла як психотерапію. Якщо коротко: чи не просить він просто забути минуле і бути друзями, що є дуже віддаленою перспективою не лише в регіонах, розбитих війною, але і в будь-якому випадку розірвання шлюбу?

У багаж кожного світогляду упаковані системи цінностей. Вони не лише неминучі, але й шановані — по всьому світі є давня традиція водночас цінувати і боятися воїнів. Послідовники теорії Юнга говорять нам, що архетип Марса, мінливого бога війни, закладений у свідомості кожного, що робить конфлікт та агресію неминучими, свого роду вродженими вадами людей.

Але існує альтернативний погляд на людську природу, красномовно висловлений у цій книзі, погляд, який необхідно враховувати, оскільки це єдина наша справжня надія. На цей погляд ми — не наші історії. Ці історії є самовигаданими фантазіями, які залишаються цілими через звичку, груповий примус, старі умови та відсутність самосвідомості. Навіть найкращі історії співпрацюють у насильстві. Якщо ви хочете застосувати силу, щоб захистити свою сім'ю, убезпечити себе від нападу, боротися з кривдами, запобігати злочинам та брати участь у так званій «добрій війні», вас причарували пісні сирени про насильство. Якщо ви вирішите вийти з гри, є велика ймовірність, що суспільство постане проти вас і точно відплатить. Одне слово, знайти вихід непросто.

В Індії існує стародавня модель ненасильства, відома під назвою «Ахімса», вона є центральною в ненасильницькому житті. Ахімса зазвичай визначається як «незавдавання шкоди», хоча її значення поширюється від мирних протестів Махатми Ганді до вшанування життя Альберта Швайцера. «Не нашкодь» — це перша аксіома Ахімси. Що мене так вразило у Маршаллові Розенберзі, який помер у вісімдесят, лише за шість тижнів до того, як я це написав, — це те, що він збагнув обидва рівні Ахімси: рівень дій та рівень свідомості.

Дії добре описані на наступних сторінках як принципи Ненасильницького спілкування, тому я не буду їх повторювати

тут. А от щоб перебувати в свідомості Ахімси, треба бути набагато сильнішим, і Маршалл мав цей дар. У жодному конфлікті він не обирає чийсь сторону і навіть не переймався насамперед історіями, що за ним стоять. Визнаючи, що всі історії призводять до конфлікту, відверто чи приховано, він зосереджувався на зв'язках як на психологічному мості. Це узгоджується з іншою аксіомою Ахімси: має значення не те, що ви робите, а якість вашої уваги. Що стосується правової системи, то розлучення закінчується, щойно дві сторони вирішують питання про розподіл майна. Але це далеко від емоційного результату, який досягається двома розлученими сторонами. Якщо використовувати формулювання Маршалла, ними було сказано забагато того, що змінило їхній світ.

Агресія вбудована в систему его, яка повністю фокусується на «я, мене, мені і моє» щоразу, коли виникає конфлікт. Суспільство на словах підтримує святих і їхні обітниці служити Богові замість себе, але існує величезний розрив між цінностями, які ми проповідуємо, і тим, як насправді живемо. Ахімса закриває цю прогалину лише шляхом розширення обізнаності людини. Єдиний спосіб позбутися всього насильства — це відмовитися від своєї історії. Ніхто не може досягти просвітлення, якщо досі має особистий інтерес у світі — це може бути третьою аксіомою Ахімси. Але вона видається таким радикальним вченням, як і Нагірна проповідь, коли Ісус обіцяє, що лагідні успадкують землю.

В обох випадках сенс не в тому, щоб змінити свої дії, а в тому, щоб змінити свою свідомість. Для цього потрібно пройти шлях від пункту А до пункту Б, де А — це життя, засноване на невпинних вимогах его, а Б — самовіддане усвідомлення. Якщо чесно, ніхто насправді не бажає самовідданого усвідомлення; з точки зору турботи лише про себе це здається водночас страшним і неможливим. Якою буде винагорода, якщо ви позбавитеся его, яке повністю відповідає за винагороду? Щойно его зникне, чи не станете ви пасивним, як брязкальце без серцевинки?

Відповідь криється в тих моментах, коли особистісне «я» відпадає природньо і невимушено. Це трапляється в моменти

медитації або просто глибокого задоволення. Безкорислива усвідомленість — це стан, у якому ми перебуваємо, коли природа, чи мистецтво, чи музика створюють відчуття дива. Єдина відмінність між тими моментами (до яких ми можемо додати всі переживання творчості, любові та гри) і Ахімсою полягає в тому, що вони спалахують і гаснуть, а Ахімса — сталий стан. Він виявляє, що історії та его, що їх розпалює, — це ілюзії, власноруч створені моделі для виживання та егоїзму. Винагорода за Ахімсу не в тому, що ви поглиблюєте ілюзію (а це саме те, чого его завжди прагне за допомогою більшої кількості грошей, майна та влади). Винагорода полягає в тому, що ви стаєте тими, ким є насправді.

Вища свідомість — занадто піднесений термін для Ахімси. Нормальна свідомість — більш точне визначення у світі, де норма така ненормальна, що становить психопатологію. Ненормально жити у світі, де тисячі ядерних боеголовок націлені на ворога, а тероризм є прийнятним релігійним актом. Це просто норма.

Для мене спадщина роботи усього життя Маршалла не полягає в тому, як він революціонував розуміння ролі медіатора — хоча це також важливо. Вона полягає в новій системі цінностей, якою він жив, і яка насправді досить давня. Ахімса має відроджуватись в кожному поколінні, бо людська природа розривається між миром і насильством. Маршалл Розенберґ довів, що входження в цей стан розширеної усвідомленості є реальним і, коли справа стосується врегулювання суперечок, дуже практичним. Він залишає сліди, якими може крокувати решта з нас. Якщо у нас є щирий власний інтерес на душі, ми будемо йти ними. Це єдина альтернатива у світі, який відчайдушно шукає мудрості та припинення чвар.

Подяка

Я вдячний, що мені вдалося вчитися та працювати з професором Карлом Роджерсом в той час, коли він досліджував компоненти помічних стосунків. Результати цього дослідження відіграли ключову роль в еволюції процесу спілкування, який я описав у своїй книзі.

Я буду вічно вдячний за те, що професор Майкл Гакім допоміг мені побачити наукові обмеження та соціальні й політичні небезпеки того способу застосування психології, якого мене навчали: заснованого на баченні людей крізь призму патологій. Розуміння обмежень цієї моделі спонукало мене до пошуку способів практикувати іншу психологію, що ґрунтується на дедалі яснішому розумінні того, як нам, людям, призначено жити.

Я також вдячний Джорджеві Міллеру та Джорджеві Албі за їхні зусилля в попередженні психологів про необхідність шукати кращі способи «роздавання психології». Вони допомогли мені зрозуміти, що величезні страждання на нашій планеті вимагають більш ефективних способів розповсюдження необхідних умінь, ніж це може запропонувати клінічний підхід.

Я хотів би подякувати Люсі Леу за редагування цієї книжки та створення її остаточного рукопису; Ріті Герцог та Кейті Сміт за допомогу в редагуванні; і — за їхню додаткову допомогу — Дарольду Міллігану, Соні Норденсон, Мелані Сірс, Бріджит Белґрейв, Маріан Мур, Кіттрелл Маккорд, Вірджинії Гойт та Пітерові Вейсміллеру.

Нарешті я хотів би висловити подяку своїй подрузі Енні Мюллер. Її заохочення більш ясно описувати духовну основу моєї праці зміцнило цю роботу і збагатило моє життя.

Слова — це вікна
(чи, може, стіни?)

В твоїх словах я чую вирок свій,
Бажання засудити і прогнати.
Та я не йду, собі говорю: «Стій!
Він дійсно це хотів мені сказати?»

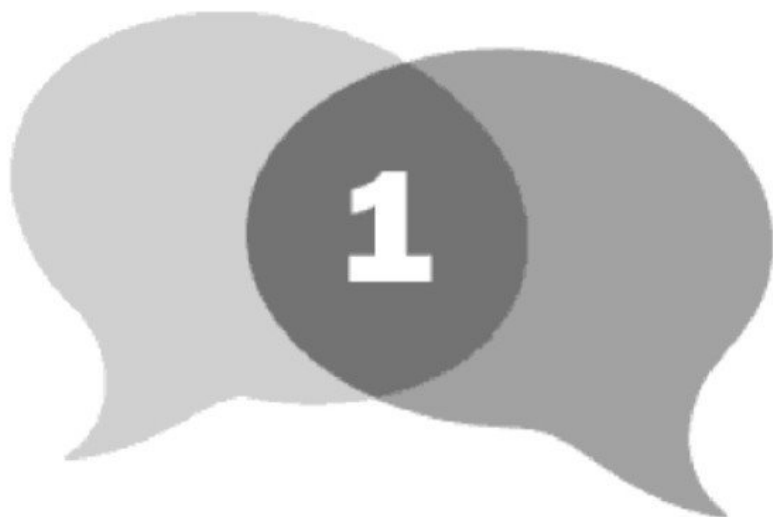
А перед тим, як стану в оборону,
Щоб словом, повним страху і плачу,
Звести між нами сті'ну неприслонну —
Скажи мені: чи так тебе почув?

Слова — це вікна, чи слова — це стіни?
Звільняють нас чи стримують в полоні?
Як слухаю тебе чи словом лину —
Нехай крізь мене б'є Любови промінь.

Так прагну часом щось тобі сказати,
Виходить це із серця глибини,
А як тобі не просто розібратись —
То прошу, не ув'язнуй, а звільни!

Тобі здалося: я тебе зневажив?
Байдужий я і дбаю лиш про себе?
А вслухайся в мої слова уважно...
Там — Почуття, вони такі ж, як в тебе.

Рут Бебермеєр



Давати від серця

Серце Ненасильницького спілкування

Те, чого я хочу у своєму житті, — це співчуття, потік між мною та іншими людьми, заснований на взаємному даванні від серця.

Маршалл Б. Розенберг

Вступ

Вважаючи, що за природою ми щасливі саме тоді, коли даємо й отримуємо зі співчуттям, я більшу частину свого життя ставив собі два запитання: що такого трапляється, що від'єднує нас від нашої співчутливої сутності і штовхає на жорстокі та корисливі вчинки? І, навпаки, що дозволяє деяким людям утримувати зв'язок зі своєю співчутливою природою навіть за найважчих обставин?

Моя захопленість цими питаннями почалася ще в дитинстві, приблизно влітку 1943 року, коли наша родина переїхала до Детройту, штат Мічиган. Наступного тижня після нашого прибуття через інцидент у громадському парку спалахнув расовий конфлікт. Понад сорок людей було вбито в наступні кілька днів. Наш район був у центрі того насильства, і ми провели три дні, замкнуті в будинку.

Коли расова бійня закінчилася і почалася школа, я дізнався, що ім'я може бути так само небезпечним, як і колір шкіри. Коли вчитель назвав моє прізвище під час переклику, двоє хлопців глянули на мене й прошипіли: «Ти жид?» Раніше я ніколи не чув цього слова і не знав, що деякі люди використовували його, щоб зневажливо називати євреїв. Після школи на мене чекали ті самі двоє хлопців: вони повалили мене на землю й почали копати та бити.

Відтоді, з літа 1943 року, я почав цікавитися тими двома згаданими мною запитаннями. Де ми знаходимо силу, щоб утримувати зв'язок з нашою співчутливою природою навіть за найважчих обставин? Я думаю про таких людей, як Етті Гіллесум, яка залишалася співчутливою навіть у жахливих умовах німецького концтабору. Вона писала у своєму щоденнику в той час:

Я не з лякливих. Не тому що я хоробра, а тому що знаю, що маю справу з людськими істотами, і що мушу з усіх сил намагатися зрозуміти все, що хто-небудь коли-небудь зробив. І це було справді важливою подією цього ранку. Не те, що незадоволений молодий офіцер-гестапівець кричав на мене, а те, що я не відчувала приниження, а лише справжнє співчуття, і хотіла запитати: «У тебе було нещасливе дитинство? Чи, може, тебе зрадила дівчина?» Так, зовні він здавався змученим і загнаним, а до того ж похмурим і слабким. Мені хотілося почати лікувати його на тому самому місці, бо я знаю, що такі жалюгідні юнаки, як він, стають небезпечними, щойно їх підпускають до людей.

*Emmi Гіллесум, «Emmi: щоденник 1941–1943»*****

ННС — це спосіб спілкування, який надихає нас давати від серця.

Коли я досліджував чинники, які впливають на нашу здатність залишатися співчутливими, мене вразила надзвичайно важлива роль мови та нашого використання слів. Відтоді я визначив

специфічний підхід до спілкування — як мовлення, так і слухання, — що допомагає давати від серця, створюючи нам такий зв'язок із самими собою та з іншими, завдяки якому наше природне співчуття процвітає. Я називаю такий підхід Ненасильницьким спілкуванням, використовуючи термін «ненасилля» у тому значенні, в якому його використовував Ганді — на позначення нашого природного стану співчуття, під час якого насильство залишає наше серце. Ми можемо й не вважати свій спосіб спілкування «насильницьким», але слова часто завдають болю іншим чи навіть нам самим. У деяких громадах процес, який я описую, відомий як співчутливе спілкування. У цій книжці аббревіатуру ННС використовуємо, щоб позначати Ненасильницьке або співчутливе спілкування.

Спосіб зосередитися

ННС засноване на мовних та комунікативних навичках, що зміцнюють нашу здатність залишатися людьми навіть за складних умов. У ньому немає нічого нового; усе, що було інтегровано в ННС, відомо людству протягом століть. Намір полягає в тому, щоб нагадати людям про те, що вони вже і так знають (як їм призначено ставитися одне до одного), і допомогти застосовувати це знання в житті.

ННС спрямовує нас переосмислити те, як ми висловлюємося та слухаємо інших. Замість звичних, автоматичних реакцій наші слова стають свідомими відповідями, заснованими на ґрунтовному усвідомленні того, що ми спостерігаємо, відчуваємо і чого хочемо. Це призводить до того, що ми висловлюємося відверто та ясно, водночас даючи іншим шанобливу увагу та співчуття. У будь-якій розмові ми здатні почути свої внутрішні потреби та потреби інших. ННС вчить нас уважно спостерігати та визначати різні типи поведінки й умови, що впливають на нас. Ми навчаємося визначати й чітко висловлювати те, чого саме хочемо в тій чи іншій ситуації. Таке формулювання просте, але здатне докорінно змінювати.

Ми сприймаємо взаємини в новому світлі, коли застосовуємо ННС, щоб чути власні глибинні потреби та глибинні потреби інших.

Оскільки ННС замінює наші старі патерни захисту, відступу чи нападу перед словами критики та осуду, ми починаємо по-новому дивитися на себе та інших, а також на свої наміри та стосунки з іншими. Опір, захисна позиція та насильницькі реакції зводяться до мінімуму.

Коли замість того, щоб засуджувати й аналізувати інших, ми зосереджуємо увагу на спостереженнях, почуттях і потребах, ми таким чином пізнаємо глибину власного співчуття. Наголошуючи на активному слуханні — як себе так і інших, — ННС зрощує повагу, уважність та емпатію, а також породжує взаємне бажання давати від серця.

Хоча я описую його як «процес спілкування» або «мову співчуття», ННС — це більше, ніж процес чи мова. На глибшому рівні це постійне нагадування собі про те, що слід спрямувати свою увагу туди, де ми найімовірніше отримаємо бажане.

Нумо спрямовувати світло нашої свідомості на ті місця, де справді є шанс отримати те, що шукаємо.

Згадаємо анекдот про чоловіка, який повзає рачки, щось шукаючи під вуличним ліхтарем. До нього підходить поліцейський і запитує, що він робить. «Шукаю ключі від машини», — відповідає чоловік, який, здається, трохи напідпитку. «Ви їх тут проронили?» — запитує поліцейський. «Ні, я загубив їх у провулку», — відповідає чоловік, але помітивши спантеличений вираз обличчя поліцейського, швидко додає: — Просто тут-світліше».

Я помічаю, що, обумовлений своїм культурним середовищем, часто скеровую увагу туди, де навряд чи отримаю бажане. Я розробив ННС як спосіб тренувати свою увагу — спрямовувати світло своєї свідомості на ті місця, де є шанс отримати бажане.

Те, чого я бажаю у своєму житті, — це співчуття, потік між мною та іншими людьми, заснований на взаємному даванні від серця.

Така якість співчуття, яку я називаю *даванням від серця*, виражена в рядках пісні, яку написала моя подруга Рут Бебермеєр:

Я обдарована найбільше,
Коли від мене ти приймаєш
Те, що даю тобі, і знаєш:
Даруючи, сама радію.

І розумієш: віддаю я
Без думки, щоб мені усе це
Ти повернув, а через серце,
Через любови чисту дію!

У даруванні найцінніше —
Приймати щиро і відкрито.
І вже не можу розділити:
«Давати» й «брати» — це одне.

Коли від серця Ти даруєш,
Тобі у відповідь приймаю.
Береш від мене — відчуваю,
Як обдаровуєш мене.

*Рут Бебермеєр, «Дарунок» (1978)
зі збірки «Обдарований»*

Давати від серця — це давати з тією радістю, яка виникає щоразу, коли ми охоче робимо позитивний внесок у життя іншої людини. Такий обмін приносить користь і тому, хто дає, і тому, хто отримує. Отримувач насолоджується дарунком, не турбуючись про наслідки, що супроводжують дарунки, піднесені через страх, провину, сором чи бажання отримати щось натомість. Давач отримує вигоду від підвищення самооцінки, що завжди трапляється, коли ми бачимо, що наші зусилля сприяють чиємусь добробуту.

Для застосування ННС не потрібно, щоб люди, з якими ми спілкуємось, були обізнані в ННС або навіть мотивовані ставитись до нас співчутливо. Якщо ми будемо дотримуватися

принципів ННС, залишатимемося вмотивованими виключно тим, щоб давати й отримувати зі співчуттям, і робитимемо все можливе, щоб інші також знали, що це наш єдиний мотив, — тоді інші приєднаються до нас у процесі, і зрештою ми зможемо відповідати одне до одного зі співчуттям. Я не кажу, що це завжди стається швидко. Однак я стверджую, що співчуття неминуче розквітає, коли ми залишаємося вірними принципам та процесу ННС.

Процес ННС

Щоб досягти взаємного бажання давати від серця, ми зосереджуємо світло усвідомленості на чотирьох сферах, які називаються чотирма складовими моделі ННС.

Чотири складові ННС: 1) спостереження; 2) почуття; 3) потреби; 4) прохання.

Спершу, ми спостерігаємо, що насправді відбувається в ситуації: які ми помічаємо дії чи слова інших людей, що вплинули на нас, збагативши або не збагативши наше життя? Хитрість полягає в тому, щоб мати можливість сформулювати це спостереження, не додаючи жодних суджень чи оцінок — просто сказати, що роблять люди такого, чому ми раді чи не раді. Далі ми констатуємо, що відчуваємо, коли спостерігаємо цю дію: чи нам боляче, страшно, радісно, смішно, а може, відчуваємо роздратування? І, зрештою, ми говоримо про те, які наші потреби пов'язані з пережитими почуттями. Усвідомлення цих трьох складових потрібне тоді, коли ми використовуємо ННС, щоб чітко та чесно висловитися про те, як ми себе відчуваємо.

Наприклад, мати може висловити ці три складові своєму синові-підлітку, сказавши: «Феліксе, коли я бачу дві кульки брудних шкарпеток під журнальним столиком і ще три поруч із телевизором, я відчуваю роздратування, тому що потребую ладу в кімнаті, якою ми користуємося спільно».

Відразу ж після того вона перейде до четвертої складової — дуже конкретного прохання: «Чи готовий ти віднести шкарпетки або до своєї кімнати, або до пральної машини?» Ця четверта складова зазначає, яка дія іншої людини здатна збагатити наше життя або покращити його.

Таким чином одна частина ННС полягає в тому, щоб чітко висловлювати ці чотири складові, вербально чи в будь-якій іншій формі. Інша частина такого спілкування полягає в отриманні тих самих чотирьох складових від інших. Ми налагоджуємо з ними зв'язок, намагаючись зрозуміти, що вони спостерігають, відчувають і чого потребують. А тоді ми з'ясуємо, які дії збагатили б їхнє життя, слухаючи четверту складову — їхнє прохання.

Коли ми зосереджуємо увагу на згаданих складових і допомагаємо іншим робити те саме, ми встановлюємо двосторонній потік спілкування, поки співчуття не почне проявлятися природно: що я спостерігаю, відчуваю і чого потребую; що я прошу для того, щоб збагатити своє життя; що ви спостерігаєте, відчуваєте і чого потребуєте; що ви просите для того, щоб збагатити ваше життя.

Процес ННС

Конкретні дії, які ми *спостерігаємо*, що впливають на наш добробут.

Наші *почуття* з приводу того, що ми спостерігаємо.

Потреби, цінності, бажання, що формують наші почуття.

Конкретні дії, про які ми *просимо*, щоб збагатити наше життя.

Дві частини ННС:

- 1) висловлюватися чесно через чотири складові;
- 2) емпатійно слухати чотири складові.

Коли ми застосовуємо цей процес, то починаємо з власного вираження або емпатійного слухання цих чотирьох складових.

Хоч ми й навчимося слухати та висловлювати кожен із цих компонентів у розділах 3–6, важливо пам'ятати, що ННС — це не задана формула, а те, що адаптується до різних ситуацій, а також до особистісних та культурних особливостей. Попри те, що я для зручності описую ННС як «процес» або «мову», цілком можливо переживати всі чотири його складові, не вимовляючи жодного слова.

Суть ННС полягає в нашій усвідомленості чотирьох складових, а не власне у словах, якими ми обмінюємося.

Застосування ННС у нашому житті та у світі

Коли ми використовуємо ННС у взаєминах — із самими собою, з іншою людиною або в групі, — ми зміцнюємося у своєму природному стані співчуття. Тому це підхід, який може бути ефективно застосований на всіх рівнях спілкування та в різних ситуаціях:

- в інтимних стосунках;
- у родині;
- у школі;
- в організаціях та установах;
- у терапії та консультуванні;
- у дипломатичних та ділових переговорах;
- у суперечках та конфліктах будь-якого характеру.

Деякі люди використовують ННС, щоби збільшити кількість тепла й турботи у своїх інтимних стосунках:

Коли я дізналася, як я можу приймати (чути), а також давати (висловлюватися) за допомогою ННС, я здійнялась над відчуттями, що на мене всі нападають і витирають об мене ноги, і почала слухати слова та розуміти почуття, які приховані за чужою поведінкою. Я побачила дуже скривдженого чоловіка, з яким була одружена двадцять вісім років. Він попросив у мене розлучення за тиждень до тренінга [із ННС]. Одне слово, ми сьогодні тут разом, і я ціную той внесок, який метод [ННС] зробив для щасливого

розв'язання нашої історії... Я навчилася слухати почуття, висловлювати свої потреби, приймати відповіді, які я не завжди хотіла б почути. Він тут не для того, щоб робити мене щасливою, і я не для того, щоб постійно створювати щастя для нього. Ми обоє навчилися зростати, приймати та любити, щоб кожен із нас міг реалізовуватися.

Учасниця семінару в Сан-Дієго, Каліфорнія.

Інші використовують ННС для створення більш ефективних взаємин на роботі:

Я вже не один рік користуюся ННС у моєму класі для дітей з особливими освітніми потребами. Цей метод може працювати навіть у роботі з дітьми, які мають затримку в мовленні, труднощі з навчанням та проблемну поведінку. Один учень нашого класу плюється, лається, кричить і штиркає олівцями інших учнів, коли ті підходять до його столу. Я звертаюсь до нього так: «Будь ласка, висловись в інший спосіб. Використай мову жирафи». [Іграшки-жирافي ми використовуємо на деяких майстер-класах, щоби наочно продемонструвати ННС]. Він одразу встає прямо, дивиться на особу, на яку спрямований його гнів, і спокійно каже: «Ти міг би, будь ласка, відійти від мого столу? Я серджуся, коли ти стоїш так близько до мене». Інші учні можуть відповісти щось на зразок: «Вибач! Я забув, що тебе це турбує».

Я почав думати про свою фрустрацію через цю дитину і намагатися з'ясувати, що мені від неї потрібно (крім спокійної поведінки та порядку). Я усвідомив, скільки часу вкладав у планування уроків і як мої потреби в творчості та внеску у збагачення життя гальмувалися необхідністю постійно скеровувати поведінку цього хлопчика. Крім того, я відчував, що не задовольняю освітні потреби своїх учнів. Коли він виходив з-під контролю, я казав: «Мені потрібно, щоб ти приділив мені свою увагу». Це могло траплятися сто разів на день, але він отримував повідомлення і зазвичай залучався до уроку.

Учитель з Чикаго, штат Іллінойс.

Лікар пише:

Я дедалі більше застосовую ННС у своїй медичній практиці. Деякі пацієнти запитують мене, чи я не психолог, кажучи, що зазвичай лікарів не цікавить те, як вони живуть і як дають раду своїм захворюванням. ННС допомагає мені зрозуміти, якими є потреби пацієнтів і що їм необхідно почути цієї миті. Я вважаю це особливо корисним у випадках пацієнтів з гемофілією та СНІДом, оскільки вони зазвичай відчують стільки гніву та болю, що стосунки пацієнт — медична допомога часто дають серйозний збій. Нещодавно жінка зі СНІДом, яку я лікував протягом останніх п'яти років, сказала мені, що найбільше їй допомогли мої спроби знаходити для неї можливості радіти повсякденному життю. Використання ННС мені дуже допомагає в цьому плані. Часто в минулому, коли я знав, що у пацієнта смертельна хвороба, я сам потрапляв під вплив цього прогнозу, і мені було важко щиро заохочувати людину проживати своє життя. З ННС я розвинув нову свідомість, а також нову мову. Я вражений тим, як добре це вписується в мою медичну практику. Я відчуваю дедалі більше енергії та радості від своєї роботи, що активніше долучаюся до танцю Ненасильницького спілкування.

Лікар у Парижі, Франція

Інші використовують цей процес на політичній арені. Завітавши в гості до своєї сестри та її чоловіка, членкиня Кабінету міністрів Франції помітила, як змінилося спілкування подружжя та їхня реакція одне на одного. Натхненна їхнім описом ННС, жінка згадала, що наступного тижня в неї заплановано переговори між Францією та Алжиром про деякі делікатні питання щодо процедур усиновлення. Хоча час був обмежений, ми відправили до Парижа франкомовного тренера, щоб той попрацював із міністеркою. Пізніше жінка приписала велику частину успіху своїх переговорів в Алжирі нещодавно набутим комунікаційним технікам.

В Єрусалимі, під час семінару, в якому брали участь ізраїльтяни різних політичних переконань, учасники

використовували ННС, щоби висловитися щодо суперечливого питання Західного берега ріки Йордан. Багато ізраїльських поселенців, які мешкають на Західному березі, вважають, що таким чином вони здійснюють релігійне призначення. Вони перебувають у конфлікті не тільки з палестинцями, але й з іншими ізраїльтянами, які визнають прагнення палестинців до національного суверенітету в цьому регіоні. Під час сеансу один із моїх тренерів і я моделювали емпатійне слухання методом ННС, а потім просили учасників по черзі відіграти ролі одне одного. Через двадцять хвилин одна з поселенок оголосила, що розглянула б можливість відмовитися від своїх претензій на землю та переїхати на міжнародно визнану ізраїльську територію, якби політичні опоненти змогли слухати так само, як її щойно вислухали тут.

Зараз ННС по всьому світі слугує цінним ресурсом для громад, які стикаються з жорстокими конфліктами та сильною етнічною, релігійною чи політичною напругою. Поширення навчання ННС та його використання в переговорах із людьми, які перебувають у конфліктних ситуаціях в Ізраїлі, Палестинській національній адміністрації, Нігерії, Руанді, Сьєрра-Леоне та інших місцях, дуже мене тішить. Я та мої однокласники одного разу відвідали Белград, де впродовж трьох дуже насичених днів навчали громадян працювати заради миру. Коли ми тільки-но приїхали, на обличчях учасників тренінгу ми ясно бачили відчай, оскільки їхня країна тоді була залучена до жорстокої війни в Боснії та Хорватії. У ході тренінгу ми почули веселі нотки в їхніх голосах, коли вони ділилися глибокою вдячністю та радістю через те, що віднайшли нові можливості, яких так шукали. Протягом наступних двох тижнів, під час тренувань у Хорватії, Ізраїлі та Палестині, ми знову бачили, як зневірені громадяни розорених війною країн повертають собі добрий настрій і впевненість від навчання ННС, яке вони отримали.

Я відчуваюся благословенним, адже можу подорожувати по всьому світі, навчаючи людей процесу спілкування, що дарує їм силу та радість. А тепер я відчуваю задоволення й натхнення, адже завдяки цій книжці можу поділитися красою Ненасильницького спілкування з вами.

Підсумок

ННС допомагає нам створювати із самими собою та з іншими такий зв'язок, завдяки якому наше природне співчуття процвітає. Воно скеровує нас переосмислити те, як ми висловлюємося та слухаємо інших, зосереджуючи свою свідомість на чотирьох складових: на тому, що ми спостерігаємо, відчуваємо, потребуємо і що просимо, щоб збагатити наше життя. ННС сприяє глибокому слуханню, повазі та емпатії й зароджує взаємне бажання дарувати від серця. Деякі люди використовують ННС, щоб співчутливо ставитися до себе, деякі — щоби поглибити свої сімейні стосунки, а інші — для побудови ефективних взаємин на роботі чи в політичній сфері. У всьому світі ННС використовують для врегулювання суперечок та конфліктів на всіх рівнях.

ННС в дії

По всій книзі розкидані діалоги під назвою «ННС в дії». Вони наведені з метою показати вам справжню ситуацію, де мовець застосовує принципи Ненасильницького спілкування. Однак ННС — це не просто мова чи набір технік для використання слів; свідомість і намір, які воно охоплює, можуть бути виражені шляхом мовчання, якістю присутності, а також через міміку та мову тіла. Діалоги «ННС в дії», які ви будете читати, — це умисно дистильовані та скорочені версії обмінів у реальному житті, де моменти мовчазної емпатії, історії з власного досвіду, гумор, жести та багато чого іншого сприятимуть більш природному потоку зв'язку між двома сторонами, ніж це може здатись, коли діалоги надано в друкованому вигляді.

«Кат, душогуб, убивця дітей!»

Я представляв метод Ненасильницького спілкування в таборі для біженців Дхайшех (Dheisheh), що розташований у Віфлеємі, для близько ста сімдесяти палестинських мусульман. Ставлення до американців на той час не було сприятливим. Під час виступу я раптом помітив, як аудиторією шириться якесь хвилювання. «Вони шепочуть, що ви американець», — попередив мене перекладач, і цієї ж миті джентльмен із залу скочив на ноги. Дивлячись просто мені в обличчя, він вигукнув:

«Убивця!». До нього негайно приєдналися з десяток інших голосів: «Кат!», «Убивця дітей!», «Душогуб!».

На щастя, я зміг зосередити свою увагу на тому, що відчуває і чого потребує цей чоловік. Наразі у мене були деякі підказки. Дорогою до табору біженців я побачив кілька порожніх каністр сльозогінного газу, які вибухнули в таборі напередодні ввечері. На кожній каністрі можна було чітко розгледіти напис: «Зроблено в США». Я знав, що біженці відчувають багато гніву до Сполучених Штатів через те, що ті постачають Ізраїлю сльозогінний газ та іншу зброю.

Я звернувся до чоловіка, який назвав мене вбивцею:

МР: Ви розлючені, бо хотіли б, щоб уряд моєї держави використовував ресурси по-іншому? (Я не знав, чи правильний мій здогад, але важливіше було моє щире бажання зв'язатися з його почуттям та потребою.)

Чоловік: Авжеж я злий, хай йому грець! Ви гадаєте, нам потрібен сльозогінний газ? Нам потрібна каналізація, а не ваш сльозогінний газ! Нам потрібне житло! Нам потрібно мати свою країну!

МР: Отже, ви розлючені та хотіли б підтримки в покращенні умов життя та здобутті політичної незалежності?

Чоловік: Чи знаєте ви, як це — жити тут двадцять сім років, як я зі своєю сім'єю — дітьми та всіма іншими? Чи маєте ви бодай найменше уявлення, як ми тут живемо?

МР: Здається, ви у відчаї і хочете знати, чи можу я або хтось інший насправді зрозуміти, що означає жити в цих умовах. Я правильно вас почув?

Чоловік: Ви хочете зрозуміти? Скажіть, у вас є діти? Вони ходять до школи? У них є ігрові майданчики? Мій син хворий! Він грається на сміттєзвалищі! У його класі немає книжок! Ви бачили школу, де немає книжок?

МР: Я чую, як гірко вам виховувати тут дітей. Ви хотіли б, щоб я знав, що ви прагнете того самого, чого прагнуть усі батьки для своїх дітей — гарної освіти, можливості гратися та зростати в чистих і нормальних умовах.

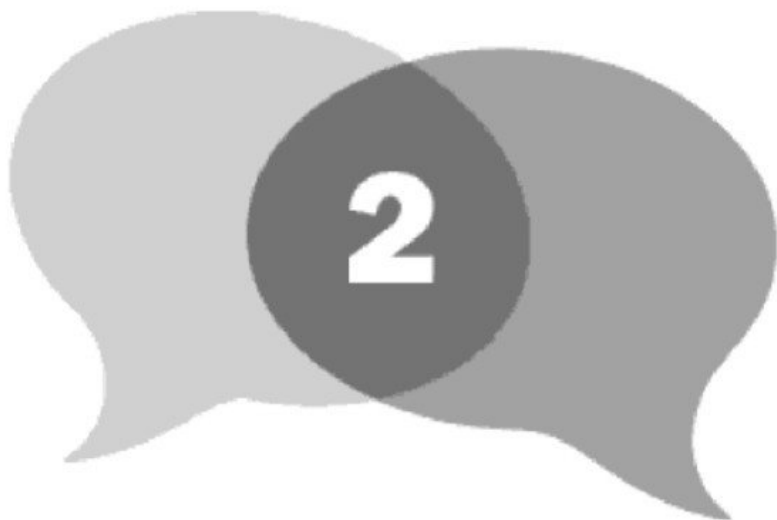
Чоловік: Саме так, це базові речі! Права людини — хіба не так ви, американці, називаєте це? Чом би більшості з вас не приїхати сюди і не подивитися, які права людини ви сюди приносите?!

МР: Ви б хотіли, щоб більше американців усвідомлювали масштаби страждань, які тут існують, і глибше розуміли наслідки наших політичних дій?

Наш діалог тривав. Чоловік висловлював свій біль ще упродовж двадцяти хвилин, а я чув почуття та потреби за кожним його

твердженням. Я не погоджувався і не заперечував. Я сприймав його слова не як нападки, а як дарунки від такої самої людини, готової вилити мені свою душу та глибинний біль.

Щойно цей чоловік відчув, що його зрозуміли, він зміг почути пояснення, навіщо я прибув до табору. За годину той самий чоловік, який назвав мене вбивцею, запросив мене додому на святкову вечерю з нагоди місяця Рамадан.



Спілкування, яке блокує співчуття

Не судіть, щоб і вас не судили; бо яким судом судити будете, таким самим осудять і вас...

Біблія, Євангеліє від св. Матвія 7:1-2.

Вивчаючи питання про те, що відчужує нас від нашого природного стану співчуття, я визначив конкретні форми мови та спілкування, які, на мою думку, сприяють тому, щоб ми проявляли насилля одне до одного та до самих себе.

Певні способи спілкування відчужують нас від нашого природного стану співчуття.

Я використовую термін «життєвідчужувальне спілкування» для позначення цих форм спілкування.

Моралістичні судження

У світі суджень нас турбує лише «хто чим є».

Одним із видів життєвідчужувального спілкування є використання моралістичних суджень, які вказують на неправильність чи ненормальність тих людей, які не діють у гармонії з нашими цінностями. Такі судження відображають у мові: «Ваша проблема в тому, що ви занадто егоїстичні», «Вона ледача», «Вони упереджені», «Це недоречно». Звинувачення, образи, приниження, ярлики, критика, порівняння та діагнози — усе це форми суджень.

Колись суфійський поет Румі писав: «Поза межами ідей про правильність і неправильність дій існує поле. Зустрінемося там». Однак життєвідчужувальне спілкування захоплює нас у пастку світу переконань про правильність і неправильність — у світ суджень. Ця мова багата на слова, які класифікують і дихотомізують людей та їхні вчинки. Коли ми розмовляємо цією мовою, ми судимо інших та їхню поведінку, переймаючись тим, хто хороший, поганий, нормальний, ненормальний, відповідальний, безвідповідальний, розумний, дурний тощо.

Аналіз інших насправді є вираженням наших потреб і цінностей.

Від самого дитинства я навчився безособистісного спілкування, яке не вимагало від мене ділитися тим, що відбувалося всередині. Коли я стикався з людьми чи вчинками, які мені або не подобалися, або були незрозумілі, я реагував, виходячи з їхньої правильності чи неправильності. Якщо мої вчителі давали завдання, яке я не хотів виконувати, вони були «злі» чи «нерозумні». Якщо хтось підрізав мене на дорозі, моя реакція була: «Ну йолоп!» Коли ми так кажемо, ми думаємо і-спілкуємося з позиції того, що з іншими щось не так, якщо вони поведуться таким чином. Або іноді ми думаємо, що щось не так з нами через те, що ми чогось не розуміємо чи реагуємо не так, як нам хотілося б. Наша увага зосереджена на класифікації, аналізі

та визначенні рівнів неправильності, а не на тому, чого ми та інші потребуємо і чого не отримуємо. Таким чином, якщо моя дівчина хоче більше тепла, ніж я їй даю, вона «страдницька і залежна». Але якщо я хочу більше тепла, ніж вона дає мені, то вона «холодна і байдужа». Якщо мого колегу більше хвилюють деталі, ніж мене, — він «прискіпливий і нав'язливий». З іншого боку, якщо мене деталі хвилюють більше, ніж його, то він «тюхтій і неорганізований».

Я переконаний, що такий аналіз інших людей насправді є трагічним вираженням наших власних цінностей і потреб. Вони трагічні, бо, висловлюючи свої цінності та потреби в такій формі, ми провокуємо захисну реакцію й опір саме від тих людей, чия поведінка нас хвилює. Або, якщо люди погоджуються діяти згідно з нашими цінностями, вони, ймовірно, роблять це зі страху, почуття провини чи сорому, бо вони погоджуються з нашим аналізом їхньої неправильності.

Усі ми платимо високу ціну, коли люди реагують на наші цінності й потреби не з бажання віддавати від серця, а зі страху, провини чи сорому. Рано чи пізно ми відчуємо наслідки зменшення доброї волі тих, хто підкоряється нашим словам із почуття зовнішнього чи внутрішнього примусу. Ці люди також платять емоційно, бо, ймовірно, відчувають обурення та зниження самооцінки, коли діють через страх, почуття провини чи сорому. Крім того, щоразу, коли інші у своїй свідомості асоціюють нас із будь-яким із цих почуттів, імовірність їхнього співчуття до наших потреб та цінностей у майбутньому зменшується.

Тут важливо не плутати *ціннісні судження* та *моралістичні судження*. Усі ми робимо *ціннісні судження* щодо якостей, які цінуємо в житті. Наприклад, ми можемо цінувати чесність, свободу чи мир. Ціннісні судження відображають наші переконання про те, як найкращим чином слугувати життю. А *моралістичні судження* ми робимо щодо людей і поведінки, які не відповідають нашим ціннісним судженням. Наприклад: «Насильство — це погано. Люди, які вбивають інших, злі». Якби нас виховували в культурі, де стимулюють висловлення співчуття, ми б навчилися чітко формулювати свої потреби та цінності, а не вказувати на неправильність чогось, коли потреби

не були задоволені. Наприклад, замість «наси́льство — це погано», ми можемо сказати: «Мене лякає використання насильства у розв'язанні конфліктів» або «Я ціную вирішення людських конфліктів іншими способами».

Класифікація і засудження людей сприяє насильству.

Зв'язок між мовою та насильством є предметом дослідження професора психології О. Дж. Гарві з університету Колорадо. Він узяв випадкові зразки літературних творів із багатьох країн світу та склав таблицю частоти вживаності слів, що класифікують і судять людей. Його дослідження показує високу кореляцію між частим вживанням таких слів і частотою інцидентів. Мене не дивує, що в культурах, де люди думають з позиції людських потреб, значно менше насильства, ніж у культурах, де люди позначають одне одного як «добрих» або «поганих» і вважають, що «погані» заслуговують на покарання. У 75 % телевізійних програм, що транслюються в час, коли американські діти найімовірніше дивляться телевізор, герой або вбиває людей, або лупцює їх. Таке насильство зазвичай є «кульмінацією» шоу. Глядачі, яких навчили, що поганці заслуговують на покарання, із задоволенням спостерігають за цим насильством.

В основі багатьох, якщо не всіх, випадків насильства — словесного, психологічного чи фізичного, серед членів сім'ї, між племенами чи націями — лежить таке мислення, яке пояснює причину конфлікту негідністю противника. І це, відповідно, унеможлиблює думки про себе чи про інших людей з точки зору вразливості, тобто про те, що ми можемо почувати, чого боятися, прагнути, за чим тужити тощо. Ми бачили цей небезпечний спосіб мислення під час холодної війни. Наші лідери розглядали СРСР як «імперію зла», спрямовану на руйнування американського способу життя. Радянські лідери називали людей Сполучених Штатів «імперіалістичними гнобителями», які намагалися їх підпорядкувати. Жодна сторона не визнавала страху, що ховався за такими ярликами.

Порівняння

Порівняння — це форма судження.

Іншою формою судження є використання порівнянь. У своїй книзі *«Як зробити себе нікчемним»***** Ден Ґрінбург з гумором демонструє, який підступний вплив має на нас порівняльне мислення. Він пропонує читачам, які щиро прагнуть зробити своє життя нікчемним, щоб вони вчилися порівнювати себе з іншими людьми. Для тих, хто не знайомий із цією практикою, він пропонує кілька вправ. У першій він показує зображених на повний зріст чоловіка та жінку, які втілюють ідеальну фізичну красу за сучасними медіастандартами. Читачам слід зробити заміри власного тіла, порівняти їх зі знімками цих привабливих людей та поміркувати над відмінностями.

Ця вправа працює, як і обіцяє: ми починаємо почуватися нікчемними, коли беремо участь у цих порівняннях. І коли ми вже пригнічені, здавалося б, через край, ми перегортаємо сторінку, і з'ясовуємо, що перша вправа була лише розминкою. Оскільки фізична краса належить до поверхневих якостей, далі Ґрінбург надає можливість порівнювати себе в чомусь більш важливому — у життєвих досягненнях. Він звертається до телефонної книги, щоб обрати звідти кілька випадкових людей, з якими доведеться себе порівнювати. Перше ім'я, яке, як він стверджує, трапилося в книжці, — Вольфганг Амадей Моцарт. Ґрінбург перераховує мови, якими володів Моцарт, та основні твори, які він написав ще до підліткового віку. За умовами вправи читачі повинні задуматися про власні досягнення на їхньому сучасному етапі життя, порівняти їх із тим, чого Моцарт досягнув у дванадцять років, та поміркувати про відмінності.

Навіть читачі, які так і не позбудуться кайданів самовигаданої нікчемності, зможуть побачити, як сильно цей тип мислення блокує співчуття до себе і до інших.

Заперечення відповідальності

Іншим видом життєвідчужувального спілкування є відмова від відповідальності. Розмова буде життєвідчужувальною, якщо ми спілкуємося словами, які заважають нам розуміти, що кожен з нас відповідальний за власні думки, почуття та вчинки.

Наша мова затьмарює бачення власної відповідальності.

Використання поширеного слова *мушу* (наприклад: «Є речі, які ви *мусите* зробити, подобається вам це чи ні») демонструє, як бачення особистої відповідальності за наші дії може бути затьмарене в мовленні.

Конструкція «*змушувати когось почувати щось*» (як «Ти змушуєш мене почуватися винною») — ще один приклад того, як мова сприяє запереченню особистої відповідальності за власні почуття та думки.

У своїй книжці «*Ейхман в Єрусалимі*»*****, яка документує судовий процес над військовими злочинами нацистського офіцера Адольфа Ейхмана, Ганна Арендт цитує Ейхмана, кажучи, що він та його товариші по службі мали власну назву для мови, яка заперечує відповідальність, і яку вони використовували. Вони називали цю мову *Amtssprache* (*амтсшпрахе*), що можна перекласти як «офісна мова» або «бюрократичний жаргон». Наприклад, якби їх запитали, чому вони вчинили певну дію, відповідь була б: «Я повинен був». Якби їх запитали, чому вони «повинні були», відповідь була б: «Наказ керівництва», «Політика організації», «Такий закон».

Ми заперечуємо відповідальність за свої дії, коли приписуємо їхню причину зовнішнім факторам:

- Незрозумілим безособовим силам: «*Я прибирав свою кімнату, бо мусив*».
- Нашому стану, діагнозу або особистій чи психологічній історії: «*Я п'ю, тому що я алкоголік*».
- Діям інших: «*Я вдарила свою дитину, бо вона вибігла на вулицю*».

- Диктату керівництва: *«Я збрехав клієнту, бо начальство мені наказало».*
- Груповому тиску: *«Я почала палити, тому що це робили всі мої друзі».*
- Інституційній політиці, правилам та положенням: *«Я повинна відсторонити вас від навчання за це порушення, тому що така шкільна політика».*
- Гендерним, соціальним або віковим ролям: *«Я ненавиджу працювати, але роблю це, тому що я чоловік і батько».*
- Некерованим імпульсам: *«У мені перемогло бажання з'їсти цукерку».*

Одного разу, під час дискусії між батьками та вчителями про небезпеку мови, яка підкреслює відсутність вибору, жінка сердито заперечила: «Але є деякі речі, які ви мусите робити, подобається вам це чи ні! І я не бачу нічого поганого в тому, щоб сказати своїм дітям, що є речі, які вони теж повинні робити». На прохання навести приклад того, що вона «мусила робити», жінка відповіла: «Це просто! Коли я сьогодні вийду звідси, я мушу йти додому і варити їсти. Я ненавиджу готувати! Я ненавиджу це усією душею, але роблю це щодня протягом двадцяти років, навіть коли я вичавлена як лимон, тому що це одна з тих речей, яку я просто повинна робити». Я сказав, що мені сумно чути про те, як вона витратила стільки часу свого життя, роблячи ненависну справу тільки тому, що почувалася змушеною це робити. Я також сказав, що сподіваюсь, що вивчення мови ННС допоможе їй знайти кращі варіанти.

Радю повідомляю, що вона швидко навчалася. Після закінчення семінару вона справді пішла додому й оголосила родині, що більше не хоче готувати. Нагода отримати зворотний зв'язок від її рідних випала через три тижні, коли два сини жінки також прийшли на тренінг. Мені було цікаво дізнатись, як вони відреагували на повідомлення своєї матері. Старший син видихнув: «Маршалле, я просто сказав собі: "Слава Богу!"». Побачивши мій спантеличений погляд, він пояснив: «Я подумав,

що, можливо, вона нарешті припинить скаржитися під час кожного прийому їжі!»

Ми можемо замінити мову, яка передбачає відсутність вибору, мовою, яка визнає вибір.

Іншого разу, коли я давав консультації у районному відділі освіти, вчителька зауважила: «Я ненавиджу ставити оцінки. Я не вважаю їх корисними. Вони лише викликають тривогу в учнів. Але я мушу виставляти оцінки: це політика районного відділу освіти». Ми саме практикували, як запровадити в класі мову, що підвищує усвідомлення відповідальності за свої дії. Я запропонував учительці перекласти висловлювання «Я повинна ставити оцінки, бо це шкільна політика» на «Я обираю оцінювання, тому що хочу...». Вона відповіла без вагань: «Я обираю ставити оцінки, тому що хочу зберегти свою роботу». І поспішила додати: «Але мені не подобається так говорити. Це змушує мене відчувати себе відповідальною за те, що я роблю».

Ми небезпечні, коли не усвідомлюємо своєї відповідальності за те, як поведимось, думаємо та відчуваємось.

«Саме тому я й хочу, щоб ви висловлювалися таким чином», — відповів я.

Я поділяю настрої французького романіста і журналіста Жоржа Бернаноса, коли він каже:

Я вже давно вважаю, що, якщо якимось чином підвищення ефективності знищувальної техніки нарешті змусить наш вид зникнути з Землі, причиною вимирання стане не жорстокість, і ще менше шансів, що нею буде обурення, пробуджене жорстокістю, репресії і помста, які вона несе... Це трапиться через покірність і безвідповідальність сучасної людини, її підпорядковане сприйняття кожного рішення

колективу. Жахи, які ми вже бачили, і ще більші жахи, які побачимо незабаром, — це не ознаки того, що у всьому світі збільшилася кількість повстанців, неконтрольованих, неприручених людей, це радше ознаки того, що постійно зростає кількість людей покірних та інертних».

Інші форми життєвідчужувального спілкування

Висловлювати наші бажання у формі вимог — це ще одна форма спілкування, яка блокує співчуття. Вимога явно або неявно погрожує співрозмовнику звинуваченням чи покаранням, якщо він її не виконає. Це поширена форма спілкування в нашій культурі, особливо серед тих, хто обіймає керівні посади.

Ми ніколи не можемо змусити людей щось робити.

Мої діти дали мені безцінний урок щодо вимог. Був час, коли я вбив собі в голову, що моя робота як батька — вимагати. Однак я дізнався, що можу висувати хоч всі вимоги у світі, проте однаково не можу змусити своїх дітей що-небудь робити. Це принизливий урок покірності для тих, хто вважає, що через те, що ми батьки, учителі чи менеджери, наша робота — змінювати інших людей і змушувати їх поводитися певним чином. А ось ці діти дали мені зрозуміти, що я не можу змусити їх зробити анічогісінько. Усе, що я міг, — це змусити їх шкодувати про те, що вони чогось не зробили, шляхом покарання. Тоді, зрештою, діти навчили мене, що щоразу, коли я був достатньо дурний, щоб шляхом покарання змушувати їх шкодувати про свій непослух, вони знаходили способи змусити мене пожалкувати, що я це зробив!

Ми повернемося до цієї теми знову, коли навчимося відрізняти прохання від вимог — це важлива частина ННС.

Мислення, що ґрунтується на тому, «хто на що заслуговує», блокує співчутливе спілкування.

Концепція того, що певні дії заслуговують на винагороду, а інші — на покарання, також пов'язана з життєвідчужувальним спілкуванням. Це мислення ми виражаємо словом *заслуговує*, наприклад: «Він заслуговує на покарання за свій вчинок». Воно передбачає «неправильність» з боку людей, які поведуться певним чином, і закликає до покарання, щоб вони покалися і змінили свою поведінку. Я вважаю, що в інтересах кожного, щоб інші люди змінювалися не через бажання уникнути покарання, а через розуміння, що ці зміни корисні для них.

Життєвідчужувальне спілкування має глибокі філософські та політичні корені.

Більшість із нас виростили, розмовляючи мовою, яка спонукає навішувати ярлики, порівнювати, вимагати та висловлювати судження, замість того, щоб цікавитися своїми почуттями й потребами. Я вважаю, що життєвідчужувальне спілкування вкорінене в поглядах на людську природу, що здійснювали свій вплив протягом кількох століть. Ці погляди підкреслювали людську грішність та зловмисність, а також необхідність навчатися контролювати сутність нашої порочної натури. Така освіта часто змушує мати сумніви, чи все нормально з усіма тими почуттями й потребами, які ми здатні відчувати. Ми рано вчимося жити відірвано від того, що відбувається всередині нас.

Життєвідчужувальне спілкування походить від ієрархічних та домінуючих суспільств, де більшість населення контролює невелика кількість людей, яка діє у власних інтересах. Заразом це спілкування дає таким суспільствам змогу існувати. Королі, царі, дворяни та інші зацікавлені в тому, щоб у мас виховували рабський менталітет. Концепція неправильності в мові зі словами *повинен* і *мусиш* ідеально підходить для цієї мети: що більше люди навчені думати через моралістичні судження, які передбачають неправильність і неповноцінність, то більше вони навчені спиратися на зовнішні чинники — владу — для

визначення того, що є правильним, неправильним, добрим і поганим. Але коли ми контактуємо зі своїми почуттями та потребами, із нас, людей, не виходить хороших рабів і підлеглих.

Підсумок

Людській природі властиво давати та отримувати зі співчуттям і почувати від цього задоволення. Однак люди засвоїли багато форм життєвідчужувального спілкування, які змушують нас говорити та поводитися таким чином, що ми шкодимо іншим і собі. Одна з форм життєвідчужувального спілкування — використання моралістичних суджень, які вказують, що неправильно чи погано в тих, хто не діє в гармонії з нашими цінностями. Іншою формою є використання порівнянь, які можуть блокувати співчуття як до інших, так і до нас самих. Життєвідчужувальне спілкування також затьмарює наше усвідомлення того, що лише ми відповідальні за власні думки, почуття та вчинки. Висловлення наших бажань у формі вимог — це ще одна характеристика мови, яка блокує співчуття.



Спостереження без оцінювання

Прийму твої слова про себе:
Що я зробив, що не зумів.
Почую й судження від тебе,
Лише не сплутай суть цих слів.

А хочеш на'ніц звести діло?—
То слухай ось на це поради:
Змішай в одне — те, як я діяв,
І як на це зреагував ти.

Скажи, що чувся ти нездало,
Бо не завершив я тих справ.
А як назвав мене недбалим —
Мені натхнення не додав.

І розкажи як заболіло,
Що «ні» тобі я відповів.
А лиш назвав мене «зчерствілим» —
Ураз на краще шанс змалів.

Так, я прийму слова про себе:
Що я зробив, що не зумів.
Почую й судження від тебе,
Лише не сплутай суть цих слів.

Д-р Маршалл Б. Розенберг

Спостерігайте! Мало що є так само важливо і так само побожно, як це.

Фредерік Бюхнер, священник

Перша складова ННС передбачає відокремлення спостереження від оцінювання. Нам необхідно чітко спостерігати за тим, що ми бачимо, чуємо або чого торкаємося, що впливає на наше самопочуття, не домішуючи жодної оцінки.

Спостереження є важливим елементом ННС, де ми хочемо чітко і чесно висловлювати іншій людині, що саме ми проживаємо. Коли ми поєднуємо спостереження з оцінюванням, ми зменшуємо ймовірність того, що інші почують саме те повідомлення, яке ми мали намір висловити. Натомість вони з великою ймовірністю почують критику і, отже, суперечитимуть тому, що ми говоримо.

Коли ми змішуємо спостереження з оцінюванням, люди схильні чути критику.

ННС не вимагає, щоб ми залишалися цілком об'єктивними та утримувалися від оцінювання. Воно лише вимагає, щоб ми розділяли наші спостереження та наші оцінки. ННС — це динамічна мова, яка відраджує нас використовувати статичні узагальнення. Натомість оцінки мають базуватися на спостереженнях, що *відповідають конкретному часу та контексту*. Знавець семантики Венделл Джонсон зазначав, що ми створюємо багато проблем для себе, використовуючи статичну мову, щоб описати або зафіксувати реальність, яка постійно змінюється: «Наша мова — це недосконалий інструмент, створений стародавніми неосвіченими людьми. Це анімістична мова, яка пропонує нам поговорити про стабільність і константи,

про подібність, про нормальність і категорії, про чарівні перетворення, швидкі виправлення, прості проблеми та остаточні вирішення. І все ж світ, який ми намагаємося символізувати цією мовою, — це світ процесів, змін, відмінностей, вимірів, функцій, взаємин, зростання, взаємодії, розвитку, навчання, боротьби, труднощів. І невідповідність нашого світу, що постійно змінюється, і наших відносно статичних мовних форм є частиною нашої проблеми».

Моя колега Рут Бебермеєр протиставляє статичну та процесуальну мову в пісні, яка ілюструє різницю між оцінюванням та спостереженням:

Ні, я не бачив ледачу людину.
Лиш бачив того, хто поволі ступав
Тоді, коли я за ним спостерігав.
А ще по обіді любив він поспати,
І в день дощовий не виходити з хати.
Та ледарем я би його не назвав.

І перш ніж сказати, що схиблений я, —
Розваж, як твоєму найлегше сумлінню:
Якісь його дії означити «лінню»,
Чи дати людині «ледащо» ім'я?

Й дурної дитини ніде я не бачив.
А бачив маля, що могло так чинити,
Як я не умів собі це пояснити,
І в спосіб, який я і не планував.
Не знало маля і тих місць де бував.
Та все ж нетямущим його не назви ти!

А перш ніж дурним малюка наректи,
Подумай — чого би ти прагнув найдужче?
Повірити в те, що дитя нетямуще,
Чи що бачить світ дещо іншим, ніж ти?

Не бачив я й кухара, як не старався!
А лиш чоловіка, який поєднав
Продукти у страви й до столу подав.
А ще на плиті він підкручував газу

І стежив, коли ж там досмажиться м'ясо.
Це бачив, а кухара не зустрічав.

Скажи, а коли ти це сам споглядаєш,
Ти кухара бачиш, чи бачиш людину,
Котра робить речі, що вже без зупину
Куха́рством, як більшість із нас, називаєш?

На те, що нам звично назвати лінівством,
Ще можна сказати «безжурність» чи «втома».
А річ, що як «дурість» для вуха знайома,
Назвати ще можемо «іншим знанням».

Тож висновок свій пропоную я вам,
Щоб зникла у нас звичка ця несвідома.
Давайте не будемо плутати значення
Того, що побачили, й думку про речі!
Та кажучи це, вже собі я перечу,
Бо висновок мій — це ж і є моє бачення.

Рут Бебермеєр

Хоча вплив негативних ярликів (таких як «ледачий» і «дурний») може бути більш очевидним, навіть позитивний або очевидно нейтральний ярлик (наприклад «кухар») звужує наше сприйняття цілісності людської особистості.

Найвища форма людського інтелекту

Індійський філософ Джидду Крішнамурті одного разу зауважив, що спостереження без оцінювання є найвищою формою людського інтелекту. Коли я вперше прочитав це твердження, у голові промайнула думка: «Яка нісенітниця!», а тоді я зрозумів, що сам щойно зробив оцінку. Для більшості з нас важко спостерігати, особливо за людьми та їхньою поведінкою, без суджень, критики чи інших форм аналізу.

Я яскраво усвідомив цю складність, коли працював у початковій школі, де вчителі та директор часто повідомляли про труднощі у спілкуванні. Районний керівник попросив мене допомогти їм у вирішенні конфлікту. Спочатку я мав

поспілкуватися з колективом вчителів, а потім — з ними та директором разом.

Я розпочав зустріч, запитавши працівників: «Що такого робить директор, що суперечить вашим потребам?»

«У нього довгий язик!» — одразу відповіли мені. Моє запитання було про спостереження дій, але, хоча фраза «довгий язик» і дала мені інформацію про те, як учитель оцінював директора, вона не змогла описати, що саме директор сказав чи зробив, через що у нього «довгий язик».

Коли я вказав на це, другий учитель запропонував: «Я знаю, що він має на увазі: директор забагато говорить!» Замість чіткого спостереження за поведінкою директора я знову почув оцінку того, скільки він говорить. Третій вчитель заявив: «Він гадає, що тільки йому тут є що сказати». Я пояснив, що припущення про те, що думає інша людина, це не те саме, що спостереження за його поведінкою. Нарешті четвертий вчитель ризикнув: «Він постійно хоче бути в центрі уваги». Після того як я зазначив, що це теж припущення — про те, чого хоче інша людина, — два вчителі вигукнули в унісон: «Ну, на ваше запитання дуже важко відповісти!»

Далі ми разом працювали над створенням переліку, що визначає *конкретні форми поведінки* директора, які турбували вчителів, і переконалися в тому, що цей список не містить оцінювання. Наприклад, директор розповідав історії про своє дитинство та досвід війни під час робочих нарад, у результаті чого зустрічі інколи тривали на двадцять хвилин довше запланованого часу. Коли я запитав, чи вони коли-небудь повідомляли про своє невдоволення директоріві, працівники відповіли, що намагалися, але лише за допомогою оціночних коментарів. Вони ніколи не посилалися на конкретні форми поведінки — такі, як його розповідь, — і погодилися підняти це питання під час нашої загальної зустрічі.

Майже на початку цієї зустрічі я побачив те, про що мені розповідали працівники. Байдуже, про що йшла мова, директор втручався в бесіду зі словами: «Це нагадує мені часи...» А тоді починав розповідь про своє дитинство чи про воєнні часи. Я чекав, коли вчителі зауважать про свій дискомфорт з приводу

поведінки директора. Однак замість Ненасильницького спілкування вони застосовували невербальний осуд. Дехто пускав очі під лоба, інші демонстративно позіхали. Один учитель постійно дивився на свій годинник.

Я терпів цей болісний сценарій, поки нарешті не запитав: «Невже ніхто нічого не скаже?» Запала незручна тиша. Учитель, який висловився першим на нашій зустрічі, зібрав усю свою мужність, поглянув директорові в очі й промовив: «Еде, у тебе довгий язик».

Як демонструє ця історія, не завжди легко позбутися старих звичок та опанувати вміння відокремлювати спостереження від оцінювання. Урешті-решт, вчителям вдалося роз'яснити директорові, які конкретно його дії спричиняють їхнє занепокоєння. Директор уважно вислухав, а тоді наполегливо запитав: «Чому ніхто з вас не сказав мені про це раніше?» Він визнав, що має звичку розказувати історії, і майже одразу почав розповідати історію, пов'язану із цією звичкою! Я перебив його, зауваживши (добродушно), що він знову це робить. Ми закінчили нашу зустріч, розробивши способи, за допомогою яких учителі ввічливо повідомлятимуть директорові, коли його історії не мають цінності.

Різниця між спостереженням та оцінюванням

Наступна таблиця розрізняє чисті спостереження й спостереження, змішані з оцінюванням.

Прояв у спілкуванні	Приклад спостереження, змішаного з оцінюванням	Приклад спостереження, відокремленого від оцінювання
1. Оцінка якостей без вказівки на те, що це власна думка оцінювача	Ти занадто щедрий.	Коли я бачу, що ти віддаєш іншим усі свої кишенькові гроші, я думаю, що ти занадто щедрий.
2. Використання дієслів із оціночним значенням	Дмитро зволікає.	Дмитро готується до іспитів в останню ніч.

Прояв у спілкуванні	Приклад спостереження, змішаного з оцінюванням	Приклад спостереження, відокремленого від оцінювання
3. Натяк на те, що припущення, які одна людина робить про думки, почуття, наміри чи бажання іншої, є єдино правильним	Вона не покине своє робоче місце.	Я не думаю, що вона покине своє робоче місце. Або: Вона сказала: «Я не покину своє робоче місце».
4. Сплутування прогнозів і реальності	Якщо ви не харчуватиметеся збалансовано, ваше здоров'я погіршиться.	Я боюся, що, якщо ви не харчуватиметеся збалансовано, ваше здоров'я може погіршитися.
5. Неспроможність бути точним у наведенні прикладів	Іммігранти не піклуються про своє майно.	Я не бачив, щоб сім'я іммігрантів, які живуть за адресою ____, розчищала сніг біля свого будинку.
6. Опис чиїхось здібностей без вказування на те, що ми даємо оцінку	Генк Сміт — поганий футболіст.	Генк Сміт не забив жодного гола впродовж двадцяти ігор.
7. Вживання прислівників та прикметників без вказування на те, що ми робимо оцінку	Джим негарний.	Зовнішність Джима мені не імпонує.

Примітка. Слова *завжди*, *ніколи*, *коли-небудь*, *щоразу* тощо виражають спостереження, коли їх вживають наступним чином:

- Щоразу, коли я спостерігав, як Джек говорить по телефону, дзвінок тривав щонайменше тридцять хвилин.
- Я не можу пригадати, щоб ти коли-небудь писав мені.

Іноді такі слова використовують як перебільшення, і в цьому випадку спостереження та оцінювання змішуються:

- Ви завжди зайняті.
- Її ніколи немає, коли вона потрібна.

Коли ці слова використовують як перебільшення, вони найчастіше провокують захисну позицію, а не співчуття.

Такі слова, як *часто* і *рідко*, також можуть сплутати спостереження й оцінку.

Оцінки	Спостереження
Ти рідко робиш те, що я хочу.	Останні три рази, коли я пропонувала заняття, ти відмовлявся.
Він часто заходить до нас.	Він заходить щонайменше тричі на тиждень.

Підсумок

Перша складова ННС передбачає відокремлення спостереження від оцінювання. Коли ми змішуємо ці два процеси, інші схильні чути критику і супротивитися тому, що ми говоримо. ННС — це динамічна мова, яка заохочує не використовувати статичні узагальнення. Натомість у спостереженнях потрібно чітко вказувати час і контекст, наприклад: «Генк Сміт не забив жодного гола впродовж двадцяти ігор» замість: «Генк Сміт — поганий футболіст».

ННС в дії

«Найзухваліший спікер, якого ми коли-небудь мали!»

Цей діалог відбувся під час семінару, який я проводив. Минуло десь пів години після початку моєї презентації і я зробив паузу, щоб почути реакцію від учасників. Один із них здійняв руку й заявив: «Ти найзухваліший спікер, якого ми коли-небудь мали!»

Я маю кілька можливих варіантів дій у ситуації, коли люди звертаються до мене таким чином. Перший варіант — прийняти повідомлення на власний рахунок. Я знаю, що застосовую цей варіант, коли маю сильне бажання догодити, захиститися або виправдатися. Другий варіант (до якого я добре підготовлений) — атакувати іншу людину у відповідь на те, що я сприймаю як напад на мене. Але в цьому випадку я обрав третій варіант і зосередився на тому, що може стояти за твердженням цього чоловіка.

МР (роблячи спробу відгадати, якими могли бути спостереження):

Це ваша реакція на те, що я цілих тридцять хвилин розказував про свої погляди, перш ніж дати вам можливість говорити?

Філ: Ні, на те, що з ваших вуст це звучить занадто просто.

МР (намагаючись отримати більше ясності): Так ви реагуєте на те, що я не згадав, як важко деяким людям може бути застосовувати цей процес?

Філ: Ні, не деяким людям — вам!

МР: Отже, ви реагуєте на те, що я не зазначив, що цей процес інколи може бути складним для мене?

Філ: Саме так.

МР: Ви відчуваєте роздратування, тому що вам хотілося б побачити від мене якийсь натяк на те, що у мене самого виникають деякі складнощі з процесом?

Філ (після короткої паузи): Саме так.

МР (відчуваю себе більш спокійно; зараз, коли я контактую з почуттями і потребами людини, я спрямовую свою увагу на те, про що вона може мене просити): Чи хотіли б ви, щоб я просто зараз визнав, що мені буває складно застосовувати цей процес?

Філ: Так.

МР (розібравшись у його спостереженні, почуттях, потребах та проханні, я зазираю всередину себе, щоб з'ясувати, чи готовий я зробити те, що він просить): Так, цей процес часто є важким для мене. Коли ми продовжимо семінар, ви, можливо, почуєте від мене про кілька випадків, коли я мав складнощі — або повністю втратив зв'язок — із цим процесом, цією усвідомленістю, яку я тут вам описую. Але що мотивує мене продовжувати прикладати зусилля — це той емоційний зв'язок, який виникає з іншими людьми, коли я притримуюсь процесу ННС.

Вправа 1

Спостереження чи оцінювання?

Щоб визначити, як ви вмієте розрізняти спостереження та оцінювання, виконайте наступну вправу. Обведіть номер кожного твердження, яке є суто спостереженням, без оцінки.

1. Джон учора сердився на мене без причини.
2. Учора ввечері Ненсі гризла нігті, коли дивилася телевізор.
3. Сем не запитав мою думку під час зустрічі.
4. Мій батько — добра людина.
5. Дженіс занадто багато працює.
6. Генрі агресивний.

7. Цього тижня Пем щодня була першою в черзі.
8. Мій син часто не чистить зуби.
9. Люк сказав, що жовтий мені не личить.
10. Моя тітка скаржиться, коли я розмовляю з нею.

Ось мої відповіді на вправу 1:

1. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я вважаю «без причини» оцінкою. Крім того, я вважаю оцінкою висновок про те, що Джон був розсерджений. Йому, можливо, було боляче, страшно, сумно чи щось інше. Прикладами спостережень без оцінювання можуть бути: «Джон сказав мені, що сердиться» або «Джон ударив кулаком по столу».
2. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Це спостереження було висловлене без домішування оцінок.
3. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Це спостереження було висловлене без домішування оцінок.
4. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я вважаю, що «добра людина» — це оцінка. Спостереженням без оцінювання може бути: «Упродовж останніх двадцяти п'яти років мій батько віддавав десятку частину своєї зарплати на благодійність».
5. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я вважаю, що «занадто багато» є оцінкою. Спостереження без оцінювання може бути таким: «Дженіс провела понад шістдесят годин в офісі цього тижня».
6. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я вважаю слово «агресивний» оцінкою. Спостереження без оцінювання може бути таке: «Генрі вдарив сестру, коли вона перемкнула телеканал».
7. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Це спостереження було висловлене без домішування оцінок.
8. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я вважаю слово «часто» оцінкою. Спостереження без оцінювання може бути таке: «Двічі цього тижня мій син не чистив зуби перед сном».

9. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Це спостереження було висловлене без домішування оцінок.
10. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я вважаю слово «скаржитися» оціночним. Спостереження без оцінювання могло бути таке: «Тітка тричі телефонувала мені цього тижня, і щоразу говорила про людей, які ставилися до неї не так, як вона хотіла б».

Маска

Завжди тонка її рука тримала маску... Біло.
Перед обличчям маска, та для неї — звичне діло.
У вигині граційному її тонке зап'ястя
Справлялося із цим, насправду, легко, без пристрастя.

А ще, бувало, діло це виходило не сміло,
І пальців кінчики її тоді аж тріпотіли,
...тримаючи маску так легко, без спини.

Роками довгими не міг цікавість вгамувати,
Й не було вдосталь мужності у неї запитати.
Та раз звело мене у блуд за маску зазирнути,
Щоб не побачити того', що так жадав збагнути!

Там не було' обличчя вже, за маскою отою...
Вся її сутність, вся вона зробилася рукою,
...що маску так тонко тримала,
без спини.

Автор невідомий



Визначення та висловлення почуттів

Перша складова ННС — спостереження без оцінювання; друга складова — висловлення того, як ми відчуваємося. Психоаналітик Ролло Мей припускає, що «зріла людина стає здатною розрізняти почуття за безліччю нюансів: сильні та пристрасні переживання чи то делікатні й чутливі, як у різних музичних пасажах симфонії». Однак для багатьох із нас почуття, як зазначав Мей, «обмежені, наче звуки мисливського горна».

Тяжка ноша невисловлених почуттів

Наш репертуар слів для навішування на людей ярликів часто більший, ніж словниковий запас для чіткого опису наших емоційних станів. Маючи за плечима двадцять один рік навчання в американських школах різних ступенів, я не можу пригадати жодної людини, яка б за весь цей час запитала в мене, як я відчуваюся. Почуття просто ніхто не вважав важливими. Цінували «правильний спосіб мислення» — як це визначали ті, хто обіймав керівні посади та мав владу. Нас тренують бути «спрямованими на інших», а не заглядати вглиб себе. Ми вчимося «бути у своїй

голові», переймаючись: «Що думають люди про те, чи правильні мої слова та вчинки?»

Взаємодія з вчителем, яка відбулася у мене в дев'ять років, демонструє, з чого може розпочатися відчуження від наших почуттів. Колись я переховувався після уроків у класі, бо на вулиці чекали хлопці, які хотіли мене побити. Вчителька помітила мене і попросила полишити будівлю. Коли я пояснив, що боюся йти, вона заявила: «Дорослі хлопчики не бояться». Через кілька років я отримав ще одне підтвердження цього під час занять спортом. Для тренера було звичним цінувати спортсменів, готових «викладатися на повну» і продовжувати грати, незалежно від того, який сильний фізичний біль вони відчують. Я засвоїв урок так добре, що одного разу протягом місяця продовжував грати в бейсбол зі зламаним зап'ястком.

На семінарі з ННС студент коледжу розповів про те, як його розбудила гучна музика сусіда по кімнаті. Коли студента попросили висловити, що він відчував у той момент, юнак відповів: «Я відчував, що неправильно вмикати так гучно музику вночі». Я зауважив, що коли після слова «відчуваю» він вжив слово «що», то висловив думку, але не розкрив свої почуття. На прохання ще раз спробувати висловити свої почуття студент відповів: «Я відчуваю, що коли люди роблять щось подібне, вони порушують мої особисті права». Я пояснив, що це досі думка, а не почуття. Він на мить замислився, а потім палко промовив: «У мене взагалі немає жодних почуттів із цього приводу!»

Цей студент, звісно, мав сильні почуття. На жаль, він не знав, як їх розпізнати, що вже казати про їхнє вираження. Ці труднощі у виявленні та висловленні почуттів є звичними для багатьох людей і особливо, з мого досвіду, для юристів, інженерів, поліцейських, менеджерів корпорацій та кадрових військових — людей, чия професійна етика не заохочує виявлення емоцій. Коли хтось із членів сім'ї не в змозі висловлювати емоції, це стає важким випробуванням для родини. Співачка кантрі Ріба Макінтайр після смерті свого батька написала пісню й назвала її «Найвидатніша людина, якої я ніколи не знала» (ориг. *The Greatest Man I Never Knew*). Цією піснею вона, безперечно,

висловила почуття багатьох людей, які так ніколи й не змогли встановити бажаний емоційний зв'язок зі своїми батьками.

Я регулярно чую твердження на кшталт: «Не зрозумійте мене неправильно, мій чоловік — чудова людина, але я ніколи не знаю, що він відчуває». Одна така незадоволена жінка привела на тренінг свого чоловіка і сказала йому: «Я відчуваюся так, ніби взяла шлюб зі стіною». Тоді чоловік чудово зобразив стіну: він сидів тихо і не рухався. Роздратована, жінка звернулася до мене й вигукнула: «Бачите! І так постійно. Він сидить і нічого не говорить. Наче зі стіною спілкуюся».

«Мені здається, що ви відчуваєтеся самотньою і хочете більше емоційного контакту зі своїм чоловіком», — сказав тоді я. Коли вона погодилася, я спробував показати, що такі твердження, як «наче зі стіною спілкуюся», навряд чи привернуть увагу чоловіка до її почуттів і бажань. Насправді вони сприймаються швидше як критика, ніж як прохання перейнятися нашими почуттями. Крім того, такі твердження часто стають причиною самовтілюваних пророцтв. Наприклад, чоловік чує, що його критикують за те, що він поводить себе, наче стіна; йому боляче, він відчувається пригніченим і не відповідає, тим самим підтверджуючи уявлення своєї дружини.

Переваги збагачення лексики наших почуттів очевидні не тільки в особистих стосунках, але й у професійній сфері. Мене колись запросили проконсультувати членів технологічного відділу великої швейцарської корпорації. Вони були стурбовані, дізнавшись, що колеги з інших відділів уникають їх. Під час опитування працівники інших відділів відповіли: «Ми терпіти не можемо ходити радитися з цими людьми. Ми наче з якимись роботами розмовляємо!» Проблема зменшилася після того, як я провів якийсь час із працівниками технологічного відділу і заохотив їх проявляти більше людяності під час спілкування з колегами.

Іншого разу я працював з адміністраторами лікарні, які були занепокоєні через майбутню зустріч з лікарями. Адміністратори хотіли, щоб я навчив їх використовувати ННС для того, щоб отримати від лікарів підтримку проєкту, який напередодні був відхилений на голосуванні (сімнадцять голосів проти одного).

На рольовій сесії, беручи на себе роль адміністратора, я розпочав так: «Мені страшно піднімати це питання». Я вирішив зробити це, бо відчув, які налякані були адміністратори майбутнім протистоянням з лікарями. Перш ніж я продовжив, один з адміністраторів перервав мене протестом: «Це нереально! Ми не можемо зізнатися лікарям, що ми налякані».

Коли я запитав, чому визнання страху здається таким неможливим, він без вагань відповів: «Якщо ми визнаємо, що налякані, вони від нас місця мокрого не залишать». Я часто чув від людей, що ті не уявляють, як можна висловлювати почуття на робочому місці. Проте мені було приємно дізнатися, що один з адміністраторів усе ж таки вирішив ризикнути і висловити свою вразливість під час зустрічі, якої всі так боялися. Вийшовши зі свого звичного суворого образу логічної, раціональної та беземоційної людини, він вирішив висловити свої почуття і причини того, чому він хоче, щоб лікарі змінили свою позицію. Він помітив, як по-різному на нього реагували лікарі. Зрештою він був здивований і відчув полегшення, коли замість того, щоб «мокрого місця не залишити», лікарі змінили свою попередню позицію і проголосували сімнадцятьма голосами проти одного за підтримку проєкту. Цей разючий поворот допоміг адміністраторам усвідомити та оцінити потенційний вплив вираження своєї вразливості — навіть на робочому місці.

Висловлення нашої вразливості може допомогти у вирішенні конфліктів.

Нарешті дозвольте мені поділитися власним інцидентом, який продемонстрував мені наслідки приховування наших почуттів. Я викладав курс із ННС для учнів з бідних районів міста. Коли першого дня я зайшов до кімнати, учні, які про щось жваво розмовляли між собою, затихли. «Доброго ранку!» — привітався я. Мовчання. Я почував себе дуже незручно, але боявся це висловити. Натомість я продовжив, намагаючись триматися якомога більш професійно: «Під час цього курсу ми вивчимо

процес спілкування, який, сподіваюся, буде корисним для ваших стосунків удома та з друзями».

Я продовжував пояснювати, що таке ННС, але, схоже, ніхто не слухав. Одна дівчинка, покопирсавшись у сумці, витягла пилку й почала енергійно підпилювати нігті. Учні біля вікон приклеїлися носами до скла, ніби були дуже захоплені тим, що відбувається на вулиці. Я почувався дедалі більш незручно, але продовжував уникати цього. Нарешті учень, який, безумовно, мав більше сміливості, ніж я, промовив: «Вам просто огидно перебувати в одному приміщенні з темношкірими, чи не так?» Я був приголомшений його словами, але відразу зрозумів, який вигляд для цього учня мали мої намагання приховати свій дискомфорт.

«Я *дійсно* нервую, — зізнався я, — але не тому, що ти темношкірий. Мої почуття пов'язані з тим, що я нікого тут не знаю і хотів би від вас прийняття». Моє вираження вразливості помітно вплинуло на учнів. Вони почали запитувати про те, хто я, розповідати мені про себе та висловлювати цікавість до ННС.

Почуття на противагу непочуттям

Відрізняйте почуття від думок.

Звична плутанина, породжена нашою мовою, відбувається з використанням слів «почуваю» чи «відчуваю» у ситуаціях, коли ми насправді кажемо не про почуття. Наприклад, у реченні «Я відчуваю, що мене ошукали», слова «я відчуваю» для більшої точності можна було замінити на «я думаю». Зазвичай ідеться не про вираження почуттів, коли за словами «відчуваю», «почуваю» є наступне:

1. Сполучники *що, як, ніби* тощо:
«Я відчуваю, *що* ти знаєш краще»,
«Я почуваюся *як* невдаха»,
«Я відчуваю себе так, *ніби* спілкуюся зі стіною».
2. Займенники *я, ти, він, вона, вони, воно, це*:
«Я відчуваю, *я* постійно за все відповідальна»,
«Я почуваю, *це* марна справа».

3. Імена чи слова, що називають людей:

«Я відчуваю, *Емі* — відповідальна дівчина»,

«Я відчуваю, *мій начальник* маніпулює мною».

Розрізняйте те, що ми відчуваємо, і те, як ми думаємо про себе.

І навпаки, зовсім не обов'язково вживати в мові слово *почуваю*, коли ми насправді виражаємо почуття. Ми можемо сказати: «Я *почуваю роздратування*» або просто «Я *роздратований*».

У ННС ми розрізняємо слова, які виражають справжні почуття, і ті, що описують думки про те, які ми є.

1. Опис думки про те, які ми є:

«Я *почуваюся поганим* гітаристом».

У цьому твердженні я оцінюю свої здібності як гітариста, замість того, щоб чітко висловити свої почуття.

2. Висловлення фактичних почуттів:

«Я *почуваю розчарування* в собі як у гітаристі».

«Я *незадоволений* собою, коли граю на гітарі».

«Я *почуваюся* фрустрованим через свою гру на гітарі».

Справжнє почуття, що стоїть за моєю оцінкою себе як «поганого», може бути розчаруванням, незадоволеністю, фрустрацією чи якоюсь іншою емоцією.

Треба розрізняти те, що ми відчуваємо, і наші думки про те, як інші реагують на нас або поведуться з нами.

Так само корисно розрізняти слова, які описують наші думки про вчинки інших людей, і слова, що описують реальні почуття. Далі наведено приклади тверджень, які помилково використовують як висловлення почуттів, але насправді вони розкривають, *що ми думаємо про поведінку інших*, а не те, що насправді відчуваємо самі.

1. «Я почуваюся *неважливим* для людей, з якими працюю».

Слово *неважливий* описує, що я думаю про те, як оцінюють мене інші, а не справжнє почуття, яке в цій ситуації може бути таким: «я сумний» або «я розчарований».

2. «Я відчуваю, що мене *не зрозуміли*».

Тут слова «мене не зрозуміли» вказують на мою оцінку рівня розуміння іншої людини, а не на моє справжнє почуття. У цій ситуації я можу відчувати *тривогу* чи *роздратування*, чи якусь іншу емоцію.

3. «Я почуваюся *проігнорованим*».

Знову ж таки, це швидше інтерпретація дій інших людей, ніж чітке твердження про те, як ми відчуваємося. Без сумніву, були випадки, коли ми відчували *полегшення*, коли думали, що нас ігнорують, бо хотіли, щоб нам дали спокій. Без сумніву, були й інші часи, коли ми відчували *біль*, коли думали, що нас ігнорують, бо хотіли участі в розмові.

Такі слова, як *проігнорований*, виражають нашу *інтерпретацію* чужих дій, а не те, як ми себе *почуваємо*. Ось приклади таких слів:

• покинутий • зневажений • зацькований • зраджений • припертий до стінки • заляканий • обдурений • змушений	• використаний • загнаний у кут • розчавлений • атакований • перерваний • перебитий • принижений • зманіпульований	• перекручений • знехтуваний • перевантажений • розтоптаний • притиснутий • спровокований • подавлений • відштовхнутий	• під загрозою • знецінений • непочутий • непомічений • небажаний
---	--	--	---

Створення словника почуттів

У висловленні своїх почуттів допомагають слова, що стосуються конкретних емоцій, а не слова з розпливчастим або загальним значенням. Наприклад, якщо ми скажемо: «Я почуваюся добре», слово *добре* може означати щастя, збудження, полегшення чи низку інших емоцій. Такі слова, як *добре* і *погано*, заважають слухачеві перейнятися тим, що ми насправді можемо почувати.

Наступні переліки складені, щоб допомогти вам покращити вміння висловлювати почуття і чітко описувати всю низку емоційних станів.

Як ми, ймовірно, можемо почуватися, коли наші потреби задоволені

• авантюрно • бадьоро • безжурно • безпечно • безтурботно • благодатно • блаженно • вдячно • весело • вибухово • відродно • відчайдушно • вільно • впевнено • вражено • врівноважено • гордо • добродушним/-ою • доброзичливо • довірливо • допитливо • експансивно	• екстатично • енергійно • жваво • життєрадісно • завзято • задоволено • заінтересовано • заінтриговано • залучено • замислено • занурено • захочено • запально • запаморочливо • заряджено • засліплено • заспокоєно • захоплено • зацікавлено • зачаровано • збуджено • зворушено	• здивовано • зручно (комфортно) • казково • люб'язно • мирно • надійно • наповнено • насичено • насторожено • натхненно • нетерпляче • ніжно • окрилено • оновлено • оптимістично • освіжено • переповненим/-ою • під враженнями • підбадьорено • піднесено • полегшено • потішеним/-ою	• приголомшено • примирено • приязно • пробуджено • радісно • радо • розслаблено • розчулено • славно • смішно • сповненим/-ою сил • спокійно • схвилювано • тепло • у захваті • уважно • умиротворено • утішено • чуйно • щасливо
--	--	---	---

Як ми можемо почуватися, коли наші потреби не задоволені

• апатично • байдужо • безнадійно • безпорадно • боязко • в сум'ятті • винним/-ою • виснажено • відірвано • вороже • вперто • вразливо • втомлено • гірко • депресивно • дискомфортно	• згорьовано • здивовано • злим/-ою • змучено • зневірено • знеохочено • знервовано • знесилено • зніяковіло • люто • лячно • мляво • нажахано • насторожено • насуплено • невдоволено	• ображено • обурено • огидно • ошелешено • панічно • паралізовано • пасивно • перелякано • песимістично • печально • понуро • похмуро • пригнічено • приголомшено • прісно • розбалансовано	• сердито • скептично • сконфужено • скорботно • скрутно • скуто • сонно • соромно • спантеличено • спустошено • страшно • стривожено • стурбовано • сумно • схвилювано • тривожно
--	---	---	---

• дратівливо	• невтішно	• розбито	• тужливо
• зажурено	• незадоволеним/-ою	• розбуркано	• у відчаї
• заздрісно	• незручно	• розгарячено	• у паніці
• заклопотано	• непевно	• розгнівано	• у ярості
• замкнуто	• неприємно	• розгублено	• фрустровано
• засмучено	• нервово	• роздратовано	• хитко
• затамовано	• неспокійно	• розлючено	• холодно
• заціпеніло	• нетерпляче	• розпач	• шокковано
• збентежено	• нещасним/-ою	• розчаровано	
• збуджено	• нудно	• самотньо	

Підсумок

Друга складова, необхідна для вираження себе, — це почуття. Розвиваючи словниковий запас почуттів, який дозволяє нам чітко й конкретно називати або визначати свої емоції, ми можемо легше встановлювати контакт одне з одним. Коли ми дозволяємо собі бути вразливими, висловлюючи свої почуття, це може допомогти у вирішенні конфліктів. ННС відрізняє висловлення власних почуттів від слів і тверджень, які описують думки, оцінки та інтерпретації.

Вправа 2

Висловлення почуттів

Якщо ви хочете дізнатися, чи ми з вами однакові у баченні вербального вираження почуттів, обведіть номер кожного з наступних тверджень, у яких висловлено почуття.

1. «Я відчуваю, що ти мене не любиш».
2. «Мені сумно, що ти йдеш».
3. «Мені страшно, коли ти це кажеш».
4. «Коли ти не вітаєшся зі мною, я відчуваю себе знехтуваним».
5. «Я щаслива, що ти можеш прийти».
6. «Ви огидні».
7. «Я відчуваюся так, ніби хочу тебе вдарити».
8. «Я відчуваю, що мене неправильно зрозуміли».
9. «Я відчуваюся добре від твоїх дій».
10. «Я відчуваюся нікчемно».

Ось мої відповіді на вправу 2:

1. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я не вважаю слова «ти мене не любиш» вираженням почуттів. На мою думку, тут виражено те, що думає мовець з приводу того, що відчуває інша людина, а не те, як відчувається він сам. Щоразу, коли слова «я відчуваю» супроводжуються словами *я, ти, він, вона, вони, це, як* або *ніби*, у твердженні навряд чи висловлені почуття. Вираженням почуття в цьому випадку може бути: «Мені сумно» або «я відчуваю занепокоєння».
2. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Цією фразою були висловлені почуття.
3. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Цією фразою були висловлені почуття.
4. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я не вважаю слово «знехтуваним» почуттям. На мою думку, тут

виражено те, що мовець думає про вчинки іншої людини стосовно себе. Висловленням почуття може бути: «Коли ти не вітаєшся зі мною, заходячи у двері, я відчуваю себе самотньо».

5. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Цією фразою були висловлені почуття.
6. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я не вважаю слово *огидні* почуттям. Як на мене, це виражає думку мовця про іншу людину, а не про те, як він відчуває себе сам. Висловленням почуття може бути вираз «Я відчуваю огиду».
7. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я не вважаю почуттям слова «*хочу вдарити тебе*». На мою думку, цей вислів виражає те, що мовець прагне зробити, а не те, як він відчувається. Висловленням почуття може бути вираз «Я лютий на тебе».
8. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я не вважаю слова «*мене неправильно зрозуміли*» висловленням почуття. На мою думку, це виражає те, що мовець думає про вчинки іншої людини. Висловленням почуття в цьому разі може бути вираз «Я відчуваю розчарованим» або «Я відчуваю зневіреном».
9. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Цією фразою були висловлені почуття. Однак слово «добре» занадто розмите, коли йдеться про почуття. Зазвичай ми можемо висловити свої почуття чіткіше, використовуючи інші слова, наприклад: *полегшення, задоволення чи натхнення*.
10. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Я не вважаю слово «*нікчемно*» почуттям. На мою думку, воно виражає те, як мовець думає про себе, а не те, як він чи вона відчувається. Висловленням почуття в цьому випадку може бути вираз «Я відчуваю зневіру щодо власних талантів» або «Я відчуваю подавлено».



Беремо відповідальність за наші почуття

Людей бентежать не самі речі, а лише їхній погляд на речі.

Епіктет

Чотири варіанти слухання негативного повідомлення

Третя складова ННС включає визнання того, що лежить у корені наших почуттів. ННС посилює наше усвідомлення, що слова та вчинки інших людей можуть бути *стимулом* для наших почуттів, але ніколи не є *причиною*.

Те, що роблять інші, може бути стимулом наших почуттів, але не їхньою причиною.

Ми бачимо, що наші почуття — результат того, як ми *обрали* сприймати те, що говорять і роблять інші, а також того, які потреби й очікування ми мали у конкретний момент. Із цією третьою складовою ми підходимо до того, щоб брати на себе відповідальність за власні дії, що створюють наші почуття.

Чотири варіанти отримання негативних повідомлень:

1. Звинувачувати себе.

Коли хтось передає нам негативне повідомлення, вербально чи невербально, у нас є чотири варіанти, як його сприйняти. Перший — сприйняти його особисто, почувши звинувачення та критику. Наприклад, хтось розлючений і каже: «Я ще ніколи не зустрічала таких егоїстів, як ти!» Якщо ви вирішили сприйняти це особисто, то могли б відреагувати наступним чином: «О, я мав би бути більш чуйним!» Ми приймаємо судження іншої людини і звинувачуємо себе. Обираючи цей варіант, ми завдаємо шкоди нашій самооцінці, оскільки він схиляє нас до почуття провини, сорому та депресії.

2. Звинувачувати інших.

Другий варіант — звинуватити того, хто це сказав. Наприклад, у відповідь на зауваження «Я ще ніколи не зустрічала таких егоїстів, як ти!», ми можемо запротестувати: «Ти не маєш права так казати! Я завжди звертаю увагу на твої потреби. Насправді егоїстка — це ти». Коли ми приймаємо повідомлення таким чином і звинувачуємо когось у відповідь, ми, швидше за все, відчуваємо в цю мить гнів.

3. Усвідомлювати власні почуття та потреби.

Третій варіант сприйняття негативних повідомлень означає спрямувати світло нашої свідомості на власні почуття й потреби. Таким чином, ми можемо відповісти: «Коли я чую, як ти кажеш, що я егоїст, мені боляче. Бо я докладаю зусиль, щоб враховувати твої вподобання, і потребую хоч трохи визнання моїх зусиль». Зосереджуючи увагу на власних почуттях і потребах, ми усвідомлюємо, що наше теперішнє почуття болю впливає з потреби, щоб наші зусилля визнавали.

4. Відчувати почуття та потреби інших.

Нарешті четвертий варіант сприйняття негативного повідомлення — це пролиття світла нашої свідомості на висловлені в цей момент почуття та потреби *іншої* людини. Ми можемо, наприклад, запитати: «Тобі боляче, бо ти потребуєш, щоб твої уподобання були враховані?»

Визнаючи власні потреби, бажання, очікування, цінності чи думки, ми беремо відповідальність за свої почуття замість того, щоб звинувачувати інших людей. Зверніть увагу на різницю між наступними висловленнями розчарування:

Приклад 1

А: «Ви розчарували мене тим, що не приїхали минулого вечора».

Б: «Я був розчарований, коли ви не приїхали, тому що я хотів поговорити про деякі речі, які мене турбували».

Автор слів у варіанті А приписує відповідальність за своє розчарування виключно діям іншої людини. Автор слів у варіанті Б пов'язує своє почуття розчарування із власним нездійсненим бажанням.

Приклад 2

А: «Те, що вони розірвали контракт, мене дуже роздратувало!»

Б: «Коли вони розірвали контракт, я почувалася дуже роздратованою, бо подумала, що чинити так вкрай безвідповідально».

Авторка слів у варіанті А приписує своє роздратування виключно поведінці іншої сторони, тоді як авторка слів у варіанті Б бере на себе відповідальність за своє почуття, визнаючи думку, яка стоїть за ним. Вона визнає, що її роздратування викликав звинувачувальний спосіб мислення. Однак у ННС ми б закликали цю авторку піти ще на крок далі і визначити, чого вона прагне: які її потреби, бажання, очікування, сподівання чи цінності не були

задоволені? Що краще ми здатні пов'язувати свої почуття з власними потребами, то легше людям довкола відповідати нам співчутливо. Щоб поєднати свої почуття з бажаннями, авторка слів у варіанті Б могла б сказати: «Коли вони розірвали контракт, я почувалася дуже роздратованою, бо сподівалася, що зможу знову найняти працівників, яких ми звільнили минулого року».

Корисно знати, які поширені мовленнєві конструкції можуть маскувати відповідальність за наші почуття:

1. Використання конструкцій, у яких немає конкретного діяча (шляхом використання зворотних дієслів, вказівних займенників тощо):

«Мене бісить, коли орфографічні помилки *з'являються* в наших брошурах»; «Мене це дуже турбує».

2. Використання виразу «Я відчуваю (емоція), тому що (тут з'являється іменник на позначення іншої особи або будь-який особовий займенник, окрім я)»:

«Я відчуваю біль, тому що *ти* сказав, що не любиш мене», «Я відчуваю гнів, тому що *керівниця* не дотримала своєї обіцянки».

3. Заяви, у яких згадуються лише дії інших:

«Коли ти не зателефонував на мій день народження, мені було боляче», «Матуся засмучується, коли ти не доїдаєш обід».

Поєднайте своє почуття зі своєю потребою: «Я відчуваю..., тому що я потребую...»

У кожному з цих випадків ми можемо поглибити усвідомлення власної відповідальності, побудувавши речення за конструкцією: «Я відчуваю..., тому що я...» Наприклад:

1. «Я відчуваю, що бішуся, коли орфографічні помилки з'являються в наших брошурах, *тому що я* хочу, щоб наша компанія мала імідж професіоналів».
2. «Я відчула гнів, коли керівниця не дотримала своєї обіцянки, *тому що я* розраховувала отримати довгі вихідні і відвідати брата».

3. «Матуся засмучується, коли ти не доїдаєш весь обід, адже я хочу, щоб ти ріс міцним і здоровим».

Розрізняйте давання від серця та вчинки, мотивовані почуттям провини.

Основний механізм мотивації через провину полягає в приписуванні відповідальності за власні почуття іншим. Коли батьки кажуть: «Матусі й татусеві прикро, коли ти отримуєш погані оцінки в школі», вони натякають на те, що вчинки дитини є причиною їхнього щастя чи нещастя. На перший погляд, взяття на себе відповідальності за почуття інших можна помилково сприйняти як позитивну турботу. Може здатися, що дитина піклується про батьків і їй погано через їхні страждання. Однак якщо діти, які беруть на себе таку відповідальність, змінюють свою поведінку відповідно до батьківських побажань, вони діють не від щирого серця, а лише для того, щоб уникнути почуття провини.

Потреби, які лежать в корені почуттів

Осуд інших — відчужувальні висловлювання наших власних незадоволених потреб.

Судження, критика, діагнози та інтерпретації інших — усе це відчужувальні висловлення наших потреб. Якщо хтось каже: «Ти ніколи мене не розумієш», він насправді говорить, що його потреба у розумінні не задовольняється. Якщо дружина каже: «Ти цього тижня щовечора працював допізна. Ти любиш свою роботу більше, ніж мене», то насправді вона хоче сказати, що її потреба в близькості не задовольняється.

Коли ми висловлюємо свої потреби не прямо, а за допомогою оцінок, інтерпретацій чи уявлень, інші, ймовірно, почують критику. А коли люди чують те, що звучить як критика, вони схильні спрямовувати свою енергію на самозахист чи

контратаку. Якщо ми хочемо отримати від інших співчутливу реакцію, безглуздо виражати свої потреби, інтерпретуючи або діагностуючи їхню поведінку. Натомість що більш прямо ми можемо пов'язати свої почуття з власними потребами, то легше людям довкола ставитися до нас співчутливо.

На жаль, більшість із нас ніколи не вчили думати з позиції потреб. Коли наші потреби не задоволені, ми звикли думати про те, що не так з іншими людьми. Таким чином, якщо ми хочемо, щоб пальта висіли в шафі, ми можемо назвати своїх дітей ледачими, бо вони залишають їх на дивані. Або ж ми можемо інтерпретувати своїх колег як безвідповідальних, коли вони не виконують свої завдання так, як ми цього хотіли б.

Якщо ми виражаємо свої потреби, у нас є більше шансів їх задовольнити.

Одного разу мене запросили до Південної Каліфорнії, щоб провести медіацію між кількома землевласниками та робітниками-іммігрантами, конфлікти між якими ставали дедалі більш жорстокими. Я розпочав зустріч, поставивши такі два запитання: «Які потреби у кожного з вас?» і «Що б ви хотіли попросити в інших у зв'язку з цими потребами?»

«Проблема полягає в тому, що ці люди — расисти!» — закричав один з робітників ферми. «Проблема в тому, що ці люди не поважають закон і порядок!» — ще голосніше вигукнув землевласник. Як часто буває, ці групи людей краще вміли аналізувати неправильність інших, ніж чітко виражати власні потреби.

У схожій ситуації я одного разу зустрічався з групою ізраїльтян та палестинців, які хотіли заручитися взаємною довірою, необхідною для досягнення миру на їхній батьківщині. Я розпочав зустріч тими самими запитаннями: «Які потреби у кожного з вас?» і «Що б ви хотіли попросити в інших у зв'язку з цими потребами?» Замість того, щоб прямо заявити про свої потреби, палестинський *мухтар* (щось на кшталт сільського голови) відповів: «Ви, люди, дієте як група нацистів». Така заява

навряд чи могла залучити до співпраці групу ізраїльтян! Майже одразу ізраїльтянка підскочила і протиставила: «Мухтаре, було абсолютно бездушним сказати таке!»

Ці люди зібралися, щоб налагодити довіру і гармонію у стосунках, але вже після перших двох фраз ситуація стала ще гіршою, ніж до початку зустрічі. Так часто трапляється, коли люди звикли аналізувати і звинувачувати одне одного, а не чітко висловлювати те, що їм потрібно. У цьому випадку жінка могла відповісти старійшині з позиції власних потреб і прохань, сказавши, наприклад: «Мені потрібно більше поваги в нашому діалозі. Замість того, щоб висловлювати нам свої думки про те, як ми діємо, чи не могли б ви сказати нам, що саме з наших вчинків вас непокоїть?»

Зі свого досвіду, який знову і знову повторюється, я знаю, що відтоді як люди починають говорити про те, чого вони потребують, а не про те, чим неправильні інші, можливість пошуку шляхів задоволення потреб кожного значно збільшується. Нижче наведено деякі основні потреби, які є у кожної людини:

Автономія

- свобода вибору мрій, цілей, цінностей;
- свобода вибору планів для здійснення мрій, цілей, цінностей.

Святкування/відзначання

- святкування життя та здійснення мрій;
- відзначання втрат: коханих, близьких, мрій тощо (журба, оплакування, горювання).

Цілісність

- автентичність/відвертість;
- творчість;
- наявність сенсу/значущість;
- гідність/самоповага.

Гра

- веселощі;
- сміх.

Духовне єднання

- краса;
- гармонія;
- натхнення;
- порядок;
- мир.

Взаємозалежність

- прийняття;
- вдячність;
- близькість;
- приналежність (до спільноти);
- бути взятим до уваги;
- робити внесок у збагачення життя (застосовувати власну волю, щоб покращувати життя);
- емоційна безпека;
- емпатія;
- чесність/відвертість (яка зближує, а не відштовхує);
- любов;
- заспокоєння;
- повага;
- підтримка;
- довіра;
- розуміння;
- тепло.

Фізичний добробут

- повітря;
- їжа;
- рух, вправи;
- захист від небезпечних для життя форм: вірусів, бактерій, комах, хижих тварин;
- відпочинок;
- сексуальне вираження;
- притулок;
- дотик;
- вода.

Біль від висловлених потреб на противагу болю від потреб невисловлених

У світі, де нас часто суворо засуджують за визначення та висловлення наших потреб, робити це може бути дуже страшно. Особливо така критика застосовується до жінок. Протягом століть образ люблячої жінки асоціювався з жертвністю та запереченням власних потреб задля піклування про інших. Оскільки соціалізація жінок передбачає, що вони сприйматимуть догляд за іншими як свій найвищий обов'язок, вони часто вчаться ігнорувати власні потреби.

Якщо ми не цінуємо власні потреби, інші можуть їх теж не цінувати.

На одному тренінгу ми обговорювали, що відбувається з жінками, які засвоїли такі переконання. Коли ці жінки просять про щось, чого бажають, їхня манера говорити відображає і зміцнює переконання в тому, що вони насправді не мають права на власні бажання і що їх потреби не важливі. Наприклад, оскільки жінка боїться попросити те, що їй потрібно, вона може просто промовчати, що у неї був важкий день, вона втомилася і хоче ввечері приділити трохи часу собі. Натомість її слова пролунають

як судовий вирок: «Знаєш, я не мала й хвилини для себе упродовж цілого дня. Я попросувала сорочки, попрала, зводила собаку до ветеринара, приготувала обід, запакувала ланч-бокси та обдзвонила всіх сусідів з приводу зустрічі, тож [благально]... як щодо того, щоб ти..?»

«Ні!», — чує вона швидку відповідь. Її жалібне прохання викликає опір, а не співчуття, у тих, хто її слухає. Їм важко почути та оцінити потреби, які стоять за її проханнями, і, крім того, вони негативно реагують на її слабку спробу аргументувати те, що вона *має право або заслуговує* щось отримати. Зрештою така жінка вкотре переконується, що її потреби не значимі, не розуміючи, що просто висловила їх таким чином, який навряд чи може викликати позитивну реакцію.

Моя мати колись була на моєму тренінгу, де інші жінки обговорювали страхи, пов'язані з висловленням власних потреб. Раптом вона підвелася, вийшла з кімнати і довго не поверталася. Нарешті вона з'явилася, але була дуже бліда. У присутності групи я запитав: «Мамо, у тебе все гаразд?»

«Так, — відповіла вона, — я просто несподівано зрозуміла, що мені дуже важко це зробити».

«Що — це?»

«Я щойно почала усвідомлювати, що тридцять шість років злилася на твого батька за те, що він не задовольняв мої потреби, а тепер зрозуміла, що жодного разу чітко не сказала йому, що мені потрібно».

Одкровення моєї матері було точним. Я не пригадував жодного разу, коли вона висловила чітко свої потреби моєму батькові. Мати могла натякати і ходити довкола, але ніколи не просила прямо про те, чого потребує.

Ми намагалися зрозуміти, чому їй так важко було це зробити. Моя мати виросла в бідній сім'ї. Вона згадувала, як просила речі в дитинстві, а її брати і сестри казали: «Годі клянчити! Ти знаєш, що ми бідні. Невже ти думаєш, що одна в родині?» Зрештою це переросло в страх просити про щось, бо це призводить лише до несхвалення та осуду.

Мама розповіла історію з дитинства, коли одній з її сестер видалили апендикс і інша сестра подарувала їй гарну маленьку

сумочку. Моїй мамі тоді було чотирнадцять. О, як вона хотіла мати таку саму вишиту бісером сумочку, як у сестри, але вона не наважувалася про це заговорити. Тож здогадайтеся, що вона вчинила? Вона вдала, що у неї болить у боку, і не відступала від цієї байки до останнього. Її водили по різних лікарях, але ті не змогли поставити діагноз, тож вирішили провести діагностичну операцію. Мама вела ризиковану гру, але вона спрацювала — їй подарували таку саму маленьку сумочку! Отримавши заповітний подарунок, мама була в захваті, попри те, що відчувала біль після операції. До палати зайшли дві медсестри і одна запхала термометр мамі до рота. Мати промугикала: «Ум-м-м-м-м», і показала сумочку другій медсестрі, яка несподівано відповіла: «О, це для мене? Дякую!» — і взяла сумочку! Моя мати розгубилася і не змогла сказати: «Я не мала наміру дарувати вам сумочку. Будь ласка, поверніть її мені». Ця історія яскраво показує, як боляче може бути людям, які не визнають відкрито своїх потреб.

Від емоційного рабства до емоційної свободи

У нашому розвитку, спрямованому на стан емоційної свободи, більшість із нас переживає три етапи ставлення до людей.

Перший етап: емоційне рабство. Ми бачимо себе відповідальними за чужі почуття.

На **першому етапі**, який я називаю *емоційним рабством*, ми вважаємо себе відповідальними за почуття інших. Ми думаємо, що мусимо постійно докладати зусиль, щоб усі були щасливі. Якщо вони не здаються щасливими, ми відчуваємо відповідальність і змушені щось із цим робити. Це може легко призвести до того, що ми сприймаємо найближчих людей як тягар.

Відповідальність за почуття інших може бути дуже згубною для близьких стосунків. Я зазвичай чую різні варіації одного

сюжету: «Мені дуже страшно бути в стосунках. Щоразу, коли моєму партнерові погано чи він чогось потребує, я відчуваюся приголомшено. Здається, ніби мене ув'язнили і душать, я прагну якнайшвидше вийти з цих стосунків». Така реакція є поширеною серед тих, хто сприймає любов як заперечення власних потреб заради піклування про потреби коханої людини. На початку стосунків партнери, як правило, радісно і співчутливо ставляться одне до одного, кожен усвідомлює свою свободу вибору. Стосунки хвилюють, у них є спонтанність та диво. Однак з часом, коли відносини стають «серйозними», партнери можуть почати брати на себе відповідальність за почуття одне одного.

Якби я був партнером, який усвідомлює це, я міг би визнати ситуацію, пояснивши її таким чином: «Мені нестерпно втрачати себе у стосунках. Коли я бачу біль своєї партнерки, я себе втрачаю і вирватися маю». Однак, якщо я не досяг такого рівня усвідомленості, я, швидше за все, буду звинувачувати свою партнерку в погіршенні взаємин. Тоді я можу сказати: «Моя партнерка як тягар, їй постійно щось потрібно від мене і це псує наші стосунки».

У такому випадку краще, щоб моя партнерка принаймні заперечила ідею того, що з її потребами щось не так. Гірше буде, якщо вона прийме цю провину. Натомість вона може запропонувати емпатійну відповідь на біль мого емоційного рабства: «Отже, ти розгублений. Тобі дуже важко підтримувати глибину турботи та любові, яка в нас була, без перетворення цього на свою відповідальність, обов'язок, зобов'язання... Ти відчуваєш, що твоя свобода звужується, бо думаєш, що повинен постійно піклуватися про мене». Якщо ж замість емпатійної відповіді, вона каже: «Ти відчуваєш напругу, тому що я висуваю занадто багато вимог до тебе?» — ми обоє, ймовірно, залишимося в тенетах емоційного рабства, зменшивши таким чином шанс на виживання наших стосунків.

На **другому етапі** ми усвідомлюємо, що платимо високу ціну, коли беремо відповідальність за чужі почуття та намагаємося догодити іншим за власний рахунок. Коли ми помічаємо, скільки згаяли свого життя і як рідко відповідали на поклик власної душі, ми можемо розлютитися. Я жартома називаю цей етап *зухвалим*

етапом, оскільки тут ми схильні до неприємних коментарів на кшталт: «Це *твоя* проблема! Я не несу відповідальності за твої почуття», коли стикаємось із болем іншої людини. Нам зрозуміло, що ми не відповідальні за *інших*, але ми досі не навчилися бути відповідальними *до інших* таким чином, щоб це не викликало емоційного поневолення.

Коли ми виходимо зі стадії емоційного рабства, ми можемо зберігати залишки страху і провини за те, що маємо власні потреби. Таким чином не дивно, що в результаті ми виражаємо свої потреби способами, які звучать жорстко і неприйнятно для інших. Наприклад, під час перерви на одному з моїх семінарів молода жінка висловила вдячність за інсайт, який вона отримала щодо власного стану емоційного рабства. Коли семінар продовжився, я запропонував групі одну вправу. Тоді та сама жінка рішучо заявила: «Я б надала перевагу чомусь іншому». Я відчув, що вона користується своїм новонабутим правом висловлювати власні потреби — навіть якщо вони суперечать потребам інших.

Другий етап — зухвалий етап. Ми відчуваємо гнів; ми більше не хочемо бути відповідальними за чужі почуття.

Щоб заохотити її розібратися в тому, чого вона хоче, я запитав: «Чи хочете ви робити щось інше, навіть якщо це суперечить моїм потребам?» Вона на якусь мить запнулася, а тоді промовила: «Так... е... Я маю на увазі, ні». Її плутанина відображає те, як нам під час зухвалого етапу все ще важко зрозуміти, що емоційне звільнення тягне за собою щось більше, ніж просто ствердження власних потреб.

Я пригадую інцидент під час переходу моєї дочки Марли до емоційного звільнення. Вона завжди була «зразковою дівчинкою», яка заперечувала власні потреби, щоб слідувати бажанням інших. Коли мені стало відомо, як часто вона пригнічує власні бажання, щоб догодити іншим, я поговорив із нею про те, як мені б хотілося частіше чути від неї про її потреби. Коли ми

вперше зачепили цю тему, Марла заплакала. «Але, тату, я не хочу нікого розчаровувати!» — безпорадно запротестувала вона. Я намагався показати Марлі, як її чесність може стати для інших більш цінним подарунком, ніж догодження, викликане небажанням засмучувати. Я також уточнив, як вона може проявити емпатію до людей, коли вони засмучені, не беручи на себе відповідальності за їхні почуття.

Невдовзі я побачив докази того, що моя дочка починає висловлювати свої потреби більш відкрито. Мені зателефонував директор школи, як виявилось, стурбований розмовою, яку він мав із Марлою, коли вона прийшла до школи в комбінезоні. «Марло, — сказав він, — панянки не повинні так вдягатися». На що Марла відповіла: «Відчепіться!»

Чути таке було приводом для святкування: Марла покінчила з емоційним рабством і перейшла до зухвалості! Вона вчилася висловлювати свої потреби, і ризикувати зустрітись із незадоволенням інших. Безумовно, вона ще мала навчитися стверджувати свої потреби з легкістю і з повагою до потреб інших людей, але я вірив, що це станеться з часом.

Третій етап — емоційна свобода. Ми беремо на себе відповідальність за свої наміри та вчинки.

На **третьому етапі**, етапі *емоційної свободи*, ми реагуємо на потреби інших людей через співчуття, і ніколи — через страх, почуття провини чи сорому. Отже, наші дії наповнюють нас, а також тих, на кого спрямовані наші зусилля. Ми несемо повну відповідальність за власні наміри та вчинки, але не за почуття інших. На цьому етапі ми усвідомлюємо, що не в змозі задовольнити власні потреби за рахунок інших. Емоційна свобода передбачає вміння чітко заявляти про свої потреби, але в такий спосіб, що стає зрозуміло: ми так само турбуємось і про те, щоб були задоволені потреби інших. Метод ННС покликаний підтримувати нас у стосунках на такому рівні.

Підсумок

Третя складова ННС — це визнання потреб, які стоять за нашими почуттями. Те, що говорять і роблять інші, може бути стимулом, але ніколи не є причиною наших почуттів. Коли хтось спілкується негативно, ми маємо чотири варіанти, як сприймати такі повідомлення: 1) звинувачувати себе, 2) звинувачувати інших, 3) звертати увагу на власні почуття і потреби, 4) звертати увагу на почуття і потреби, приховані в негативному повідомленні іншої людини.

Судження, критика, діагнози та інтерпретація інших — усе це викривлені висловлення власних потреб і цінностей. Коли інші чують критику, вони схильні спрямовувати свою енергію в самозахист чи контратаку. Що краще ми можемо прямо пов'язати свої почуття зі своїми потребами, то легше людям довкола реагувати зі співчуттям.

У світі, де нас часто осуджують за виявлення та висловлення наших потреб, робити це може бути страшно. Особливо це актуально для жінок, які соціалізовані таким чином, щоб ігнорувати власні потреби і піклуватися про інших.

У процесі розвитку емоційної відповідальності більшість із нас переживає три етапи: 1) «емоційне рабство» (вважати себе відповідальним за почуття інших), 2) «зухвалий етап» (коли ми відмовляємося визнати, що дбаємо про почуття і потреби інших) і 3) «емоційна свобода» (коли ми беремо на себе повну відповідальність за власні почуття, але не за почуття інших, усвідомлюючи, що ми ніколи не можемо задовольняти власні потреби за рахунок інших).

ННС в дії

«Знов потрібно почати таврувати покриток!»

Одна учениця Ненасильницького спілкування була волонтеркою в Продовольчому банку. Її шокували слова старшої колеги, яка, читаючи газету, вигукнула: «У цій країні знов потрібно почати таврувати покриток!»

Звичайною реакцією учениці на подібне твердження було б промовчати. Зазвичай вона подумки суворо осуджувала таких людей, а

потім давала раду власним почуттям подалі від місця події, в безпечному місці. Цього разу вона побачила можливість почути почуття і потреби за словами, які її шокували.

Учениця (спочатку перевіrivши свої здогадки щодо того, про що каже колега): Ви прочитали щось про підліткову вагітність?

Колега: Так, неймовірно, скільки їх розвелось!

Учениця (чуючи почуття колеги і здогадуючись, яка незадоволена потреба може їх викликати): Ви стривожені, бо хочете, щоб діти мали стабільні сім'ї?

Колега: Авжеж! Знаєте, мій батько вбив би мене, якби я зробила щось подібне!

Учениця: Ви пригадуєте, в яке становище потрапляли дівчата вашого покоління, які завагітніли?

Колега: Звісно! Ми знали, що з нами буде, якщо ми завагітніємо. Ми постійно боялися цього, на відміну від цих сучасних дівок.

Учениця: Вас дратує, що у дівчат, які вагітніють у наш час, немає страху покарання?

Колега: Ну, принаймні, страх покарання спрацьовував! Тут ідеться про дівчат, які сплять із різними чоловіками спеціально, щоб завагітніти! Усе правильно! У них є діти, а все суспільство повинно за це платити!

Учениця ННС почула в цьому твердженні два різні почуття: подив, що дівчата навмисно вагітніють, і роздратування тим, що платники податків у кінцевому підсумку платять за дітей, народжених таким чином. Вона обрала почуття, до якого вирішила проявити емпатію.

Учениця: Вас шокує, що в наш час люди вагітніють, не зважаючи на репутацію, наслідки, фінансову стабільність... усі ті речі, які ви звикли враховувати?

Колега: Так, і здогадайтеся, хто в кінцевому підсумку заплатить за це?

Жінка, мабуть, відчувши розуміння щодо її шоку, перейшла до свого наступного почуття — роздратування. Як це часто буває у разі змішаних почуттів, мовець повертається до тих емоцій, які не отримали емпатії. Слухачеві не обов'язково віддзеркалювати всю суміш почуттів одразу; потік співчуття продовжуватиметься і настане черга для кожної емоції.

Учениця: Звучить так, наче ви переживаєте, бо хочете, щоб ваші податки використовували з іншою метою. Це так?

Колега: Звичайно! Чи знаєте ви, що мій син і його дружина хочуть другу дитину, але не можуть її завести? Попри те, що обоє мають роботу, це однаково для них занадто дорого.

Учениця: Ви, мабуть, сумуєте з цього приводу? Вам, мабуть, хотілося б мати другого онука...

Колега: Так. І це багато б значило не тільки для мене.

Учениця: ...і щоб ваш син мав сім'ю, про яку мріяв... (Попри те, що учениця лише частково мала рацію, вона не перервала потік емпатії, натомість дозволила колезі продовжити та усвідомити ще одну свою тривогу.)

Колега: Так, і, мабуть, сумно бути єдиною дитиною в сім'ї.

Учениця: О, зрозуміло. Ви б хотіли, щоб у Кеті був братик?

Колега: Це було б добре.

У цей момент учениця відчула як її колезі полегшало. Запала хвилина мовчання. Дівчина з подивом помітила, що, хоча вона досі хоче висловити власні погляди, терміновість і напруга розвіялися, оскільки вона більше не відчувала ворожості. Учениця розуміла почуття та потреби, що стоять за твердженнями колеги, і їй більше не здавалося, ніби вони перебувають на різних сторонах прірви.

Учениця (висловлюючись у форматі ННС та використовуючи всі чотири складові процесу: спостереження [С], почуття [П1], потребу [П2], прохання [П3]): Ви знаєте, коли ви спочатку сказали, що ми повинні повернути таврування покриток (С), я дуже злякалася (П1), тому що мені дійсно важливо знати, що всі ми тут поділяємо глибоку турботу про людей, які потребують допомоги (П2).

Деякі з людей, які приїжджають сюди за їжею, — це молоді батьки підліткового віку (С), і я хочу бути спокійною, що тут їх зустрічають привітно (П2). Ви не могли б розповісти мені, що відчуваєте, коли сюди заходять Дашал чи Емі з її хлопцем? (П3)

Діалог тривав, поки учениця не отримала переконання, якого потребувала: що її колега дійсно проявляла турботу та з повагою ставилася до незаміжних підлітків, які зверталися по допомогу. Більш того, учениця здобула новий досвід висловлення своєї незгоди таким чином, що відповідав її потребам у відвертості та взаємоповазі.

Тим часом колега залишилася задоволеною, що її тривоги з приводу вагітності у підлітковому віці були повністю почуті. Обидві сторони відчували, що їх розуміють, і їхні стосунки покращилися від того, що вони поділилися своїми поглядами та відмінностями без ворожості. За відсутності ННС їхні стосунки відтоді могли почати псуватися, і робота, якою вони хотіли займатися разом — допомога людям, — могла постраждати.

Визнання потреб

Щоб повправлятися у визначенні потреб, будь ласка, обведіть номер перед кожним твердженням, де автор слів несе відповідальність за свої почуття.

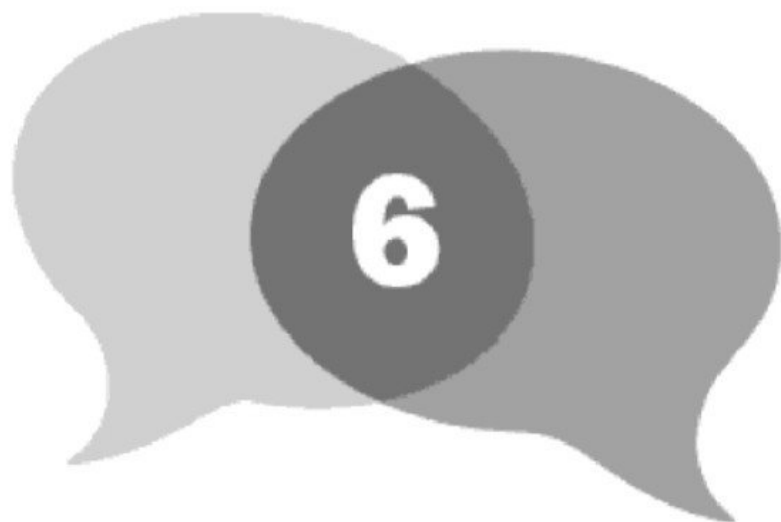
1. «Ви дратуєте мене, коли залишаєте документи компанії на поверсі конференц-залу».
2. «Я серджуся, коли ти це кажеш, тому що я хочу поваги і сприймаю твої слова як образу».
3. «Я фрустрована, коли ти запізнюєшся».
4. «Мені сумно, що ти не прийдеш на вечерю, бо я сподівався, що ми зможемо провести вечір разом».
5. «Я розчарований, тому що ти сказала, що зробиш це, і не зробила».
6. «Я відчуваю зневіру, тому що мені хотілося до цього часу просунутися далі у своїй роботі».
7. «Іноколи люди кажуть дрібниці, які насправді мене зачіпають».
8. «Я щасливий, що ти отримав цю нагороду».
9. «Мені страшно, коли ти підвищуєш голос».
10. «Я вдячний, що ти запропонував підвезти мене, бо мені потрібно було повернутися додому до того, як прийдуть діти».

Ось мої відповіді на вправу 3:

1. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Для мене з твердження впливає, що лише від поведінки іншої людини залежить почуття мовця. Це не розкриває потреби чи думки, які також сприяють його виникненню. Мовець міг би сказати: «Я роздратований, коли ви залишаєте документи компанії на поверсі конференц-залу, тому що я хочу, щоб наші документи зберігалися в безпеці і були легкодоступні».
2. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Мовець визнає відповідальність за свої почуття.
3. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Щоб висловити потреби чи думки, які лежать в основі його

почуттів, мовець, міг би сказати: «Я відчуваю фрустрацію, коли ти запізнюєшся, тому що сподівалася, що нам вдасться зайняти місця у першому ряді».

4. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Мовець визнає відповідальність за свої почуття.
5. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Щоб висловити потреби та думки, які лежать в основі його почуттів, мовець міг би сказати: «Коли ти сказала, що зробиш це і не зробила, я почувався розчарованим, тому що хочу мати змогу покладатися на твої слова».
6. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Мовець визнає відповідальність за свої почуття.
7. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Щоб висловити потреби та думки, які лежать в основі його почуттів, мовець, міг би сказати: «Інколи люди кажуть дрібниці, які насправді мене зачіпають, бо я хочу, щоб мене цінували, а не критикували».
8. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Щоб висловити потреби та думки, які лежать в основі його почуттів, мовець міг би сказати: «Я щасливий, що ти отримав цю винагороду, бо сподівався, що всі ті зусилля, які ти вклав у проєкт, гідно оцінять».
9. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Щоб висловити потреби та думки, які лежать в основі його почуттів, мовець міг би сказати: «Мені страшно, коли ти підвищуєш свій голос, бо мені здається в такі моменти, що хтось може постраждати, а я потребую упевненості, що ми всі у безпеці».
10. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Мовець визнає відповідальність за свої почуття.



Прохання, які збагатять ваше життя

Ми вже розглянули перші три складові ННС, які звертають увагу на те, що ми *спостерігаємо, відчуваємо та чого потребуємо*. Ми навчилися робити це без критики, аналізу, звинувачень чи діагностування інших, у такий спосіб, який найімовірніше викличе співчуття. Четверта і заключна складова цього процесу звертає увагу на те, *що ми хотіли б попросити в інших, щоб збагатити своє життя*. Коли наші потреби не задоволені, ми, після того, як висловимо те, що спостерігаємо, відчуваємо і потребуємо, просимо про дії, які можуть задовольнити наші потреби. Як висловлювати прохання, щоб інші охочіше відповідали зі співчуттям на наші потреби?

Використання стверджувальних формулювань позитивної мови дій

Використовуйте стверджувальні формулювання під час висловлення прохань.

Перш за все, ми виражаємо те, що просимо, а не те, чого *не просимо*. «А як ти відповіси на “не роби”? — рядки з дитячої пісеньки моєї колеги Рут Бебермеєр: — Бо я “Не буду!” заволатала би, Якби мені сказали: “Не роби!”».

Ці рядки розкривають одразу дві проблеми, які часто виникають, коли прохання формулюють у заперечній формі. Люди часто не розуміють, про що насправді їх просять, і, крім того, прохання у заперечній формі можуть провокувати опір.

На одному семінарі жінка, фрустрована тим, що її чоловік багато часу проводить на роботі, розповіла як її прохання викликало зворотній ефект: «Я попросила його не проводити стільки часу на роботі. Через три тижні він оголосив, що записався на турнір з гольфу!» Вона успішно повідомила чоловікові те, чого не хоче (щоб він проводив багато часу на роботі), але не змогла чітко попросити про те, чого насправді хотіла. Коли їй запропонували переформулювати своє прохання, жінка подумала хвилинку і сказала: «Шкодую, що не сказала йому, що хотіла б, щоб він хоч один вечір на тиждень проводив удома, з дітьми і зі мною».

Під час війни у В'єтнамі мене попросили обговорити це питання в теледебатах з людиною, позиція якої відрізнялася від моєї. Того ж вечора я зміг переглянути вдома запис програми. Я дуже засмутився, коли побачив, що на екрані поведився не так, як хотів. «Якщо я ще коли-небудь братиму участь у дебатах, — сказав я собі, — я точно не робитиму того, що робив у цій програмі! Я не буду захищатися і не збираюся дозволяти їм пошити мене в дурні». Зверніть увагу: я говорив собі про те, що я *не хочу* робити, а не про те, чого *хочу*.

Шанс виправитися з'явився вже за тиждень, коли мене запросили продовжити дебати у тій самій програмі. Дорогою до студії я повторював собі все, чого не повинен був робити. Щойно розпочалася програма, мій опонент заговорив у тій самій манері, що і тиждень тому. Коли він закінчив, мені вдалося секунд десять утримуватися від поведінки, яку я собі забороняв (насправді я просто сидів мовчки і не видав жодного звуку). Однак щойно я відкрив рот, з'ясувалося, що слова вилітають із мене усіма тими способами, яких я так твердо постановив собі уникати! Це був

жорстокий урок того, що може статися, коли я визначаю лише те, чого не хочу робити, не з'ясовуючи, чого саме я хочу.

Одного разу мене запросили до школи попрацювати зі старшокласниками, у яких було безліч скарг на директора. Вони вважали його расистом і шукали способи поквитатися. Священник, який тісно спілкувався з молодими людьми, був глибоко стурбований імовірністю насильства. З поваги до священника учні погодилися зустрітися зі мною.

Вони почали з опису того, що вважають дискримінацією з боку директора. Вислухавши кілька їхніх звинувачень, я запропонував їм продовжити, уточнивши, чого вони хочуть від директора.

«Що це дасть? — фиркнув один із учнів з огидою. — Ми вже ходили до нього, щоб висказати, чого хочемо. На що він сказав: "Геть звідси! Мені не потрібно, щоб усілякі вказували, що мені робити!"»

Я запитав учнів, про що вони просили директора. Вони згадали, що сказали йому, що не хочуть, аби він наказував їм, з якими зачісками ходити. Я зауважив, що вони могли б мати більше відгуку, якби висловили те, що *хочуть*, замість того, чого *не хочуть*. Тоді вони повідомили директора, що хочуть справедливого ставлення, у відповідь на що він почав захищатися, голосно заперечуючи, що коли-небудь був несправедливий. Я ризикнув припустити, що директор відповів би більш прихильно, якби вони попросили про конкретні дії, а не таку розпливчасту поведінку, як «справедливе ставлення».

Працюючи разом, ми знайшли способи висловити їхні прохання позитивною мовою дій. Наприкінці зустрічі учні визначили тридцять вісім прохань до директора, зокрема: «Ми хотіли б вашої згоди на те, щоб темношкірі учні теж брали участь в ухваленні дрес-коду» та «Ми хотіли б, щоб ви називали нас темношкірими учнями, а не *усілякими*». Наступного дня учні висловили свої прохання директоріві, використовуючи позитивну мову дій, яку ми практикували. Того ж вечора вони зателефонували мені в піднесеному настрої: директор погодився на всі тридцять вісім прохань!

Окрім використання позитивної мови, потрібно також формулювати свої прохання у вигляді конкретних дій, які можуть виконати інші, а також уникати розпливчастих, абстрактних чи неоднозначних фраз. На одній карикатурі був зображений чоловік, який впав у озеро. Він борсається у воді й кричить собаці на березі: «Лессі, звернись по допомогу!» У наступному кадрі зображена собака, яка лежить на кушетці психіатра. Ми знаємо, що поняття *допомога* для кожного своє: деякі члени моєї родини, коли їх просиш допомогти помити посуд, стають поруч і починають давати поради.

Одне подружжя, яке переживало важкий період і відвідало семінар ННС, надало додаткову ілюстрацію того, як неточність слів може перешкоджати розумінню та спілкуванню. «Я хочу, щоб ти не заважав мені бути собою», — заявила жінка своєму чоловікові. «Я і не заважаю!» — заперечив він. «Ні, заважаєш!» — наполягала вона. На прохання висловитися за допомогою позитивної мови дій жінка відповіла: «Я хочу, щоб ти дав мені свободу розвиватися і бути собою». Але це твердження так само розпливчате і, ймовірно, спровокує захисну реакцію. Жінка з усіх сил намагалася чітко сформулювати своє прохання, а тоді зізналася: «Це трохи дивно, але якщо бути точною, я думаю, що хочу, щоб ти усміхався і казав, що все, що я роблю, це нормально». Часто використання розпливчастої й абстрактної мови може маскувати гнітючі ігри між людьми.

Висловлення прохань зрозумілою, стверджувальною, конкретною мовою прояснює те, чого ми насправді хочемо.

Аналогічна відсутність ясності була між батьком та його п'ятнадцятирічним сином, які прийшли до мене на консультацію. «Усе, чого я хочу, це щоб ти проявляв бодай трохи відповідальності, — заявив батько. — Хіба я багато прошу?» Я запропонував йому уточнити, що має зробити син, щоб продемонструвати свою відповідальність. Після обговорення того, як уточнити своє прохання, батько ніяково сказав: «Ну, це

прозвучить не найкращим чином, але коли я кажу, що хочу відповідальності, насправді я маю на увазі, що хочу, щоб він без запитань стрибав, коли я кажу стрибати, і ще й усміхався в цей час». Потім він погодився зі мною, що якщо його син насправді буде поводитися таким чином, це демонструватиме його слухняність, а не відповідальність.

Як і цей батько, ми часто використовуємо розпливчасту та абстрактну мову, щоб вказати, як ми хочемо, щоб інші люди почувалися або якими були, не називаючи конкретних дій, які вони можуть зробити для досягнення цього стану. Наприклад, роботодавець щиро намагається налагодити зворотний зв'язок, кажучи працівникам: «Я хочу, щоб ви почувалися вільно у моїй присутності». У цьому твердженні повідомляється прагнення роботодавця, щоб працівники *почувалися вільно*, але не те, що вони могли б робити для того, щоб досягти цього стану.

Розпливчата мова сприяє внутрішній розгубленості.

Замість цього роботодавець міг би використати позитивну мову дій, щоб висловити прохання: «Я хотів би, щоб ви сказали, що я можу зробити, щоб ви почувалися вільно в моїй присутності».

Депресія — це винагорода, яку ми отримуємо за намагання бути «хорошими».

Як остаточну ілюстрацію того, що використання розпливчастої мови сприяє внутрішній розгубленості, я хочу навести діалог, який незмінно відбувався під час моєї практики клінічного психолога із численними клієнтами, які приходили до мене зі скаргами на депресію. Після того, як я проявляв глибоку емпатію до почуттів, які клієнт щойно висловив, наша розмова продовжувалася таким чином:

МР: Які з ваших бажань не задоволені?

Клієнт: Я не знаю, чого хочу.

МР: Я здогадувався, що ви це скажете.

Клієнт: Чому?

МР: Моя теорія полягає в тому, що ми занурюємося в депресію через те, що не отримуємо бажаного. А не отримуємо ми бажаного, тому що нас ніколи не вчили його отримувати. Натомість нас вчили бути чемними хлопчиками та дівчатками й хорошими мамами й татами. І якщо ми хочемо бути цими «хорошими людьми», потрібно звикати до депресії. Депресія — це винагорода, яку ми отримуємо за намагання бути «хорошими». Але, якщо ви хочете почуватися краще, я хотів би, щоб ви прояснили для себе, які дії інших людей можуть зробити кращим ваше життя.

Клієнт: Я просто хочу, щоб хтось мене полюбив. Це навряд чи забагато, чи не так?

МР: Це гарний початок. Тепер я хотів би, щоб ви пояснили, яких вчинків чекаєте від людей, щоб ваша потреба в любові задовольнялася. Наприклад, що я можу зробити просто зараз?

Клієнт: О, ви знаєте...

МР: Я не впевнений, що знаю. Я хотів би, щоб ви сказали мені, що я чи хтось інший можемо зробити, щоб дати вам любов, яку ви шукаєте.

Клієнт: Це важко.

МР: Так, висловлювати чіткі прохання може бути важко. Але подумайте, як важко буде іншим виконати наше прохання, якщо ми самі не знаємо напевне, чого хочемо!

Клієнт: Я починаю розуміти, що хочу від інших, щоб задовольнити свою потребу в любові, але це бентежить.

МР: Так, дуже часто це бентежить. То що б ви хотіли, щоб я чи інші робили?

Клієнт: Якщо я дійсно замислююся над тим, що маю на увазі, коли прошу, щоб мене любили, я думаю, що хочу, щоб ви здогадувалися про мої бажання ще до того, як я сам

усвідомлю їх. А тоді я хочу, щоб ви завжди їх здійснювали.

МР: Я вдячний за вашу ясність. Сподіваюся, ви бачите, як мало ймовірно, що ви знайдете когось, хто задовольнить вашу потребу в любові, якщо зробити це можна лише тим способом, який ви щойно описали.

Дуже часто мої клієнти розуміли, що недостатня усвідомленість того, чого вони хочуть від інших, значною мірою сприяла їхній фрустрації та депресії.

Усвідомлене висловлення прохання

Іноді нам вдається сформулювати чітке зрозуміле прохання без відповідних слів. Припустимо, ви на кухні, а ваша сестра, яка дивиться телевизор у вітальні, кричить: «Я хочу пити». У цьому випадку може бути очевидним, що вона просить вас принести їй з кухні склянку води.

Коли ми просто висловлюємо свої почуття, слухачам може бути незрозуміло, що ми хочемо, щоб вони робили.

Однак в інших випадках ми можемо виражати своє невдоволення і хибно припускати, що слухач зрозумів невисловлене прохання. Наприклад, жінка може сказати своєму чоловікові: «Мене дратує, що ти забув масло і цибулю, які я просила тебе купити на вечерю». Хоча для неї може бути очевидним, що вона просить його повернутися до крамниці, чоловік може подумати, що її слова були вимовлені виключно для того, щоб змусити його почуватися винним.

Ще частіше ми просто не усвідомлюємо того, про що просимо, коли говоримо. Ми розмовляємо з іншими чи робимо агресивні зауваження, не знаючи, як вести діалог. Ми викидаємо слова в інших, як у кошик для сміття. У таких ситуаціях слухач, не в змозі розрізнити чітке прохання у словах співрозмовника, може

відчути певний стрес, як це показано в наступній історії з мого життя.

Ми часто не усвідомлюємо того, що просимо.

У міні-поїзді, який перевозив пасажирів до відповідних терміналів Міжнародного аеропорту Даллас/Форт-Верт, я сидів через прохід від подружньої пари. Для пасажирів, які поспішають на літак, равликова швидкість поїзда досить дратівлива. Чоловік повернувся до своєї дружини і напружено бовкнув: «Я ніколи в житті не бачив, щоб поїзд їхав так повільно». Вона нічого не сказала. Здавалося, вона почувалася напружено й неспокійно, не знаючи, що відповісти. Потім він зробив те, що робить багато хто з нас, коли не отримує бажаної відповіді: він повторив ще раз. Цього разу чоловік вже вигукнув: «Я ніколи в житті не бачив, щоб поїзд їхав так повільно!»

Дружина, яка досі не знала, що відповісти, здається, засмутилася ще більше. Вона в розпачі повернулася до нього і сказала: «Вони їздять за графіком, розрахованим в електронному режимі». Я не думав, що ця інформація задовольнить чоловіка. Так і сталося, бо він повторив утретє ще голосніше: «Я НІКОЛИ В ЖИТТІ НЕ БАЧИВ, ЩОБ ПОЇЗД ЇХАВ ТАК ПОВІЛЬНО!» Терпіння дружини вичерпалося, і вона сердито огризнулася: «Ну що ти пропонуєш мені зробити? Вийти й почати штовхати поїзд?» І ось тепер уже двоє людей страждали!

Якої відповіді бажав чоловік? Я вважаю, що він хотів почути, що його переживання зрозуміли. Якби дружина знала це, вона, можливо, відповіла б: «Здається, ти боїшся, що ми не встигнемо на літак, і ти обурений, бо хотів, щоб між цими терміналами їздив швидший поїзд».

Прохання можуть звучати як вимоги, якщо разом з ними мовець не висловлює свої почуття та потреби.

У вищезгаданій розмові дружина почула роздратування чоловіка, але їй гадки не мала, про що він просить. Не менш проблематичною є і зворотна ситуація — коли люди висловлюють свої прохання, попередньо не повідомляючи про почуття та потреби, які стоять за ними. Особливо це стосується прохань у формі запитання. «Чому б тобі не підстригтися?» — таке запитання може легко сприйнятися підлітком як вимога або напад, якщо батьки забули спочатку висловити власні почуття та потреби: «Ми хвилюємося, бо волосся вже так відросло, що може заважати тобі бачити, особливо коли ти їдеш на велосипеді. Чому б тобі не підстригтися?»

Що чіткіше ми розуміємо, чого хочемо, то більша ймовірність отримати це.

Однак частіше люди розмовляють, не усвідомлюючи того, що просять. «Я нічого не прошу, — можуть зауважити вони. — Я просто сказав те, що хотів». Я вважаю, що кожного разу, коли ми говоримо щось іншій людині, ми просимо її про щось у відповідь. Це може бути просто емпатійне розуміння — вербальне або невербальне підтвердження того, що наші слова зрозуміли (як із чоловіком в поїзді). Або ми просимо відвертості — хочемо чесної реакції слухача на наші слова. Або ми можемо просити про дію, яка, як ми сподіваємося, задовольнить наші потреби. Що чіткіше ми висловлюємо те, чого хочемо від іншої людини, то більша ймовірність, що наші потреби будуть задоволені.

Прохання дати зворотній зв'язок

Щоб упевнитися, що співрозмовник почув саме те, що ви хотіли сказати, попросіть його повторити повідомлення.

Як ми знаємо, повідомлення, яке ми надсилаємо, не завжди збігається з тим, що співрозмовник отримує. Ми зазвичай

покладаємося на вербальні сигнали, щоб визначити, чи зрозуміли наше повідомлення так, як ми цього хотіли.

Якщо ж ми не впевнені, що нас зрозуміли правильно, нам важливо вміти чітко попросити про відповідь, яка прояснить, як було почуте повідомлення. Це допоможе виправити будь-яке непорозуміння. У деяких випадках буде достатньо простого запитання на кшталт: «Чи це зрозуміло?»

Іноді нам потрібно більше, ніж «Так, я тебе зрозумів», щоб переконатися, що нас справді зрозуміли. У такому разі ми можемо попросити інших своїми словами відтворити почуте. Тоді ми маємо можливість перефразувати частини нашого повідомлення, щоб прояснити всі розбіжності чи упущення, які помітили.

Наприклад, вчителька підходить до учня і каже: «Пітере, я почала турбуватися, коли вчора перевіряла зошити. Я хочу переконатися, що ти знаєш домашнє завдання. Зайдеш до мого кабінету після уроків?» Пітер бурмоче у відповідь: «Гаразд, я зрозумів», а потім відвертається, залишаючи вчительку з сумнівами, чи точно було отримано її повідомлення. Вона просить повторити: «Чи міг би ти сказати, що ти щойно почув від мене?» На що Пітер відповідає: «Ви сказали, що я маю пропустити футбол, щоб залишитися після школи, тому що вам не сподобалося моє домашнє завдання». Підтвердивши свою підозру, що Пітер не почув повідомлення, яке вона мала намір передати, вчителька намагається перефразувати, але спочатку вона обережно добирає наступну фразу.

Висловіть подяку, коли слухач намагається задовольнити ваше прохання повторити те, що ви сказали.

Твердження на кшталт «Ти мене не почув», «Це не те, що я сказала» або «Ти мене неправильно розумієш» може легко призвести до того, що Пітер вирішить, що його вчитують. Оскільки вчителька бачить, що Пітер щиро відповів на прохання повторити її слова, вона може сказати: «Дякую, що повторив для

мене те, що ти почув. Я розумію, що не висловилася так чітко, як мені того хотілося, тому дозволь спробувати ще раз».

Проявіть емпатію до слухача, який не хоче відтворювати ваші слова.

Коли ми вперше просимо інших відтворити те, що вони від нас почули, нам це може здатися недоречним і дивним, оскільки такі прохання висловлюють рідко. Коли я підкреслюю важливість вміння просити про таке віддзеркалення, люди часто висловлюють сумнів. Їх турбують реакції на кшталт «Ти що, думаєш, що я глухий?» або «Припини ці свої психологічні штучки». Щоб запобігти подібним реакціям, ми можемо завчасно пояснити людям, чому ми іноді проситимемо їх повторювати наші слова. Ми ясно даємо зрозуміти, що не перевіряємо їхні навички слухання, а хочемо з'ясувати, чи ми висловились чітко. Однак якщо слухач у відповідь вигукне: «Я чув, що ти сказав! Я не тупий!», у нас з'явиться можливість зосередитися на його почуттях і потребах та запитати (вголос чи подумки): «Ти роздратований, бо хочеш поваги до своєї здатності розуміти речі?»

Прохання про відвертість

Після того, як ми висловлюємося, виявляючи свою вразливість, ми часто хочемо знати:

1) як відчувається слухач;

Після того, як ми відкрито висловились і отримали розуміння, яке нас влаштовує, ми часто хочемо дізнатися реакцію іншої людини на свої слова. Зазвичай наша потреба у відвертості приймає одну з трьох форм:

- Іноді ми хочемо дізнатися про почуття, простимульовані нашими словами, і причини цих

почуттів. Ми можемо попросити про це таким чином: «Я хотів би, щоб ти розповів, що ти відчуваєш з приводу того, що я щойно сказав, і чому ти відчуваєшся саме так».

2) що думає слухач;

- Іноді ми хочемо знати думки, які виникли в слухача внаслідок того, що він щойно почув. У цей час важливо зазначити, якими саме думками ми б хотіли, щоб він поділився. Наприклад, ми можемо промовити: «Я хотів би, щоб ви сказали, чи припускаєте успіх моєї пропозиції, а якщо ні, то що, на вашу думку, може цьому успіху завадити», а не просто: «Я б хотів, щоб ви сказали, що думаєте з приводу моїх слів». Коли ми не конкретизуємо, які думки хочемо почути, інша людина може довго ділитися не тими думками, які нас цікавлять.

або 3) чи хотів би він виконати певну дію.

- Іноді ми хочемо знати, чи бажає людина зробити певні дії, про які йшлося в нашому повідомленні. Таке прохання може звучати так: «Я хотів би, щоб ви сказали мені, чи готові відкласти нашу зустріч на тиждень».

Використання ННС потребує, щоб ми усвідомлювали, яку саме форму відвертості хочемо отримати, і могли чітко сформулювати це прохання.

Висловлення прохання до групи

Особливо важливо у звертанні до групи чітко передати, яке розуміння чи відвертість ми хочемо отримати після того, як

висловимося. Коли нам самим не зрозуміло, на яку реакцію ми чекаємо, ми можемо вести непродуктивні розмови, які в підсумку не задовольняють нічий потреби.

Мене час від часу запрошують працювати з групами громадян, яких турбує питання расизму в їхніх громадах. Одна зі скарг, яка часто виникає у цих групах, — що їхні зустрічі виснажливі й безрезультатні. Такий брак продуктивності дуже дорого коштує для членів групи. Їм доводиться витратити свої без того обмежені ресурси на транспорт, щоб дістатися місця зустрічі, та організацію догляду за дітьми в їхню відсутність. Знервовані затяжними балачками, які однаково ні до чого не призводять, люди часто виходять з груп, заявляючи, що зустрічі є марною тратою часу. Крім того, інституційні зміни, які вони прагнуть здійснити, зазвичай не відбуваються швидко або легко. З огляду на всі ці причини, коли такі групи зрештою зустрічаються, важливо, щоб вони ефективно використовували свій час.

Я знав членів однієї такої групи, яка була організована для впровадження змін у місцевій шкільній системі. За їхнім переконанням, різні елементи шкільної системи дискримінували учнів за ознаками раси. Оскільки засідання були малопродуктивні, а групу полишали учасники, ці люди запросили мене поспостерігати за їхніми обговореннями. Я запропонував їм провести звичну для них зустріч і пообіцяв повідомити, коли побачу можливість допомогти шляхом ННС.

Один чоловік розпочав зустріч, звернувши увагу групи на статтю у свіжій газеті. Представниця національної меншини висловила скарги та стурбованість щодо того, як ставиться до її доньки директор школи. Одна з учасниць зборів у відповідь поділилася ситуацією, яка трапилася з нею під час навчання у тій самій школі. Потім один за одним кожен член групи ділився подібним особистим досвідом. Через двадцять хвилин я запитав групу, чи поточне обговорення задовольняє їхні потреби. Жодна людина не відповіла «так». «На цих зустрічах так постійно! — роздратовано фиркнув один чоловік, — у мене є справи важливіші, ніж сидіти тут і слухати одну й ту саму маячню».

Тоді я звернувся до чоловіка, який був ініціатором обговорення: «Скажіть, будь ласка, яку реакцію ви хотіли отримати від групи, коли розповідали про цю газетну статтю?»

«Я думав, що це цікаво», — відповів він. Я пояснив, що запитую, якої відповіді він хоче від групи, а не що він думає про статтю. Він трохи подумав, а потім зізнався: «Я не знаю, чого я хотів».

У групі багато часу марнується, коли мовці не впевнені, якої відповіді очікують.

І саме тому, я вважаю, двадцять хвилин цінного часу групи були витрачені на безрезультатну розмову. Коли ми звертаємося до групи, не розуміючи чітко, що хочемо отримати у відповідь, результатом часто стають непродуктивні обговорення. Однак якщо навіть один член групи усвідомлює важливість чіткого прохання про бажану відповідь, він або вона може поширити це усвідомлення на всю групу. Наприклад, коли цей конкретний мовець не зазначив бажану відповідь, інший член групи міг би сказати: «Я заплутався, як ви хочете, щоб ми реагували на вашу історію. Чи могли б ви сказати, якої відповіді чекаєте від нас?» Такі втручання можуть запобігти марнуванню дорогоцінного часу групи.

Бесіди часто тягнуться і тягнуться, не задовольняючи нічиїх потреб, тому що незрозуміло, чи ініціатор розмови отримав те, чого він чи вона хотіли. В Індії ініціатор розмови, коли отримав бажану відповідь, говорить «бас». Це означає: «Вам більше не потрібно говорити. Я відчуваю себе задоволеним і готовий перейти до іншої теми».

Хоча в нашій мові бракує такого слова, ми можемо отримати вигоду від розвитку та просування «бас-свідомості» у наших взаєминах.

Прохання на противагу вимогам

Коли інша людина чує від нас вимогу, вона бачить два варіанти: підкоритися або чинити опір.

Наші прохання сприймаються як вимоги, коли інші вважають, що їх звинуватять або покарають, якщо вони не погодяться їх виконувати. Коли люди чують вимогу, вони бачать лише два варіанти: підкоритися або чинити опір. У будь-якому разі особа, яка просить, сприймається як примушувач, і здатність слухача відповідати на прохання зі співчуттям знижується.

Щоб відрізнити вимогу від прохання, поспостерігайте, як поводить себе людина, коли її прохання не погодилися виконати.

Що більше ми в минулому звинувачували, карали чи «грали на совісті» інших, коли вони не відповідали на наші прохання, то більша ймовірність того, що наші прохання сприйматимуться як вимоги. Ми також постраждаємо, коли інші використовуватимуть таку тактику. Що частіше людей звинувачували, карали або змушували відчувати провину за те, що вони не виконували чужих прохань у минулому, то ймовірніше, що вони перекладатимуть цей досвід на всі наступні взаємодії й чутимуть вимогу в будь-якому проханні.

Якщо у відповідь на відмову лунає критика або осуд, це була вимога.

Розгляньмо два варіанти розвитку подій. Джек каже своїй подрузі Джейн: «Мені самотньо і я хотів би, щоб ти провела вечір зі мною». Це прохання чи вимога? Відповідь полягає в тому, що ми цього не знаємо, поки не побачимо, як Джек поведе себе, якщо почує відмову. Припустімо, Джейн відповідає: «Джеку, я дуже втомилася. Якщо тобі потрібна компанія, може, запросиш кого-небудь іншого?» Якщо Джек відповість: «Як типово для тебе

бути такою егоїсткою!», це означає, що його прохання насправді було вимогою. Замість того, щоб проявити емпатію до потреби Джейн у відпочинку, він звинуватив її.

Розглянемо другий сценарій:

Джек: Мені самотньо, і я хотів би, щоб ти провела вечір зі мною.

Джейн: Джеку, я дуже втомилася. Якщо тобі потрібна компанія, може, запросиш кого-небудь іншого сьогодні?

Джек мовчки відвертається.

Джейн (відчуваючи, що він засмучений): Щось не так?

Джек: Ні.

Джейн: Припини, Джеку, я відчуваю, що щось не так. Що трапилось?

Джек: Ти знаєш, як мені самотньо. Якби ти справді любила мене, то провела б вечір зі мною.

Якщо після відмови співрозмовник намагається викликати почуття провини — це вимога.

Знову ж таки, замість того, щоб проявити емпатію, Джек інтерпретує відповідь Джейн наступним чином: вона не любить його і відштовхує. Що більше ми інтерпретуємо незгоду як відторгнення, то більше шансів, що наші прохання почують як вимоги. Це призводить до самовтілюваного пророцтва, оскільки, що більше вимог чують від нас люди, то менше їм подобається бути з нами поруч.

З іншого боку, ми б знали, що прохання Джека було справжнім проханням, а не вимогою, якби його відповідь Джейн виражала шанобливе визнання її почуттів та потреб. Наприклад: «Отже, Джейн, ти втомилася і сьогодні ввечері потребуєш відпочинку?» Ми можемо допомогти іншим повірити в те, що висловлюємо прохання, а не вимогу. Для цього потрібно зауважити, що згода важлива для нас лише якщо людина сама хоче нам допомогти. Таким чином, ми можемо запитати: «Чи ти не проти накрити на стіл?», замість того, щоб просто сказати:

«Накрий на стіл, будь ласка». Однак найпотужніший спосіб показати, що ми висловлюємо щире прохання, а не вимогу, — це проявити емпатію до людей, коли ті нам відмовляють.

Якщо у відповідь на відмову людина проявляє емпатію до потреб співрозмовника, це було прохання.

Наша реакція на відмову демонструє, чи ми висловили прохання, чи вимогу. Якщо ми готові з розумінням поставитися до того, що наше прохання комусь заважає, тоді, за моїм визначенням, ми дійсно висловили прохання, а не вимогу. Коли ми обираємо просити, а не вимагати, це не означає, що ми опускаємо руки після першої відмови. Це насправді означає, що ми не починаємо переконувати людину, поки не проявимо емпатію до того, що заважає їй сказати «так».

Визначення нашої мети, коли ми висловлюємо прохання

Висловлення щирих прохань також вимагає усвідомлення нашої мети. Якщо наша мета полягає лише в тому, щоб змінити людей та їхню поведінку чи зробити все по-своєму, то ННС — не найкращий інструмент. Цей процес розрахований на тих із нас, хто хоче, щоб інші змінювались і реагували, але лише в тому разі, якщо вони пристануть на це з доброї волі і зі співчуттям. Метою ННС є встановлення взаємин, заснованих на відвертості та емпатії. Коли інші вірять, що нашим пріоритетом є якість стосунків, і ми очікуємо, що цей процес задовольнить потреби кожного, то вони можуть повірити й в те, що наші прохання — це справжні прохання, а не замасковані вимоги.

Наша мета — взаємини, засновані на відвертості та емпатії.

Усвідомлення цієї мети важко зберігати, особливо для батьків, вчителів, менеджерів та інших людей, чия робота зосереджена на впливі та отриманні певної поведінки від інших. Мати, яка одного разу повернулася на семінар після обідньої перерви, оголосила: «Маршалле, я пішла додому і спробувала. Нічого не спрацювало». Я попросив її описати, що вона зробила.

«Я пішла додому і висловила свої почуття та потреби, як ми це практикували. Я не висловила жодної критики, жодного судження про свого сина. Я просто сказала: "Дивись, коли ти не виконуєш роботу, яку обіцяв виконати, я відчуваюся дуже розчарованою. Коли я приходжу додому, я хочу бачити там лад і виконані всі твої хатні обов'язки". Тоді я висловила прохання: я сказала йому, що хочу, щоб він негайно все прибрав».

«Здається, ви чітко виразили всі складові, — прокоментував я. — Що ж трапилося далі?»

«Він не виконав моє прохання».

«І тоді що сталося?» — запитав я.

«Я сказала, що він не зможе все життя бути таким ледачим і безвідповідальним».

Я бачив, що ця жінка ще не могла розрізнити прохання і вимоги. Вона досі вважала процес успішним лише в тому разі, якщо отримала згоду на своє «прохання». На початкових етапах вивчення цього процесу ми можемо виявити, що застосовуємо компоненти ННС механічно, не усвідомлюючи основної мети.

Однак іноді, навіть коли ми усвідомлюємо свій намір і висловлюємо своє прохання з турботою, люди однаково можуть почути вимогу. Це особливо актуально, коли ми обіймаємо керівні посади і спілкуємося з тими, хто в минулому мав досвід роботи з керівниками, схильними до примусу.

Одного разу директор середньої школи запропонував мені продемонструвати вчителям, як ННС може допомогти їм спілкуватися з учнями, які не виявляли бажання до співпраці.

Мене попросили зустрітися з групою з сорока учнів, яких вважали «соціально та емоційно неадаптованими». Мене вразило, як такі ярлики стають самовтілюваними пророцтвами. Якби ви були учнем, якого охрестили таким чином, чи не дало б вам це дозвіл бешкетувати в школі, опираючись будь-яким

проханням? Коли ми навішуємо на людей ярлики, ми самі сприяємо тій поведінці, яка нас тривожить, а потім трактуємо таку поведінку як підтвердження свого діагнозу. Оскільки учні знали, що їх вважають «соціально та емоційно неадаптованими», я, коли зайшов, не здивувався, що більшість із них визирала у вікно, горланячи непристойності у бік своїх друзів на подвір'ї.

Я почав із прохання: «Я хотів би, щоб ви всі сіли за парти, і я зміг розповісти, хто я і що я хочу, щоб ми зробили сьогодні». Приблизно половина студентів підійшли. Не впевнений, що всі мене почули, я повторив своє прохання. Після цього за парти сіла решта учнів, за винятком двох юнаків, які залишилися сидіти на підвіконні. На моє горе, ці двоє були найбільш м'язистими хлопцями в класі.

«Перепрошую, — звернувся я до них, — чи може один з вас, панове, повторити те, що ви від мене почули?» Один з них повернувся до мене й фиркнув: «Так, ви сказали, що ми повинні підійти й сісти». Я подумав: «Ага, він почув моє прохання як вимогу».

А вголос сказав: «Пане (я навчився завжди говорити «пане» людям з такими біцепсами, як у нього, особливо коли на них ще й татуювання), чи могли б ви сказати, як я можу донести до вас своє прохання, щоб це не звучало так, ніби я хочу вами командувати?»

«Га?» — цього юнака, який звик очікувати вимоги від старших, здивував мій підхід. «Як я можу донести до вас своє прохання, щоб це не звучало так, ніби я хочу вами командувати?» — повторив я. Хлопець повагався хвилину, а тоді знизав плечима: «Не знаю».

«Те, що зараз сталося між вами та мною — чудовий приклад того, про що я хотів сьогодні поговорити. Я вірю, що люди можуть набагато краще насолоджуватися товариством одне одного, якщо казатимуть про свої бажання без тиску на інших. Коли я говорю вам, чого хочу, я не хочу сказати, що ви повинні це робити, чи що я намагаюся вас принизити. Я просто не знаю, як це сказати так, щоб ви повірили». На моє полегшення, це, схоже, мало сенс для цього юнака, який разом зі своїм другом повільно приєднався до

групи. У певних ситуаціях, таких, як ця, може знадобитися час, щоб наші прохання сприйняли саме такими, якими вони є.

Висловлюючи прохання, корисно заздалегідь відстежити у своїй голові наявність думок, які автоматично перетворюють прохання на вимогу:

- Він *повинен* прибирати після себе.
- Вона *мала б* зробити те, що я прошу.
- Я *заслужую* на підвищення зарплати.
- Я *виправдано* залишаю їх допізна.
- Я *маю право* на більшу кількість вільного часу.

Коли ми формулюємо свої потреби за допомогою таких думок, ми неодмінно будемо засуджувати інших, якщо вони не виконають наше прохання. У мене були такі святенницькі думки, коли мій молодший син не виносив сміття. Коли ми ділили хатні справи, він сам погодився на це завдання, але ми щодня вели через нього війну. Щодня я нагадував: «Це твоя робота. У всіх нас є обов'язки», з єдиною метою — змусити його винести сміття.

Нарешті одного вечора я уважніше дослухався до того, яким чином він весь час пояснює мені, чому сміття не винесене. Після розмови того вечора я написав пісню, наведену нижче. Коли син відчув мою емпатію до його позиції, він почав виносити сміття без жодних нагадувань з мого боку.

Піду тобі назустріч як зумію,
Якщо я зовсім ясно зрозумію —
Ти вимагати наміру не маєш.

А як до мене заговориш тоном
Начальника з суворим лексиконом —
Відчуєш, ніби скелю ти лупаєш.

І лиш задумаєш побожно нагадати
Ті речі, що мені вже встиг ти дати,
До поєдинку враз готовим будь!

І скільки хочеш, можеш ти кричати,
Плювати, лютувати, нарікати...

...Я все ж не винесу сміття — забудь!

Як стиль надумаєш змінити часом —
Мені все ж знадобиться більше часу
Пробачити й забути, що було.

Напевне, ти не бачив у мені
Подібної, як ти, людини, ні.
Допоки не потраплю в твій шаблон.

«Пісня від Бретта» Маршалла Б. Розенберга

Підсумок

Четверта складова ННС зосереджується на тому, що ми хотіли б попросити одне в одного, щоб збагатити життя кожного з нас. Ми намагаємось уникати розпливчастих, абстрактних чи неоднозначних фраз і пам'ятаємо про використання мови позитивних дій, висловлюючи те, про що просимо, а не те, про що не просимо.

Що чіткіше ми висловлюємо, на яку реакцію очікуємо, то більше у нас шансів отримати її. Оскільки повідомлення, яке ми надсилаємо, не завжди є повідомленням, яке отримують, нам потрібно навчитися з'ясовувати, чи правильно нас почули. Коли ми спілкуємося в групі, нам особливо важливо чітко визначити характер відповіді, яку хочемо почути. Інакше ми можемо почати непродуктивну розмову, яка марно забере у групи багато часу.

Слухач сприймає прохання як вимоги, коли вважає, що його звинуватять або покарають у разі відмови від виконання. Ми можемо допомогти іншим повірити, що ми просимо, а не вимагаємо. Для цього потрібно згадати, що ми хочемо, щоб вони погоджувалися лише тоді, коли самі мають бажання це зробити. Завдання ННС — не змінити людей та їхню поведінку, щоб зробити все по-своєму. Завдання ННС — встановити взаємини, засновані на відвертості та емпатії, які врешті-решт задовольнятимуть потреби кожного.

Як поділитися побоюваннями з приводу того, що найкращий друг курить

Ел та Барт — найкращі друзі вже понад тридцять років. Ел, який не палить, зробив за ці роки все можливе, щоб переконати Барта відмовитися від звички скурювати дві пачки цигарок за день. У минулому Ел уже намагався змусити друга кинути курити, і Барту здавалося, що Ел його засуджує.

Ел помітив, що протягом останнього року у друга посилився сухий кашель. І одного дня Ел вибухнув з усією енергією, яку приховували невисловлені ним гнів і страх.

Ел: Барте, я знаю, що ми вже десятки разів говорили про це, але послухай. Я боюся, що ці кляті цигарки вб'ють тебе! Ти мій найкращий друг, і я хочу, щоб ти був поруч якомога довше. Не думай, будь ласка, що я тебе засуджую. Це не так. Я просто хвилююся.

Барт: Ні, я чую твою тривогу. Ми давно дружимо...

Ел (звертаючись із проханням): Чи хотів би ти кинути?

Барт: Якби я міг.

Ел (прислухаючись до почуттів і потреб, що заважають Бартові погодитися на прохання): Ти боїшся спробувати, тому що не хочеш зазнати невдачі?

Барт: Так... ти знаєш, скільки разів я вже намагався... Я знаю, що люди розчарувалися в мені через те, що я не можу кинути.

Ел (здогадуючись про те, що хотів би попросити Барт): Я не розчарувався в тобі. І якби ти знову спробував і тобі не вдалося, я однаково б не розчарувався. Мені просто хочеться, щоб ти спробував.

Барт: Дякую. Але ти не єдиний... Коли люди вважають тебе невдахою, це можна побачити в їхніх очах.

Ел (проявляючи емпатію до почуттів Барта): Тобто на додаток до важкого завдання кинути палити на тебе ще й тисне тривога про те, що подумують інші, так?

Барт: Я ненавиджу думку, що я можу бути залежним, що є щось, що я просто не здатен контролювати...

(Ел дивиться в очі Бартові і киває головою. Інтерес і увага Ела до глибоких почуттів і потреб Барта розкриваються в його погляді та мовчанні.)

Барт: Я хочу сказати, що вже навіть не люблю курити. У громадських місцях відчуваєш себе ізгоєм. Це ніяково.

Ел (продовжує проявляти емпатію): Звучить так, ніби ти й справді хотів би кинути, але боїшся, що не зможеш, і це погано вплине на твою думку про самого себе і впевненість.

Барт: Так, гадаю, річ у цьому... Знаєш, я не думаю, що раніше про це взагалі говорив. Зазвичай, коли люди кажуть мені кинути, я просто відповідаю, щоб вони відчепилися. Я б хотів кинути, але я не хочу цього тиску від людей.

Ел: Я не хотів би на тебе тиснути. Я не знаю, чи можу я розвіяти твої страхи про те, що ти не досягнеш успіху, але я точно хотів би підтримати тебе будь-яким способом. Це... якщо ти хочеш, щоб я...

Барт: Так, я хочу. Я дуже зворушений твоєю турботою і бажанням допомогти. Але... припустімо, я ще не готовий спробувати, чи ти нормально це приймеш?

Ел: Звичайно, Барте, я однаково тебе люблю. Просто я хочу, щоб ти залишався зі мною якомога довше!

Оскільки прохання Ела було справжнім проханням, а не вимогою, він постійно усвідомлював, що для нього важлива якість взаємин, незалежно від відповіді Барта. Він висловив це усвідомлення і свою повагу до потреби Барта в самотійності словами: «Я однаково тебе люблю», водночас висловлюючи власну потребу, щоб Барт довше залишався з ним.

Барт: Ну, тоді, можливо, я спробую ще раз... але не кажи нікому, гаразд?

Ел: Звичайно, ти вирішуй, коли будеш готовий. Я нікому про це не казатиму.

Вправа 4

Висловлення прохань

Щоб побачити, чи збігаються наші думки щодо формулювання зрозумілих прохань, обведіть число перед кожним із наступних тверджень, у яких автор чітко просить про конкретну дію.

1. «Я хочу, щоб ти мене розумів».
2. «Я хотів би, щоб ви назвали один вчинок, за який цінуєте мене».
3. «Я хотіла б, щоб ти почувався більш впевнено».
4. «Я хочу, щоб ти кинув пити».
5. «Я хотів би, щоб ти дозволив мені бути собою».

6. «Я хочу, щоб ти був відвертий зі мною з приводу нашої вчорашньої зустрічі».
7. «Я хотів би, щоб ти не перевищував максимальну допустиму швидкість».
8. «Я хотіла б познайомитися з тобою ближче».
9. «Я хочу, щоб ви проявили повагу до мого особистого простору».
10. «Я хотіла б, щоб ти частіше готував вечерю».

Ось мої відповіді до вправи 4:

1. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Для мене слово *«розумів»* не виражає чіткого прохання про конкретну дію. Прохання про конкретну дію могло бути таким: *«Я прошу, щоб ти сказав мені те, що ти почув від мене»*.
2. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Мовець чітко просить про конкретну дію.
3. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Для мене слова *«почувався більш впевнено»* не виражають чіткого прохання про конкретну дію. Прохання про конкретну дію могло бути таким: *«Я прошу, щоб ти пройшов курс тренінгів з асертивності, що, на мою думку, підвищить твою впевненість у собі»*.
4. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Для мене слова *«кинув пити»* виражають не те, чого мовець хоче, а лише те, чого він або вона не хоче. Прохання про конкретну дію могло би бути: *«Я прошу, щоб ти розповів мені, які твої потреби задовольняються випивкою, і ми обговорили інші способи задоволення цих потреб»*.
5. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Для мене слова *«дозволив бути собою»* не виражають чіткого прохання про конкретну дію. Прохання про конкретну дію могло бути таким: *«Я прошу, щоб ти сказав мені, що не припиниш наші стосунки, навіть якщо я робитиму щось, що тобі не подобається»*.

6. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Для мене слова «*був відвертим*» не виражають чіткого прохання про конкретну дію. Прохання про конкретну дію могло бути таким: «Я прошу, щоб ти сказав мені, як почуваєшся після моїх учорашніх вчинків і що, на твою думку, мені варто змінити».
7. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Мовець чітко просить про конкретну дію.
8. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Для мене слова «*познайомитися з тобою ближче*» не виражають чіткого прохання про конкретну дію. Прохання про конкретну дію могло бути таким: «Чи ти погодишся раз на тиждень обідати разом зі мною?»
9. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Для мене слова «*проявили повагу до мого особистого простору*» не виражають чіткого прохання про конкретну дію. Прохання про конкретну дію могло бути таким: «Я прошу, щоб ви погодилися стукати, перш ніж увійти до мого кабінету».
10. Якщо ви обвели цей номер, я з вами не погоджуюся. Для мене слово «*частіше*» не виражає чіткого прохання про конкретну дію. Прохання про конкретну дію могло бути таким: «Я прошу, щоб ти готував вечерю щопонеділка».



Емпатійне сприймання

У попередніх чотирьох розділах описано чотири складові ННС: що ми спостерігаємо, що відчуваємо, чого потребуємо і що хочемо попросити, щоб збагатити наше життя.

Дві частини ННС:

- 1) висловлюватися відверто;
- 2) емпатійне сприймання.

Тепер ми переходимо від самовираження до застосування цих самих чотирьох складових для того, щоб почути, що спостерігають, відчувають, потребують і просять інші. Ми називаємо цю частину комунікаційного процесу *емпатійним сприйманням*.

Присутність: не роби абищо, просто будь

Емпатія — це спустошення нашого розуму і слухання всім нашим єством.

Емпатія — це шанобливе розуміння того, що відчують інші. Китайський філософ Чуан-Цзи казав, що справжня емпатія вимагає слухання всім єством: «Слухати вухами — це одне. Слухати з розумінням — це інше. Але коли ми слухаємо душею, ми не обмежуємося ані вухами, ані розумом. Отже, таке слухання вимагає спустошення всіх органів чуття. А коли органи чуття пусті, то все єство слухає. Тоді з'являється пряме розуміння того, що перед вами, і це неможливо почути вухом або усвідомити розумом».

Емпатія до інших виникає лише тоді, коли ми успішно відпускаємо заздалегідь надумані ідеї та судження про інших. Народжений в Австралії ізраїльський філософ Мартін Бубер так описує цю здатність до присутності, якої вимагає від нас життя: «Попри всі подібності, кожна життєва ситуація, як новонароджена дитина, має нове обличчя, якого ніколи не було і яке ніколи більше не повториться. Вона вимагає від вас реагування, до якого не можна підготуватися заздалегідь. Вона нічого не вимагає з минулого. Вона вимагає присутності та відповідальності; вона вимагає вас».

Запитуйте, перш ніж пропонувати пораду чи втішання.

Присутності, якої вимагає емпатія, нелегко досягнути. «Здібність віддавати увагу страдникові дуже рідкісна і складна. Це майже чудо. Це і є чудо, — стверджує французький філософ Симона Вейль. — Майже всі, хто думає, що здатний на це, насправді не володіють таким умінням». Замість того, щоб пропонувати емпатію, ми зазвичай схильні давати поради чи розраду та пояснювати власну позицію чи почуття. З іншого боку, емпатія вимагає від нас зосередження повної уваги на тому, що каже інша людина. Ми даємо іншим час та простір, яких вони потребують, щоб висловитися повною мірою та відчутти, що їх розуміють. Існує буддійська приказка, яка влучно описує цю здатність: «Не роби абищо, просто будь».

Часто ті, хто потребує емпатії, відчують фрустрацію, коли ми припускаємо, що вони хочуть заспокоєння чи поради як усе

«виправити». Я отримав урок від своєї доньки, яка навчила мене перш ніж пропонувати, перевіряти, чи потрібні їй поради або заспокоєння.

Одного разу вона подивилася в дзеркало й сказала: «Я потворна, як свиня». «Ти найгарніша істота, яку Бог коли-небудь створював на землі», — заявив я. «О, тату!» — вигукнула вона, здивовано поглянувши на мене, і гримнула дверима, виходячи з кімнати. Пізніше я з'ясував, що вона хотіла лише трохи емпатії. Замість невчасного втішання я міг би запитати: «Ти сьогодні розчарована своєю зовнішністю?»

Моя подруга Голлі Гамфрі визначила деякі поширені форми поведінки, які заважають нам бути достатньо присутніми, щоби будувати емпатійний зв'язок з іншими. Нижче наведено приклади.

- Консультування: «Я гадаю, що вам слід...», «Як же так трапилося, що ви не зробили..?»
- Випередження: «Це ще нічого; ось послухайте, що трапилося зі мною».
- Повчання: «Це може перетворитися на важливий досвід, якщо ти просто...»
- Утішання: «Це не ваша провина, ви зробили все, що могли».
- Розповідь про себе: «Це нагадує мені часи...»
- Вимкнення чужих емоцій: «Вище носа. Не треба сумувати».
- Жаління: «О, ти бідолаха...»
- Допитування: «Коли це почалося?»
- Пояснення: «Я б зателефонував, але...»
- Виправлення: «Насправді усе сталося не так».

У своїй книзі *«Коли погані речі трапляються з добрими людьми»****** рабин Гарольд Кушнер описує, як боляче було, коли помирав його син, чути від людей підбадьорливі слова. Ще болючішим було усвідомлення, що протягом двадцяти років він те саме говорив іншим людям у подібних ситуаціях!

Інтелектуальне розуміння блокує емпатію.

Коли ми вважаємо, що мусимо «все виправити» та змусити інших почуватися краще, це заважає нам бути просто присутніми. Ті з нас, хто перебуває в ролі консультанта чи психотерапевта, особливо сприйнятливі до цього переконання. Одного разу, коли я працював з двадцятьма трьома спеціалістами в галузі психіатрії, я попросив їх написати дослівно, як вони відреагують на клієнта, який скаже: «Я відчуваюся дуже пригніченим. Я просто не бачу причин продовжувати жити». Я зібрав записані ними відповіді й оголосив: «Зараз я буду читати вголос те, що написав кожен із вас. Уявіть себе на місці людини, у якої депресія, і піднімайте руку, коли почуєте заяву, яка дає відчуття, що вас зрозуміли». Руки підняли лише після трьох із двадцяти трьох відповідей. Запитання на кшталт «Коли це почалося?» були найчастішими. Вони надають видимість того, що фахівець отримує інформацію, необхідну для діагностики та лікування проблеми. Насправді ж таке інтелектуальне розуміння проблеми блокує ту якість присутності, якої вимагає емпатія. Коли ми роздумуємо над словами людей і стежимо, як вони вписуються в наші теорії, ми насправді дивимося на людей осторонь — ми не присутні з ними.

Ключовим інгредієнтом емпатії є присутність: ми повністю в іншій людині і в тому, що вона переживає. Ця якість присутності відрізняє емпатію як від ментального розуміння, так і від жаління. Хоча ми іноді обираємо пожаліти інших, відчуваючи їхні почуття, — корисно усвідомлювати, що в той момент, коли ми пропонуємо жалість, ми не даємо емпатію.

Слухання почуттів і потреб

Незалежно від того, що кажуть інші, ми тільки слухаємо те, що вони 1) спостерігають, 2) відчувають, 3) потребують та 4) просять.

Застосовуючи ННС, ми слухаємо спостереження, почуття, потреби та прохання інших людей, незалежно від того, якими словами вони користуються, щоб виразити себе. Уявіть, що ви позичили свій автомобіль новому сусідові, якому терміново потрібно було кудись поїхати. Коли члени вашої родини дізнаються про це, вони бурхливо реагують: «Ти дурень, адже довірився майже незнайомій людині!» Ви можете використовувати компоненти ННС, щоби вникнути в почуття і потреби цих членів сім'ї замість того, щоб 1) звинувачувати себе, приймаючи повідомлення особисто, або 2) захищаючись, звинувачувати та осуджувати їх.

У цій ситуації очевидно, що саме спостерігає і на що реагує родина: на те, що ви позичили автомобіль майже незнайомій людині. В інших ситуаціях це може бути не так зрозуміло. Якщо, наприклад, колега каже нам: «Ти не вмієш працювати в команді», ми можемо не знати, що він або вона спостерігає, хоча ми зазвичай можемо здогадуватися про поведінку, на якій ґрунтується таке твердження.

Наведена нижче розмова під час одного з тренінгів демонструє, як важко нам зосереджуватися на почуттях і потребах інших людей, коли ми так звикли брати на себе відповідальність за їхні почуття та слова. Жінка в цьому діалозі хотіла навчитися чути почуття та потреби, які стоять за певними твердженнями її чоловіка. Я запропонував їй спробувати вгадати його почуття та потреби, і потім перевірити, чи це так.

Твердження чоловіка: «Який толк з тобою розмовляти? Ти ніколи не слухаєш».

Жінка: Ти відчуваєшся нещасним зі мною?

МР: Коли ви говорите *зі мною*, ви маєте на увазі, що його почуття — результат ваших дій. Я вважаю за краще, щоб ви сказали: «Ти нещасливий, бо потребуєш...», замість «Ти нещасливий зі мною?» Це приверне вашу увагу до того, що відбувається всередині нього, і зменшить ймовірність того, що ви візьмете його наступні слова на себе.

Жінка: Але що мені казати? Ти нещасливий, бо... Бо що?

МР: Спробуйте здогадатися зі змісту повідомлення вашого чоловіка: «Який толк розмовляти з тобою? Ти ніколи не слухаєш», що йому потрібно, чого він не отримує, коли це каже?

Жінка (намагаючись проявити емпатію до потреб, висловлених у повідомленні її чоловіка): Чи почуваєшся ти нещасливим, бо вважаєш, що я тебе не розумію?

Слухайте те, чого потребують люди, а не те, про що вони думають.

МР: Зауважте, що ви зосереджуєтеся на тому, що він думає, а не на тому, яка його потреба. Я гадаю, що ви знайдете людей менш загрозливими, якщо чутимете їхні потреби, а не те, що вони думають про вас. Замість того, щоб почути, що він нещасний, бо вважає, що ви не слухаєте, зосередьтесь на тому, яка його потреба, кажучи: «Ти нещасний, бо потребуєш...»

Жінка (знову намагається): Ти відчуваєш себе нещасним, бо тобі потрібно, щоб тебе чули?

МР: Це саме те, про що я казав. Чи є різниця між попереднім і цим способом його почути?

Жінка: Звісно! Величезна різниця. Я розумію, що з ним відбувається, і не думаю, що я зробила щось не так.

Перефразування

Після того як ми зосередили увагу і почули, що інші спостерігають, відчувають, чого потребують і чого просять, ми можемо захотіти віддзеркалити те, що зрозуміли, перефразувавши це. У нашому попередньому обговоренні прохань (див. Розділ 6) ми міркували, як просити про зворотний зв'язок; зараз ми розглянемо, як запропонувати це іншим.

Якщо ми правильно сприйняли повідомлення від іншої сторони, наше перефразування підтвердить це для неї. З іншого

боку, якщо наш переказ буде помилковий, ми дамо авторові слів можливість виправити нас. Ще однією перевагою вибору повторення повідомлення співрозмовнику є те, що воно дає йому час подумати про сказане та можливість заглибитися в себе.

ННС пропонує, щоб наше перефразування набувало форми запитань, які показують наше розуміння і zarazом дають мовцеві можливість внести будь-які необхідні виправлення. Запитання можуть бути зосереджені на таких складових:

1. Що спостерігають інші: «Таким чином ти реагуєш на те, що ввечорами мене часто не було вдома минулого тижня?»
2. Як відчуваються інші та які потреби породжують їхні почуття: «Ти відчуваєш біль, бо хотів би більше вдячності за свої зусилля?»
3. Що просять інші: «Ви хочете, щоб я пояснив, чому я це сказав?»

Для таких запитань нам потрібно відчувати, що відбувається з іншими людьми, і бути відкритими до їхніх виправлень, якщо неправильно щось зрозуміли. Зауважте різницю між попередніми запитаннями й тими, що наведені нижче:

1. «Які мої вчинки ти маєш на увазі?»
2. «Як ти відчуваєшся?», «Чому ти так відчуваєшся?»
3. «Що ви хочете, щоб я зробив?»

Коли просите інформацію, спершу висловіть власні почуття та потреби.

Цей другий набір запитань просить інформацію, не спробувавши попередньо відчути, як усе бачить співрозмовник. Хоча такі запитання можуть здатися найбільш прямим способом проїнятися переживаннями іншої людини, я виявив, що вони не є найбезпечнішими для отримання інформації, яку ми шукаємо. Від великої кількості таких запитань у автора слів може скластися враження, що він відповідає вчителю біля дошки або перебуває на сеансі психотерапевта. Проте я помітив, що, коли ми все ж таки вирішимо попросити інформацію саме таким чином, люди

почуватимуться безпечніше, якщо ми спочатку відкриємося зі своїми почуттями та потребами, які спричинили це запитання. Отже, замість того, щоб запитувати когось: «Що я зробив?», ми можемо сказати: «Я трохи нервую, бо хочу більшого розуміння того, про що йдеться. Чи можете ви сказати, які саме мої дії призвели до того, що ви почали ставитися до мене таким чином?» Можливо, цей крок не є необхідним або навіть корисним, у ситуаціях, коли наші почуття та потреби чітко виражені контекстом або тоном, але я б особливо рекомендував його в ті моменти, коли запитання, які ми ставимо, супроводжуються сильними емоціями.

Як ми можемо визначити, в якій ситуації потрібно перефразувати повідомлення людини? Безумовно, якщо ми не впевнені, що правильно зрозуміли повідомлення, ми можемо використати перефразування, щоб дати шанс для виправлення нашої здогадки. Але навіть якщо ми впевнені, що все зрозуміли, ми можемо відчути, що інша сторона бажає підтвердження того, що її повідомлення сприйняли правильно. Вона навіть може виразно висловити це бажання, запитуючи: «Чи це зрозуміло?» або «Ви розумієте, що я маю на увазі?» У такі моменти чіткий переказ часто буде для мовця більшим заспокоєнням, ніж просте «Так, я розумію».

Наприклад, одразу після участі в тренінгу з ННС, медсестри в лікарні попросили волонтерку поговорити з літньою пацієнткою. «Ми говорили цій жінці, що вона не така вже й хвора, і що їй стане краще, якщо вона прийматиме ліки, — розповіли вони. — Але все, що вона робить, це сидить у своїй кімнаті, цілий день повторюючи: “Я хочу померти. Я хочу померти”». Волонтерка підійшла до літньої жінки й побачила, що та, як і передбачала медсестра, самотньо сидить і повторює пошепки: «Я хочу померти».

Повторюйте у відповідь емоційно заряджені повідомлення співрозмовника.

«Отже, ви хотіли б померти», — проявила емпатію волонтерка. Здивована, жінка перервала свій шепіт і, здалося, відчула полегшення. Вона почала говорити про те, що ніхто не розуміє, як жахливо вона почувається. Волонтерка продовжила віддзеркалювати почуття жінки і невдовзі їхній діалог став таким теплим, що вони сиділи, обійнявшись. Того самого дня медсестри запитали волонтерку, яким дивом їй це вдалося: пацієнтка почала їсти й приймати ліки, і на вигляд була в кращому настрої. Хоча медсестри намагалися допомогти їй порадою та заспокоєнням, лише після взаємодії з волонтеркою ця жінка отримала те, чого справді потребувала: зв'язок з людиною, яка б змогла почути її глибокий відчай.

Не існує безпомилкових інструкцій, що кажуть, коли треба перефразувати почуте, але, як показує практика, можна припустити, що співрозмовник, який висловлюється дуже емоційно, оцінить відображення його слів у відповідь. Коли ми говоримо самі, ми можемо полегшити завдання для слухача, якщо будемо чітко зазначати, коли хочемо, а коли не хочемо віддзеркалення наших слів.

Бувають випадки, коли ми з поваги до певних культурних норм вирішуємо не повторювати чиєсь висловлювання. Наприклад, одного разу в тренінгу брав участь китаєць, який хотів навчитися чути почуття та потреби, що стоять за зауваженнями його батька. Цей чоловік не витримував критики й нападів, які постійно чув у словах батька, і тому боявся відвідувати його та місяцями уникав зустрічі з ним. Через десять років він знову прийшов до мене і повідомив, що його здатність чути почуття та потреби докорінно трансформувала його стосунки з батьком, і зараз вони насолоджуються близькими взаєминами, сповненими любові.

Хоча він дослухається до почуттів і потреб свого батька, він ніколи не перефразовує почуте.

«Я ніколи не кажу це вголос, — пояснив він. — У нашій культурі ми не звикли прямо говорити з людиною про її почуття. Але завдяки тому, що я вже сприймаю його слова не як напад, а як почуття і потреби, наші стосунки надзвичайно покращилися».

«Отже, ви не збираєтеся прямо говорити з ним про почуття, знаючи, що це так допомагає чути їх?»

«Ні, зараз, я думаю, що вже готовий, — відповів він. — Тепер, коли ми маємо такі міцні стосунки, якби я сказав йому: “Тату, я хотів би мати можливість відверто поговорити з тобою про те, що ми відчуваємо”, думаю, він був би готовий це зробити».

Перефразуйте лише тоді, коли це сприяє більшому співчуттю та розумінню.

Коли ми перефразовуємо, надзвичайно важливим є тон нашого голосу. Люди, коли вони чують повторення своїх слів, дуже чутливі до найменшого натяку на критику чи сарказм. На них також негативно впливає декларативний тон, який означає, що ми краще за них самих знаємо, що відбувається у них всередині. Якщо ми усвідомлено слухаємо почуття та потреби інших людей, то наш тон повідомляє, що ми запитуємо, чи правильно ми зрозуміли, а не стверджуємо, що нам усе ясно.

Нам також потрібно бути готовими до можливості того, що намір, який стоїть за нашим перефразуванням, буде трактований неправильно. «Не потрібна мені тут твоя психологічна маячня!», — можуть нам сказати. Якщо це відбудеться, ми продовжимо намагатися зрозуміти почуття та потреби автора цих слів. Можливо, ми побачимо в цьому випадку, що співрозмовник не довіряє нашим мотивам і потребує більшого розуміння наших намірів, перш ніж зможе оцінити наше повторення. Як ми побачили, вся критика, напади, образи та судження зникають, коли ми фокусуємо увагу на тому, щоб чути почуття і потреби, що стоять за повідомленням. Що більше ми вправляємося в цьому, то більше усвідомлюємо просту істину: за всіма такими повідомленнями, якими ми дозволяли себе залякати, стоять люди з незадоволеними потребами, які звертаються до нас із проханням щось зробити для їхнього добробуту.

За повідомленнями, які нас лякають, стоять просто люди, які звертаються до нас, щоб задовольнити свої потреби.

Коли ми розуміємо це, отримуючи повідомлення, ми не відчуваємо себе зневаженими через слова інших. Ми відчуваємо приниження лише тоді, коли потрапляємо в пастку негативного бачення інших або думок про власну неправильність. Письменник та дослідник міфології Джозеф Кемпбелл казав: «Думку “А що про мене подумають?” слід відсунути заради блаженства». Ми починаємо відчувати це блаженство, коли повідомлення, які раніше були критичними або звинувачувальними, починають сприйматися як подарунки: можливість допомогти людям, які страждають від болю.

Якщо регулярно трапляється так, що люди не довіряють нашим мотивам і щирості, коли ми перефразовуємо їхні слова, можливо, нам слід уважніше вивчити власні наміри. Можливо, ми перефразовуємо і залучаємо складові ННС механічно, не маючи чіткої усвідомленості мети. Наприклад, ми можемо запитати себе, чи не приділяємо ми більше часу тому, щоби *правильно* застосувати процес, замість того, щоб перейнятися людиною, яка стоїть перед нами. А можливо, навіть якщо ми використовуємо метод ННС, єдина наша мета полягає у зміні поведінки іншої людини.

Важке для сприйняття повідомлення стає можливістю збагатити чиєсь життя.

Деякі люди заперечують перефразовування, бо вважають його марнуванням часу. Під час практичного заняття один чиновник з мерії пояснив: «Мені платять за те, що я надаю факти та рішення, а не займаюся психотерапією з усіма, хто заходить до мого кабінету». Однак цей же адміністратор стикався з розлюченими громадянами, які приходили до нього зі своїми нагальними турботами і залишалися незадоволеними, що їх не

почули. Пізніше хтось із цих громадян зі мною поділився: «Коли заходиш до нього в кабінет, він вивалює тобі купу фактів, але ти ніколи не знаєш, чи почув він тебе взагалі. Через це ти вже не можеш довіряти його фактам». Перефразовування, як правило, заощаджує, а не марнує час. Дослідження переговорів в управлінні трудовими ресурсами демонструють, що час, необхідний для вирішення конфлікту, скорочується вдвічі, коли кожна сторона погоджується перш ніж відповісти, точно повторити те, що говорив попередній мовець.

Перефразовування заощаджує час.

Я пригадую чоловіка, який спочатку скептично ставився до важливості перефразовування. Він та його дружина відвідували тренінг ННС у той час, коли над їхнім шлюбом нависла загроза. Під час семінару дружина сказала йому:

— Ти мене ніколи не слухаєш.

— Я слухаю, — відповів він.

— Ні, ти цього не робиш, — заперечила вона.

Я звернувся до чоловіка:

— Боюся, ти щойно довів її слова. Ти не відповідаєш словами, які б дали їй зрозуміти, що ти її слухаєш.

Його спантеличило моє твердження, тому я попросив дозволу зіграти його роль, яку він із задоволенням мені довірив, оскільки сам не мав надто великого успіху в цьому. Тоді ми з його дружиною провели таку розмову:

Дружина: Ти мене ніколи не слухаєш.

МР (у ролі чоловіка): Здається, ти страшенно засмучена, бо хочеш відчувати більше зв'язку під час наших розмов.

Дружина розплакалася, коли нарешті отримала підтвердження того, що її зрозуміли. Я звернувся до чоловіка і пояснив: «Гадаю, вона намагається сказати тобі, що їй потрібно віддзеркалення її почуттів і потреб на підтвердження того, що її почули». Чоловік здавався ошелешеним. «Це все, чого вона хотіла?» — запитав він, не вірячи, що такий простий вчинок міг мати такий сильний вплив на його дружину.

Через деякий час він сам відчув задоволення від того, що його дружина повторила твердження, яке він зробив з великою емоційною напругою. Смакуючи її перефразування, він подивився на мене і заявив: «У цьому щось є!» Отримати конкретне свідчення про те, що хтось має з нами емпатійний зв'язок, — це справді зворушливо.

Підтримання емпатії

Я рекомендую давати іншим можливість повністю висловитися, перш ніж переносити увагу на ухвалення рішення чи здійснення прохання про допомогу. Коли ми занадто швидко переходимо до прохання, яке висловлюють люди, наша щира зацікавленість у їхніх почуттях і потребах може бути не до кінця проявленою; натомість у них може скластися враження, що ми поспішаємо здихатися них шляхом вирішення їхньої проблеми. Крім того, перші фрази часто є тільки верхівкою айсберга. Після них можуть з'явитися поки що невисловлені, але часто навіть сильніші почуття, які також стосуються ситуації. Утримуючи свою увагу на тому, що відбувається з іншими, ми даємо їм шанс повніше пізнати та висловити себе. Але коли ми занадто швидко переносимо увагу на їхнє прохання або на наше власне бажання висловити себе, ми обриваємо цей потік.

Коли ми емпатійно присутні, ми дозволяємо співрозмовнику доторкнутися до глибших рівнів його сутності.

Припустімо, що до нас приходить мати, яка каже: «Мій син неможливий. Байдуже, що я йому кажу, — він не слухає». Ми можемо віддзеркалити її почуття та потреби, сказавши: «Здається, ви у відчаї і хотіли б знайти якийсь спосіб порозумітися з вашим сином». Таке перефразування часто заохочує людину зазирнути всередину себе. Якщо ми точно відобразили її твердження, матір може виявити ще інші почуття: «Можливо, це моя провина. Я завжди кричу на нього». Як слухач

ми можемо надалі продовжувати зосереджуватися на висловлених почуттях і потребах, кажучи, наприклад, таке: «Ви відчуваєте провину, тому що хотіли б ставитися до нього з більшим розумінням, ніж раніше?» Якщо мати продовжує відчувати сенс у нашому віддзеркаленні, вона може заглибитися далі у свої почуття і заявити: «Я просто жахлива мати». Ми продовжуємо залишатися з почуттями та потребами, які вона висловила: «Отже, ви розчаровані і хотіли б інакше ставитися до нього?» Ми продовжуємо говорити таким чином доти, поки людина не вичерпає всі свої почуття з цієї теми.

Ми знаємо, що співрозмовник отримав достатньо емпатії, коли 1) ми відчуваємо звільнення від напруги і 2) припиняється потік слів.

Які є ознаки того, що ми адекватно проявили емпатію до іншої людини? По-перше, коли людина зрозуміє, що все, що відбувається всередині, отримало повне емпатійне розуміння, вона відчує полегшення. Ми можемо усвідомити цю зміну, помітивши відповідне звільнення від напруги у власному тілі. Друга, ще більш очевидна ознака — людина припиняє говорити. Якщо ми не впевнені в тому, чи достатньо довго залишалися в процесі, ми завжди можемо запитати: «Чи є ще щось, що ви хотіли б додати?»

Коли біль блокує нашу здатність до емпатії

Щоб проявляти емпатію, нам самим потрібна емпатія.

Неможливо дати щось іншому, якщо ми не маємо цього у себе. Крім того, якщо ми з'ясовуємо, що, попри всі зусилля, не спроможні або не маємо бажання проявляти емпатію, це зазвичай означає, що ми самі занадто спрагли до неї, щоб мати можливість запропонувати іншим. Іноді, якщо ми відкрито

визнаємо, що власне лихо заважає нам реагувати емпатійно, інша людина може проявити до нас емпатію, якої нам бракує.

Іншого разу може виникнути необхідність самотійно надати собі «першу допомогу», вислухавши те, що відбувається всередині нас, з тією ж якістю присутності та уваги, яку ми пропонуємо іншим. Колишній генеральний секретар ООН Даґ Гаммарскольд одного разу сказав: «Що відданіше ви слухаєте голос всередині себе, то краще ви чуєте, що відбувається зовні». Якщо ми навчилися надавати собі емпатію, нам часто достатньо кількох секунд, щоб відчувати природне вивільнення енергії, яке потім дозволяє нам бути присутніми з іншою людиною. Якщо цього не сталося, все ж у нас є кілька інших варіантів.

Ми можемо кричати — ненасильницько. Я пригадую, як провів три дні, здійснюючи медіацію між двома угрупованнями, які винищували одне одного. Одне угруповання називало себе «Чорні єгиптяни», інше — «Департамент поліції Іст-Сент-Луїса». Рахунок був два до одного — в сумі троє загиблих протягом місяця. Після трьох напружених днів намагань звести ці групи разом, щоб вони почули одне одного і вирішили свої розбіжності, я їхав додому і думав, що ніколи в житті більше не хочу опинитися всередині конфлікту.

Перше, що я побачив, коли зайшов додому, — своїх дітей, які зчепилися в бійці. У мене не було сил проявити до них емпатію, тому я ненасильницько закричав: «Ей, мені дуже боляче! Зараз я дуже *не* хочу займатися вашими бійками. Я просто хочу трохи спокою й тиші!» Мій старший, на той час дев'ятирічний, син на мить зупинився, подивився на мене і запитав: «Ти хочеш поговорити про це?»

Я усвідомив, що, якщо ми здатні заявити про свій біль голосно і без звинувачень, то навіть люди, яким самим погано, іноді здатні почути нашу потребу. Звичайно, я б не почав кричати: «Що з вами? Хіба ви не знаєте, як треба поводитися? Я щойно повернувся додому після важкого дня!» чи будь-яким іншим чином не натякав би на те, що це їхні дії винні в моєму стані. Я закричав ненасильницько, звертаючи увагу на власні відчайдушні потреби і біль у цей момент.

Якщо ж інша сторона відчуває такі інтенсивні почуття, що не може нас ані почути, ані залишити у спокої, і ані термінова емпатія, ані ненасильницький крик не допомагають, наш третій варіант — фізично усунутися з ситуації. Ми даємо собі час та можливість отримати емпатію, яка нам потрібна для того, щоб повернутися до розмови вже з іншим способом мислення.

Підсумок

Емпатія — це шанобливе розуміння того, що відчувають інші. Ми часто маємо сильне прагнення дати пораду чи заспокоєння та пояснити власну позицію чи почуття. Однак емпатія закликає нас спорожнити розум і послухати інших усім своїм єством.

У ННС ми просто слухаємо спостереження, почуття, потреби та прохання людей, незалежно від того, які слова вони використовують, щоб висловитися. Тоді ми можемо захотіти здійснити повтор, перефразувавши те, що ми зрозуміли. Ми залишаємося емпатійно присутніми і даємо іншим можливість повністю висловитися, перш ніж перенесемо свою увагу на рішення чи прохання про допомогу.

Щоб проявити емпатію, нам потрібна емпатія. Коли ми відчуваємо, що захищаємося або не в змозі проявити емпатію, нам потрібно: 1) зупинитися, глибоко вдихнути, проявити емпатію до себе; 2) ненасильницько закричати або 3) взяти тайм-аут.

ННС в дії

Дружина порозумілася з чоловіком, який вмирав

Хворому щойно діагностували останню стадію раку легенів. Сцена відбувається в його будинку, і в ній беруть участь пацієнт, його дружина та медсестра. Це остання можливість встановити емоційний контакт та поговорити з дружиною про смерть перед тим, як чоловіка відвезуть до лікарні. Дружина розпочала розмову з медсестрою, поскаржившись на лікарку, яка була частиною команди медиків, які здійснювали догляд за її чоловіком вдома.

Дружина: Вона погана лікарка.

Медсестра (проявляючи емпатію до того, що відчуває і чого хоче дружина): Ви роздратовані і хочете бачити іншу якість догляду?

Дружина: Вона нічого не робить. Забороняє йому ходити, коли пришвидшується пульс.

Медсестра (продовжуючи чути почуття і потреби дружини): Ви хочете, щоб вашому чоловікові стало краще, ви боїтеся, що якщо лікар не підштовхуватиме його до цього, то цього не станеться?

Дружина (починає плакати): Так, мені страшно!

Медсестра: Ви боїтеся втратити його?

Дружина: Так, ми стільки років разом.

Медсестра (чуючи інші почуття, які криються за страхом): Ви переживаєте про те, як почуватиметесь, якщо він помре?

Дружина: Я просто не уявляю, як житиму без нього. Він завжди був поруч. Завжди.

Медсестра: Тож вам сумно, коли ви думаєте про життя без нього?

Дружина: Крім нього у мене більше нікого немає. Він — усе, що я маю, розумієте? Моя донька навіть не розмовляє зі мною.

Медсестра: Схоже, коли ви думаєте про свою дочку, то відчуваєте розчарування, бо хотіли б мати з нею інші стосунки.

Дружина: Я б хотіла цього, але вона така егоїстка. Я не знаю, навіщо я взагалі її народжувала. Нічого доброго це не принесло!

Медсестра: Звучить так, ніби ви сердиті й розчаровані, тому що хотіли б отримувати більше підтримки від сім'ї під час хвороби вашого чоловіка.

Дружина: Так, він хворий! Я не знаю, як зможу пройти через усе це. У мене немає нікого... щоб бодай поговорити, хіба що от з вами... зараз. Навіть він не буде про це розмовляти... Подивіться на нього! *(Чоловік залишається мовчазним і байдужим.)* Він нічого не говорить!

Медсестра: Ви засмучені, бо хочете мати змогу підтримувати одне одного і відчувати більше зв'язку?

Дружина: Так. *(Вона робить паузу, а потім висловлює прохання)* Поговоріть із ним так, як ви розмовляєте зі мною.

Медсестра (бажаючи чітко зрозуміти потребу, яка стоїть за проханням дружини): Ви хочете, щоб його послухали так, щоб він зміг висловити те, що відчуває?

Дружина: Так, так, саме так! Я хочу, щоб він міг вільно висловитися, і я хочу знати, що він відчуває.

Використовуючи здогадки медсестри, дружина змогла спочатку усвідомити, чого хоче, а потім знайшла слова, щоб це висловити. Це був ключовий момент: людям часто буває важко визначити, чого вони хочуть у певній ситуації, навіть якщо вони точно знають, чого не хочуть. Ми бачимо, що чітке прохання — «поговоріть із ним так, як ви розмовляєте зі мною» — стає подарунком, який наділяє силою іншу людину. Медсестра тоді змогла переконатися, що діє в гармонії з побажаннями дружини. Це змінило атмосферу в кімнаті, оскільки медсестра та дружина тепер могли «працювати разом», обоє у співчутливому режимі.

Медсестра (звертаючись до чоловіка): Як ви почуваетесь тепер, коли почули, чим поділилася ваша дружина?

Чоловік: Я її дуже люблю.

Медсестра: Ви раді можливості поговорити про це з нею?

Чоловік: Так, нам потрібно про це поговорити.

Медсестра: Чи готові ви сказати, які почуття у вас викликає рак?

Чоловік (після короткої паузи): Не дуже добрі.

Слова *добре* і *погано* часто використовують для опису почуттів, коли люди ще не розпізнали конкретну емоцію, яку переживають. Більш точне висловлення почуттів допомогло б хворому встановити емоційний зв'язок, якого він шукав зі своєю дружиною.

Медсестра (спонукаючи його висловитись більш точно): Ви боїтеся смерті?

Чоловік: Ні, це не страшно. *(Зауважте, неправильна здогадка медсестри не перешкоджає продовженню діалогу.)*

Через те, що цей пацієнт не може легко висловити свої внутрішні переживання, медсестра продовжує підтримувати його в цьому процесі.

Медсестра: Ви сердитесь через те, що помираєте?

Чоловік: Ні, я не серджуся.

У цей момент, після двох неправильних здогадок, медсестра вирішує висловити власні почуття.

Медсестра: Я спантеличена щодо того, що ви можете відчувати. Чи не могли б ви мені про це розповісти?

Чоловік: Я думаю, як вона буде без мене.

Медсестра: О, ви хвилюєтесь, чи впорається вона без вас?

Чоловік: Так, хвилююся, що вона сумуватиме за мною.

Медсестра знає, що перед смертю пацієнтів часто не відпускають переживання про тих, кого вони залишають, і іноді їх потрібно запевнити, що близькі зможуть прийняти їхню смерть, — і лише після цього вони дозволять собі піти.

Медсестра: Ви хочете почути, що відчуває ваша дружина, коли ви це говорите?

Чоловік: Так.

Тут дружина приєдналася до розмови. У присутності медсестри подружжя почало говорити більш відкрито. Дружина почала цей діалог зі скарги на лікарку. Однак після розмови, під час якої відчула емпатійне сприйняття, вона змогла побачити, що насправді потребувала глибшого зв'язку з чоловіком у цьому важливому етапі їхнього життя.

Вправа 5

Емпатійне сприйняття на противагу неемпатійному

Щоб побачити, чи ми з вами однаково розуміємо вербальне висловлення емпатії, будь ласка, обведіть номер кожного твердження, в якому особа Б реагує з емпатією на те, що відбувається з особою А.

1. Особа А: Як я міг утнути таку дурницю?

Особа Б: Ніхто не ідеальний. Ти дуже суворий до себе.

2. Особа А: Якщо запитаєте мою думку, нам слід вислати всіх тих іммігрантів туди, звідки вони прибули.

Особа Б: Ви дійсно думаєте, що це щось би вирішило?

3. Особа А: Ти не Бог!

Особа Б: Ти розчарований, бо хотів би, щоб я визнав, що можуть бути й інші погляди на цю ситуацію?

4. Особа А: Я думаю, що ти сприймаєш мене як щось належне. Цікаво, як би ти обходився без мене?

Особа Б: Це неправда! Я не сприймаю тебе як належне.

5. Особа А: Як ти можеш говорити мені такі речі?

Особа Б: Тобі справді боляче через те, що я сказав це?

6. Особа А: Я розлючена на свого чоловіка. Його ніколи немає поруч, коли він мені потрібен.

Особа Б: Ви думаєте, що він повинен бути поруч частіше?

7. Особа А: Мені огидно бачити, як я товстію.

Особа Б: Можливо, тобі слід почати бігати.

8. Особа А: Я постійно перебуваю у стресі, плануючи весілля своєї доньки. Сім'я її нареченого не допомагає. Щодня

вони хочуть чогось нового.

Особа Б: Тож ви схвильовані тим, як усе влаштувати, і були б вдячні, якби ваші майбутні родичі краще усвідомлювали, які труднощі створює для вас їхня нерішучість?

9. Особа А: Коли мої родичі приходять у гості без попередження, я відчуваю, що мій особистий простір порушують. Це нагадує мені про те, як батьки нехтували моїми потребами і планували справи за мене.

Особа Б: Я знаю, як ви себе відчуваєте. Я теж так почувався колись.

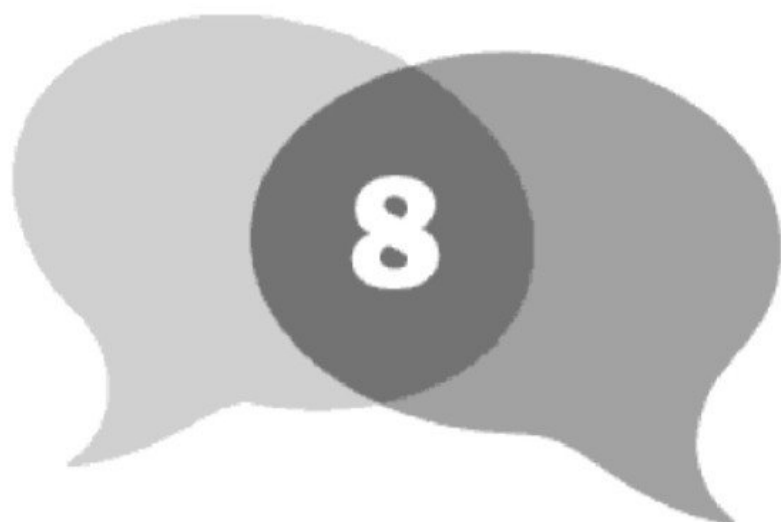
10. Особа А: Я розчарована вашою роботою. Я очікувала, що ваш відділ подвоїть продуктивність минулого місяця.

Особа Б: Я розумію, що ви розчаровані, але багато працівників були на лікарняному.

Ось мої відповіді до вправи 5:

1. Я не обвів цей номер, бо бачу, що особа Б втішає особу А, а не сприймає емпатійно те, що вона висловлює.
2. Я бачу, що особа Б намагається повчати особу А, а не проявляти емпатію щодо того, чим ділиться особа А.
3. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Я бачу, що особа Б співчутливо сприймає те, що висловлює особа А.
4. Я не обвів цей номер, тому що бачу, що особа Б не погоджується і захищається, а не сприймає емпатійно те, що відбувається з особою А.
5. Я бачу, що особа Б бере на себе відповідальність за почуття особи А, а не проявляє емпатію до того, що з нею відбувається. Прикладом емпатійної відповіді може бути: «Тебе зачепили мої слова, бо ти хотіла згоди на твоє прохання?»
6. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Я бачу, що особа Б приймає думки особи А. Однак я вважаю, що можна порозумітися краще, якщо чути почуття та потреби, а не думки. Тому я б вважав за краще, якби особа Б сказала: «Отже, ти розлючена, бо хочеш, щоб він частіше був поруч?»

7. Я не обвів цей номер, тому що бачу, як особа Б дає поради, а не проявляє емпатію до того, що відбувається з особою А.
8. Якщо ви обвели цей номер, я з вами погоджуюся. Я бачу, що особа Б емпатійно сприймає те, що відбувається з особою А.
9. Я не обвів цей номер, тому що бачу, як особа Б припускає, що вона розуміє, та говорить про власні почуття, а не проявляє емпатію до того, що відбувається з особою А.
10. Я не обвів цей номер, тому що бачу, що особа Б спочатку фокусується на почуттях особи А, але потім переходить до пояснень.



Сила емпатії

Емпатія, яка зцілює

Карл Роджерс так описав вплив емпатії на тих, хто її отримує: «Коли <...> хтось чує вас по-справжньому, не засуджуючи, не намагаючись взяти на себе відповідальність за вас, не намагаючись переробити вас, це, хай йому грець, чудово! <...>

Емпатія дозволяє нам «по-новому сприймати свій світ і рухатися далі».

Коли мене вислухали і коли мене почули, я в змозі по-новому сприймати свій світ і рухатися далі. Це дивовижно, як речі, які, здається, неможливо вирішити, вирішуються, коли хтось слухає; як плутанина, яка здається безнадійною, перетворюється на відносно чіткі та ясні шляхи, коли тебе почули».

Одна з моїх улюблених історій про емпатію — від директорки інноваційної школи. Одного дня, повернувшись після обіду, вона побачила, що Міллі, учениця початкової школи, понуро сидить у кабінеті та чекає на неї. Директорка сіла поруч із Міллі, яка почала: «Пані Андерсон, чи був коли-небудь у вас тиждень, коли

все, що ви робили, шкодило комусь іншому, а у вас не було жодного наміру скривдити когось?»

«Так, — відповіла директорка, — гадаю, що я розумію про що ти». Міллі продовжила описувати свій тиждень. «На той час, — розказувала директорка, — я сильно запізнювалася на важливу зустріч (навіть пальто не знімала) і тривожилася, що повна кімната людей чекає на мене. Я запитала: “Міллі, що я можу зробити для тебе?” Міллі простягнула до мене руки, взяла мене за плечі, подивилася прямо в очі і дуже твердо сказала: “Пані Андерсон, не потрібно нічого робити. Я просто хочу, щоб ви послухали”.

Не потрібно нічого робити.

Це був один із найважливіших уроків у моєму житті — і навчала мене дитина. Тому я подумала: “Байдуже, що на мене чекає повна кімната дорослих!” Ми з Міллі сіли на лавку, де б нам ніхто не завадив, я обійняла її за плечі, а вона поклати голову мені на плече й обійняла рукою за талію. Ми сиділи так, поки вона не виговорилася. І знаєте, це не зайняло дуже багато часу».

Один з аспектів моєї роботи, який приносить найбільше задоволення, — це чути, як люди використовували ННС для посилення своєї здатності будувати емоційний зв'язок з іншими. Моя подруга Лоренс, яка мешкає у Швейцарії, розповіла, як засмутилася, коли її шестирічний син втік, розлючений, коли вона ще не договорила з ним. Її десятирічна дочка Ізабель, яка також відвідувала тренінг з ННС, зауважила: «Мама, ти справді розлючена. Ти хотіла б, щоб він говорив, коли сердиться, а не втікав». Лоренс здивувалася тому, як після слів Ізабель зменшилася її напруга, і невдовзі вона змогла проявити більше розуміння до свого сина, коли той повернувся.

Викладач університету розповів, як позитивно вплинуло на взаємини між студентами та викладачами те, що декілька членів факультету навчилися емпатійно слухати та чесно висловлюватися, виявляючи свою вразливість. «Студенти відкриваються дедалі більше, розповідають про різні особисті

проблеми, які перешкоджали їхньому навчанню. Що більше вони про це говорили, то більше роботи могли виконати. Попри те, що подібне слухання займало багато нашого часу, ми були раді робити це. На жаль, деканові це не сподобалося. Він сказав, що ми не психологи, і слід приділяти більше часу навчанню і менше розмовляти зі студентами».

Коли я запитав, як викладачі відреагували на це, чоловік відповів: «Ми проявили емпатію до декана. Ми почули, що він хвилюється і хоче знати, що ми не втручаємось у речі, з якими не зможемо впоратися. Ми також почули, що він потребує запевнення, що ми спілкуємося не за рахунок часу, відведеного на викладання. Здавалося, він відчув полегшення від того, як ми його слухали. Ми продовжили розмовляти зі студентами, бо бачили: що більше ми їх слухаємо, то краще вони навчаються».

Важче проявляти емпатію до тих, хто, здається, має більше влади, статусу чи ресурсів.

Коли ми працюємо в ієрархічно влаштованих установах, ми схильні чути накази і судження від тих, хто на вищій сходинці ієрархії. І хоча ми можемо легко проявляти емпатію до наших колег і до тих, хто перебуває на нижчих посадах, ми можемо побачити, як починаємо захищатися або вибачатися замість того, щоб проявляти емпатію в присутності тих, кого ми ідентифікуємо як своїх начальників. Ось чому я був особливо радий, що ці викладачі не забули проявити емпатію до декана так само, як і до своїх студентів.

Емпатія та здатність бути вразливими

Що більше ми виявляємо емпатію до іншої сторони, то безпечніше ми відчуваємося.

Оскільки нас закликають розкривати свої найглибші почуття та потреби, нам іноді буває важко висловити себе в ННС. Проте

самовираження стає легшим після того, як ми проявимо емпатію до інших, бо тоді ми доторкаємося до їхньої людяності та усвідомлюємо спільні якості, які ми розділяємо. Що частіше ми контактуємо з почуттями та потребами, які стоять за словами, то менш страшно нам буде відкриватися іншим людям. Ситуації, в яких ми найбільше уникаємо висловлюватись вразливо, найчастіше трапляються тоді, коли ми хочемо зберегти образ «міцного горішка» і боїмося втратити авторитет чи контроль.

Одного разу я показав свою вразливість перед кількома членами вуличної банди в Клівленді, визнавши що відчував біль і потребував більшої поваги до себе. «О, дивіться, — зауважив один з них, — йому боляче. Яка прикрість!» І тоді всі його друзі зайшлися сміхом. І знову ж таки я міг інтерпретувати їхні дії як зловживання моєю вразливістю (варіант 2: звинуватити інших), або я міг проявити емпатію до почуттів і потреб, що стояли за їхньою поведінкою (варіант 4: побачити почуття та потреби інших людей).

Але, якщо у мене є уявлення, що мене принижують і користуються моєю слабкістю, я можу почуватися занадто пораненим, розлюченим або наляканим, щоб мати можливість проявити емпатію. У такий момент мені потрібно було відсторонитися фізично, щоб дати собі трохи емпатії або попросити її у когось надійного. Після виявлення потреб, які спричинили таку сильну реакцію в мені, і отримання необхідної емпатії до них, я можу повернутися і проявити емпатію до іншої сторони. У болісних ситуаціях я рекомендую спочатку отримати емпатію, необхідну для виходу за рамки думок, що займають наше мислення, та усвідомити наші глибинні потреби.

Почувши слова члена банди («О, дивіться, йому боляче. Яка прикрість»), і після сміху, який послідував за ними, я відчув, що цей чоловік та його друзі роздратовані і не хочуть стати об'єктом звинувачень та маніпуляцій. Можливо, вони реагували так, тому що в їхньому минулому люди вживали такі фрази як «мені боляче», коли говорили про несхвалення. Оскільки я не висловив їм свої здогадки, я не можу знати, чи були вони точними. Однак лише зосередження моєї уваги на цьому втримало мене від того, щоб сприйняти їхні слова особисто. Замість того, щоб судити їх

за те, що вони насміхалися чи зневажливо поставилися до мене, я зосередився на тому, щоб почути біль та потреби, що стоять за такою поведінкою.

— Агов, — вигукнув один із них, — ти пропонуєш якесь лайно! Припустімо, тут стоять члени іншої банди і в них є пушки, а в тебе немає. І ти пропонуєш просто стояти і розмовляти з ними? Дурня якась!

Усі знову зареготали, і я знову звернув свою увагу на їхні почуття та потреби:

— Отже, ви, здається, ситі по горло повчаннями, які не стосуються таких ситуацій?

— Так, і якби ти жив у цьому райончику, ти б знав, що це маячня.

— Отже, вам важливо, щоб той, хто навчає вас, мав хоч якесь уявлення про ваш район?

— Так, чорт забирай. Деякі з цих чуваків застрелять тебе, перш ніж ти встигнеш вимовити слово!

— І вам важливо, щоб той, хто пробує вас вчити, також розумів, як тут небезпечно.

Ми «кажемо багато», слухаючи почуття та потреби інших людей.

Я продовжував слухати таким чином, іноді вербалізуючи те, що чув, а іноді ні. Це тривало сорок п'ять хвилин, і тоді я відчув емоційний зсув: вони відчували, що я справді їх розумію. Куратор програми помітив цю зміну і запитав їх уголос: «Що ви думаєте про цього чоловіка?» Пан, який найбільше чіплявся до мене, відповів: «Він найкращий лектор, якого ми мали».

Приголомшений куратор повернувся до мене і прошепотів: «Але ж ти нічого не сказав!» Насправді я багато сказав, демонструючи, що будь-які їхні слова на мою адресу можна перекласти загальнолюдською мовою почуттів і потреб.

Використання емпатії для зменшення небезпеки

Здатність у стресових ситуаціях пропонувати людям емпатію може знешкодити потенційне насильство.

Вчителька, яка працювала в бідному районі Сент-Луїса, згадала випадок, коли вона свідомо залишилася після уроків, щоб допомогти учневі, попри те, що вчителів попереджали: задля їхньої безпеки треба залишати будівлю школи одразу після закінчення занять. До класу зайшов незнайомец і відбулася така розмова:

Юнак: Знімай одяг.

Вчителька (помітивши, що юнак тремтить): Я бачу, що це дуже страшно для тебе.

Юнак: Ти що, не чуєш? Чорт забирай, роздягайся!

Вчителька: Я бачу, що ти зараз справді злий, і хочеш, щоб я робила те, що ти мені кажеш.

Юнак: Твоя правда, чорт забирай, і буде боляче, якщо ти цього не зробиш.

Вчителька: Скажи, будь ласка, чи є якийсь інший спосіб задоволення твоїх потреб, який би не зашкодив мені?

Юнак: Я сказав роздягайся!

Вчителька: Я розумію, як ти цього хочеш. Але я також хочу, щоб ти знав, як мені страшно і як жахливо я почуваюся. Я буду дуже вдячна, якщо ти підеш, не скривдивши мене.

Юнак: Дай свою сумочку.

Вчителька подала незнайомцю свою сумочку, відчуваючи полегшення, що її не зґвалтують. Пізніше вона розповіла, як щоразу, коли проявляла емпатію до юнака, відчувала, що він стає менш непохитним у своєму намірі зґвалтувати її.

Офіцер поліції, який відвідував черговий тренінг з ННС, одного разу привітав мене такими словами:

Я дуже радий, що ми з вами практикували емпатію до розлючених людей на попередньому тренінгу. Усього за декілька днів після нашого заняття, я арештовував одного чоловіка, який мешкав у муніципальному будинку. Коли я його вивів, мою машину оточили близько шістдесяти людей, які кричали: «Відпустіть його! Він нічого не робив! Ви, копи,

купа расистських свиней!» Хоча я і був скептично налаштований, щодо того, що емпатія допоможе, у мене не було інших варіантів. Тож я віддзеркалив почуття, які адресувалися мені. Я сказав: «Отже, ви не вірите, що у мене є причини заарештувати цього чоловіка? Ви гадаєте, що це расове питання?» Я декілька хвилин віддзеркалював почуття групи, і вони стали менш ворожими. Зрештою вони розступилися, щоб я міг дістатися своєї машини.

Нарешті я хочу показати, як дівчина використала емпатію, щоб уникнути насильства під час нічної зміни в центрі допомоги наркозалежним у Торонто. Дівчина переказала цю історію під час свого другого семінару ННС. Одного разу об одинадцятій годині ночі, через кілька тижнів після її першого тренінгу з ННС, чоловік, який, очевидно, вживав наркотики, зайшов з вулиці й почав вимагати, щоб його розмістили в центрі. Дівчина почала пояснювати, що всі номери наразі заповнені. Вона збиралася дати чоловікові адресу іншого центру, коли він повалив її на землю. «Наступне, що я пам'ятаю, він сидів у мене на грудях, тримаючи ніж на горлі, і кричав: "Стерво, не бреші мені! У вас теж є кімната!"»

Тоді вона почала застосовувати те, чого навчилася на тренінгу, слухаючи його почуття та потреби.

— Ви не забули про це в таких умовах? — запитав я, вражений.

— Який у мене був вибір? Відчай часом робить із нас усіх гарних комунікаторів! Знаєте, Маршалле, — додала вона, — цей жарт, який ви розповідали на семінарі, мені дуже допоміг. Насправді, я думаю, він урятував мені життя

— Який жарт?

Замість того, щоб тицяти своїм «але» в обличчя розлюченої людини, проявіть емпатію.

— Пам'ятаєте, як ви сказали ніколи не тицяти своїм «але» в обличчя розлюченої людини? Я вже була готова почати сперечатися, я збиралася сказати: «Але у мене немає кімнати!»,

коли згадала той жарт. Я дійсно його запам'ятала, бо лише за тиждень до цього сперечалася з мамою, і вона сказала, що ладна вбити мене, коли я на все відповідаю «але»! Уявіть, якщо моя власна мати так сердилася на те, що я кажу це слово, що зробив би цей чоловік? Якби я сказала: «Але у мене немає кімнати!», коли він кричав на мене, я не сумніваюся, що він перерізав би мені горло.

Тому замість цього я зробила глибокий вдих і сказала: «Здається, ви справді розлючені і хочете, щоб вам дали кімнату». Він закричав у відповідь: «Може, я і наркоман, але заради всього святого, я заслуговую на повагу! Я втомився від того, що ніхто мене не поважає. Мої батьки не поважають мене. Я змушу себе поважати!» Я просто зосередилася на його почуттях і потребах і сказала: «Вам набридло, що ви не отримуєте тієї поваги, якої хочете?»

— Як довго це тривало? — запитав я.

— О, ще близько тридцяти п'яти хвилин, — відповіла вона.

— Це, мабуть, було жахливо.

— Ні, вже після перших кількох фраз не було, бо стало очевидним іще щось, про що ми тут дізналися. Коли я зосередилася на слуханні його почуттів і потреб, я перестала бачити в ньому монстра. Я побачила, як ви й казали, що люди, які здаються монстрами, є просто людьми, чиї слова і вчинки іноді заважають нам бачити їхню людяність. Що більше я зосереджувала свою увагу на його почуттях і потребах, то більше я бачила перед собою людину, повну відчаю, потреби якої не були задоволені. Я упевнилась, що, якщо буду зосереджувати увагу на цьому, мене не скривдять. Після того, як він отримав емпатію, якої потребував, він зліз з мене, забрав ніж, і я допомогла йому знайти кімнату в іншому центрі.

Коли ми слухаємо почуття та потреби, ми більше не дивимось на людей, як на чудовиськ.

Задоволений тим, що вона змогла проявити емпатію в такій екстремальній ситуації, я поцікавився:

— Чому ви прийшли знову? Здається, ви засвоїли ННС і мали б самі йти вчити інших того, чого ви навчилися.

— Тепер я потребую, щоб ви допомогли мені з важчим випадком, — сказала вона.

— Я майже боюся запитати. Що може бути важче за це?

— Тепер я потребую, щоб ви допомогли мені з мамою. Попри всі інсайти, які я отримала про феномен «але», знаєте, що відбулося? Наступного вечора за вечерею, коли я розповіла мамі, що сталося, вона сказала: «Ти доведеш нас с батьком до інфаркту, якщо продовжуватимеш там працювати. Ти повинна знайти іншу роботу!» І здогадайтеся, що я їй відповіла? «Але ж, мамо, це моє життя!»

Може бути складно проявляти емпатію до найближчих людей.

Важко уявити більш переконливий приклад того, як важко може бути проявляти емпатію до членів власної сім'ї!

3 емпатією чути «ні!» від іншої людини

Емпатія до чийогось «ні» захищає нас від того, щоб приймати його на себе.

Ми маємо схильність вбачати в чіємусь «ні» і «я не хочу...» неприйняття, але це важливі повідомлення, до яких добре вміти проявляти емпатію. Якщо ми сприйматимемо їх на себе, ми можемо почуватися скривдженими, не розуміючи, що насправді відбувається всередині іншої людини. Проте, коли ми спрямовуємо світло свідомості на почуття та потреби, що стоять за чужим «ні», ми починаємо розуміти те, чого люди хочуть, що заважає їм відповідати так, як ми цього хотіли б.

Одного разу під час перерви на семінарі я запропонував жінці приєднатися до мене та інших учасників, щоб поїсти морозива неподалік. «Ні!» — різко відповіла вона. Через її тон я спочатку

вирішив, що вона відштовхує мене, але потім я нагадав собі налаштуватися на почуття та потреби, які вона може виражати своїм «ні».

— Мені здається, що ви сердиті, — сказав я. — Чи це так?

— Ні, — відповіла вона. — Я просто не хочу, щоб мене виправляли щоразу, коли я відкриваю рот.

Тепер я відчув, що вона налякана, а не сердита. Я це перевінив запитанням:

— Отже, ви відчуваєте страх і хочете захистити себе від ситуації, в якій вас можуть засуджувати за те, як ви спілкуєтесь?

— Так, — підтвердила вона, — я можу уявити собі, як ми сидимо з вами за морозивом і ви звертаєте увагу на кожне моє слово.

Далі я з'ясував, що те, як я давав зворотний зв'язок на семінарі, злякало її. Моє проявлення емпатії до її відмови ніби витягло жало з її «ні»: я почув її бажання уникати подібного зворотного зв'язку на публіці. Запевнивши, що я не буду оцінювати її спілкування на людях, я обговорив з нею такі способи давати зворотний зв'язок, які дозволять їй почуватися в безпеці. І так, вона приєдналася до нас і пішла ласувати морозивом.

Емпатія, щоб оживити бездушну розмову

Усі ми бодай раз були учасниками бездушної розмови. Можливо, на світському заході, коли чули слова, а не відчували ніякого зв'язку з їхнім автором. Або ми слухали когось, кого мій друг Келлі Брайсон назвав би теревене-варваром, когось, хто наводить на слухачів страх, що ця розмова триватиме вічно. Життєздатність вичерпується із розмов, коли ми втрачаємо зв'язок із почуттями й потребами, що стоять за словами співрозмовників, та їхніми проханнями, пов'язаними з цими потребами. Так часто трапляється, коли люди говорять без усвідомлення того, що відчувають, потребують чи про що просять. Замість того, щоб обмінюватися жвавою енергією у розмові з іншими людьми, ми стежимо, як стаємо сміттєвими кошиками для їхніх слів.

Як і коли нам слід перервати мертву розмову, щоб повернути її до життя? Я б сказав, найкращий час для переривання, коли ми почули на одне слово більше, ніж хочемо почути. Що довше ми чекаємо, то важче бути ввічливим, коли ми таки наважимося зробити це. Наш намір у втручанні — не взяти слово собі, а допомогти співрозмовнику під'єднатися до життєвої енергії, яку несуть слова, що їх він говорить.

Щоб повернути розмову до життя, перебивайте з емпатією.

Ми робимо це, налаштовуючись на можливі почуття та потреби. Таким чином, якщо тітка повторює історію про те, як двадцять років тому її чоловік покинув її та двох її маленьких дітей, ми можемо перервати, сказавши: «Отже, тітонько, здається, ти досі відчуваєш біль, бо хотіла б більше справедливості в цій ситуації». Люди не усвідомлюють, що емпатія — це саме те, що часто їм потрібно. Вони також не усвідомлюють, що ймовірніше отримають цю емпатію, коли висловлюватимуть живі почуття і потреби, ніж коли переказуватимуть історії про колишні несправедливості та негаразди.

Ще один спосіб вдихнути в розмову життя — відкрито висловити своє бажання мати більше зв'язку та попросити інформацію, яка допомогла б встановити його. Одного разу на вечірці я опинився в розпалі рясного потоку слів, які мені здавалися позбавленими життя.

— Перепрошую, — перервав я, звертаючись до групи з дев'яти людей, з якими опинився, — я відчуваюся стурбованим, бо хотів би мати кращий зв'язок з вами, але наша розмова не дає такої можливості. Я хотів би дізнатися, чи відповідає наша розмова вашим потребам, і якщо так, то які ваші потреби задовольняються через неї.

Те, що набридає слухачеві, набридає і тому, хто говорить.

Усі дев'ятеро осіб подивилися на мене так, ніби я кинув щура в чашу з пуншем. На щастя, я згадав про те, що слід-налаштуватися на почуття та потреби, висловлені через їхнє мовчання.

— Ви роздратовані моїм втручанням, тому що хотіли продовжити розмову? — запитав я.

Вони ще трохи помовчали, а тоді один з чоловіків відповів:

— Ні, я не роздратований. Я думав над вашим запитанням. І ні, я не насолоджувався розмовою. Насправді мені було зовсім нудно.

Тоді я здивувався почутому, тому що він був одним із тих, хто говорив найбільше! Зараз я вже не дивуюсь: відтоді я виявив, що якщо бесіда беззмістовна для слухачів, вона така сама і для тих, хто говорить.

Ті, хто говорить, вважають за краще, щоб слухачі перебивали їх, аніж мовчки вдавали, ніби слухають.

Ви можете запитати, де набратися мужності, щоб рішуче перебити когось на півслові. Я одного разу провів неофіційне опитування, поставивши таке запитання: «Якщо ви кажете більше, ніж хтось хоче почути, чи хотіли б ви, щоб ця людина вдавала, ніби слухає, чи хотіли, щоб вона зупинила вас?» Серед тих, кого я опитав, усі крім однієї людини надали перевагу тому, щоб їх зупинили. Їхні відповіді дали мені мужність, переконавши, що більш тактовно перебивати людей, ніж вдавати, ніби ми їх слухаємо. Усі ми хочемо, щоб наші слова збагачували інших, а не обтяжували їх.

Емпатія до мовчання

Для багатьох із нас найважче проявляти емпатію до мовчання. Особливо це стосується тих випадків, коли ми висловлюємо свою вразливість і нам потрібно знати, як інші реагують на наші слова. У такі моменти легко спроєкувати свої найгірші страхи на відсутність реакції та забути зв'язатись із почуттями та потребами, висловленими через мовчання.

Проявляйте емпатію до мовчання, слухаючи почуття та потреби, що стоять за ним.

Одного разу, коли я працював зі співробітниками однієї організації, я говорив про щось глибоко емоційне і почав плакати. Коли я підвів очі, я отримав реакцію від директора організації, яку мені було нелегко прийняти: мовчання.

Він відвернувся від мене з виразом обличчя, яке я трактував як огиду. На щастя, я згадав, що треба фокусувати свою увагу на тому, що може відбуватися всередині цієї людини, і сказав: «Із того, як ви відреагували на мої сльози, мені здалося, що ви відчуваєте огиду, і ви хотіли б, щоб ваш персонал консультував хтось, хто краще контролює свої почуття».

Якби він відповів «так», я міг би визнати, що ми маємо різні цінності щодо вираження емоцій, і не думати, що я зробив неправильно, коли висловив свої емоції таким чином. Але замість «так», директор відповів: «Ні, зовсім ні. Я просто подумав про те, як моя дружина хоче, щоб я міг плакати». Він продовжив, розказавши про те, що його дружина, яка подала на розлучення, скаржилася, що жити з ним — наче зі скелею.

Під час моєї психотерапевтичної практики до мене звернулися батьки двадцятирічної жінки, яка перебуває під психіатричним наглядом. Вона протягом кількох місяців проходила лікування медикаментами, госпіталізацією та шоковою терапією, і за три місяці до того, як її батьки зв'язалися зі мною, вона припинила говорити. Коли вони привезли її до мене в кабінет, довелося допомагати їй увійти, бо самотійно вона вже не рухалася.

У моєму кабінеті вона зіщулилася у кріслі, тремтячи й втупивши погляд у підлогу. Намагаючись емпатійно проникнутися її почуттями і потребами, висловленими невербальним способом, я сказав: «Я відчуваю, що ти налякана і хотіла б бути впевненою, що говорити безпечно. Чи це так?»

Вона не виявила жодної реакції, тому я висловив власне почуття, кажучи: «Я дуже хвилююся за тебе, і я хотів би, щоб ти сказала, чи можуть якісь мої слова або вчинки зробити так, щоб ти почувалася безпечніше». Відповіді так і не було. Наступні сорок хвилин я продовжував віддзеркалювати її почуття і потреби або висловлювати власні. Не було жодної видимої відповіді, навіть найменшого визнання того, що вона розуміє мої спроби спілкуватися з нею. Нарешті я висловив, що втомився і хочу, щоб вона повернулася наступного дня.

Наступні кілька днів були як перший. Я продовжував зосереджуватися на її почуттях та потребах, іноді словами віддзеркалюючи те, що я зрозумів, а іноді роблячи це мовчки. Час від часу я висловлював те, що відбувається в мені. Вона сиділа, тремтячи у своєму кріслі, нічого не кажучи.

На четвертий день, коли вона ще мовчала, я потягнувся і взяв її за руку. Не знаючи, чи мої слова передають хвилювання, я сподівався, що фізичний контакт зробить це більш ефективно. Під час першого контакту її м'язи напружилися, і вона ще більше втиснулася у своє крісло. Я вже збирався відпустити її руку, коли відчув легку поступливість, тому продовжив тримати її. За кілька секунд я помітив значне розслаблення з її боку. Я тримав її руку кілька хвилин, поки розмовляв з нею так само, як і в перші кілька днів. Вона однаково нічого не говорила.

Наступного дня вона приїхала ще більш напруженою, ніж раніше, але дещо змінилося: вона простягнула до мене стиснутий кулак, відвернувши обличчя. Спочатку мене збентежив цей жест, але потім я зрозумів, що у неї в руці щось є, щось, що вона хоче мені віддати. Я обережно розкрив її пальці. На долоні лежала зім'ята записка із таким повідомленням: «Будь ласка, допоможіть мені висловити те, що всередині».

Я дуже зрадів від того, що отримав цей знак її бажання спілкуватися. Після ще однієї години заохочення дівчина нарешті

вимовила перше речення, повільно і зі страхом. Коли я повторив те, що я почув від неї, вона, здавалося, відчула полегшення, а потім продовжила повільно і боязко говорити. Через рік вона надіслала мені копію таких записів зі свого щоденника:

Я вийшла з лікарні після шоківих процедур та сильних медикаментів. Це було десь у квітні. Три наступні місяці були повністю порожні в моїй пам'яті, як і три з половиною роки до того квітня.

Кажуть, що, вийшовши з лікарні, я була вдома, не їла, не розмовляла, і не хотіла вставати з ліжка. Тоді мене направили до доктора Розенберґа. Я не пам'ятаю багато з цих наступних двох–трьох місяців, лише те, як була в його кабінеті і розмовляла з ним.

Я почала «прокидатися» вже з першого сеансу. Я почала ділитися з ним тим, що мене турбувало, — речами, про які навіть не мріяла комусь розповісти. І я пам'ятаю, скільки це означало для мене. Говорити було так важко. Але доктор Розенберґ показував, що йому не байдуже і я хотіла говорити з ним. Після кожної зустрічі я раділа, що звільнилась від чогось. Я пам'ятаю, як рахувала дні, навіть години, до моєї наступної зустрічі з ним.

Я також дізналася, що постати перед реальністю — це не так і погано. Я дедалі більше усвідомлюю те, що мені потрібно побороти і чого я потребую, щоб звільнитися і жити самотійно.

Це страшно. І це дуже важко. І це так лякає, що навіть коли я дуже сильно намагаюся, мені однаково може не вдаватися. Але позитивна частина реальності полягає в тому, що я побачила в ній прекрасні речі.

Минулого року я дізналася про те, як чудово відкриватися іншим людям. Я гадаю, що це здебільшого було лише одним з моїх відкриттів: захоплення від того, що я розмовляла з людьми і вони насправді слухали. Іноді навіть дійсно розуміли.

Емпатія полягає в нашій здатності бути присутнім.

Я продовжую захоплюватися цілющою силою емпатії. Знову і знову я стаю свідком того, як люди долають паралізуючі наслідки психологічного болю, коли мають достатньо контакту з кимось, хто може з емпатією вислухати їх. Як слухачам, нам не потрібно розуміти психологічну динаміку чи отримувати психотерапевтичну освіту. Важливою є наша здатність бути присутніми й усвідомлювати, що насправді відбувається всередині людини — які унікальні почуття та потреби вона відчуває саме в цю мить.

Підсумок

Наша здатність проявляти емпатію може дозволяти нам залишатися вразливими, знижувати ризик потенційного насильства, чути слово «ні», не сприймаючи це як відторгнення, оживляти бездушну розмову і навіть чути почуття та потреби, виражені через мовчання. Знову і знову люди долають паралізуючі наслідки емоційного болю, коли мають достатній контакт з тим, хто може вислухати їх з емпатією.



Співчутливий зв'язок із самим собою

Станьмо самі тією зміною, якої ми прагнемо у світі.

Магатма Ганді

Ми спостерігали, як ННС сприяє взаєминам із друзями та родиною, на роботі та на політичній арені.

Можливо, найважливіше використання ННС полягає у розвитку співчуття до себе.

Однак найважливіше його застосування може полягати в тому, як ми ставимося до себе. Коли ми насильницькі до себе, важко бути по-справжньому співчутливими до інших.

Пам'ятати, що ми особливі

У п'єсі «Тисяча клоунів»***** Герба Гарднера головний герой, відмовляючись віддати свого дванадцятирічного племінника органам піклування, заявляє: «Я хочу, щоб він

дізнався про те, який він особливий, інакше він навіть не помітить, коли почне це втрачати. Я хочу, щоб він залишався пильним... Я хочу бути впевненим, що він бачить усі неприборкані можливості. Я хочу, щоб він знав, що, коли отримуєш шанс, усі клопоти варті того, щоб трохи покращити цей світ. І я хочу, щоб він знав ледь помітну, приховану, важливу причину, чому він народився людиною, а не кріслом».

Я сильно стурбований тим, що багато хто з нас втратили усвідомлення того особливого, що є в нас; ми забули «ледь помітну, приховану, важливу причину», яку дядько так пристрасно хотів донести до племінника. Коли критичний погляд заважає нам бачити красу в собі, ми втрачаємо зв'язок з божественною енергією, яка є нашим джерелом. Ми навчені дивитися на себе як на предмети — предмети, сповнені недоліків. То чи можна дивуватися тому, що багато хто з нас починає проявляти насильство до самих себе?

Ми використовуємо ННС для оцінювання самих себе так, щоб це стимулювало розвиток, а не ненависть до себе.

Важливою сферою, де це насильство може бути замінено співчуттям, є наша щохвилинна оцінка самих себе. Оскільки ми хочемо, щоб усе, що ми робимо, призводило до покращення життя, надзвичайно важливо знати, як оцінювати події та умови так, щоб це допомагало нам брати уроки і приймати корисні рішення. На жаль, те, як ми були навчені оцінювати себе, часто сприяє радше ненависті до себе, ніж розвитку.

Як оцінити себе, коли ми не зовсім ідеальні

На семінарах я часто прошу учасників пригадати випадки з нещодавнього минулого, коли вони зробили щось, про що тепер жалкують. Потім ми дивимося на те, що вони говорили собі одразу після тих дій, які зазвичай називають помилкою або провинною. Типові твердження були такі: «Це тупо!», «Як я міг

вчинити таку дурню?», «Що з тобою?», «Ти завжди все псуєш!», «Це егоїстично!».

Тих учасників навчили засуджувати себе в такий спосіб, щоб їхні вчинки сприймалися як неправильні чи погані. Їхня самокритика ніби натякає, що вони заслуговують на страждання за скоєне. Трагічно, що багато хто з нас вдаємося до самоїдства, замість того, щоб вчитися із власних помилок, які показують нам наші обмеження та спрямовують до вдосконалення.

Навіть коли іноді ми «засвоюємо уроки» з помилок, за які суворо себе засуджуємо, мене лякає корінь енергії, яка стоїть за такими змінами та досвідом. Я хотів би, щоб зміни були стимульовані щирим бажанням збагатити своє або чуже життя, а не руйнівними енергіями, такими як сором чи провина.

Якщо спосіб, у який ми оцінюємо себе, змушує нас відчувати сором і, як наслідок, змінювати свою поведінку, то ми дозволяємо нашому росту та вдосконаленню витікати із самоїдства. Сором — це форма самоїдства, а дії, результуючі із сорому, не виконуються добровільно та радо. Навіть якщо ми маємо намір поводитися з більшою добротою та чуйністю, люди, відчуваючи сором або провину за нашими діями, будуть менше вдячні за те, що ми робимо, ніж якщо нас мотивуватиме лише людське бажання зробити свій внесок у покращення життя.

Існує слово, що вміє чудово викликати почуття сорому і провини. Це жорстоке слово, яке ми зазвичай використовуємо для оцінки самих себе, так глибоко вкорінене в нашу свідомість, що багатьом важко навіть уявити, як жити без нього. Це слово *треба*. Наприклад: «Треба було відразу здогадатися» або «Не треба було цього робити». У більшості випадків, коли ми використовуємо це слово щодо себе, ми чинимо опір нашому навчанню, оскільки «треба» вказує, що іншого вибору немає. Людина, чуючи будь-який різновид вимоги, схильна чинити опір, оскільки це загрожує її самостійності — нашій сильній потребі мати вибір. Саме так ми реагуємо на тиранію, навіть коли це внутрішня тиранія у формі слова *треба*.

Не навішуйте на себе «повинності»!

Аналогічне вираження внутрішньої вимоги міститься в наступній самооцінці: «Те, що я роблю, просто жахливо. Я повинен щось із цим зробити!». Згадайте всіх тих людей, від яких ви чули: «Я повинен кинути палити» або «Я справді повинен більше тренуватися». Вони постійно говорять про те, що вони *повинні* робити, і продовжують чинити цьому опір, бо люди не народжені бути рабами. Ми не зобов'язані піддаватися диктату *треба* і *повинні*, незалежно від того, йде він ззовні чи зсередини нас. І якщо ми поступаємося і підкоряємося цим вимогам, наші дії походять з енергії, позбавленої життєдайної радості.

Переформулювання самоосуду та внутрішніх вимог

Коли ми регулярно спілкуємося із собою, використовуючи самоосуд, звинувачення та вимоги, не дивно, що ми починаємо оцінювати себе як якийсь стілець, а не як людину. Одне з базових тверджень ННС таке: щоразу, коли ми говоримо, що хтось неправий чи поганий, ми насправді маємо на увазі, що він чи вона не діє в гармонії з нашими потребами. Якщо ж людина, яку ми засуджуємо, — це ми самі, то ми кажемо наступне: «Моя поведінка не перебуває в гармонії з моїми потребами». Я переконаний, що якщо ми навчимося оцінювати себе з позиції того, наскільки задоволені наші потреби, ми матимемо набагато більше шансів взяти корисний урок з такого оцінювання.

Самоосуд, як і всі судження, є трагічним вираженням незадоволених потреб.

У такому разі, коли ми робимо щось, що не збагачує життя, наше завдання полягає в тому, щоб постійно оцінювати себе у такий спосіб, що одразу надихає нас змінюватися в бажаному напрямку (1) і з відчуття поваги та співчуття до себе (2), а не через самоїдство, почуття провини чи сорому.

Горювання в ННС

Після проведення тривалого часу в навчальних закладах і життя у суспільстві для більшості з нас, мабуть, уже запізно привчати розум мислити виключно з точки зору того, що ми потребуємо і цінуємо в цю мить. Однак, так само як ми навчилися переформулювати судження під час розмови з іншими, ми можемо навчитися розпізнавати слова самоосуду і негайно зосереджувати свою увагу на потребах, які лежать в їхній основі.

Наприклад, якщо ми з'ясуємо, що за щось картаємося («знову налажав!»), ми можемо швидко зупинитися і запитати в себе: «Яка незадоволена потреба виражається через це моралістичне судження?» Коли ми нарешті з'єднаємося з потребою — а може бути й кілька рівнів потреб, — ми помітимо неабияку зміну в собі. Замість сорому, провини чи депресії, які ми зазвичай відчуваємо, коли «знову налажали», ми переживемо цілу низку інших почуттів. Це може бути смуток, фрустрація, розчарування, страх, журба або якесь інше почуття. У будь-якому разі природа наділила нас ними з певною метою: вони мобілізують нас для досягнення того, чого ми потребуємо або що цінуємо. Вплив цих почуттів на наш дух і тіло істотно відрізняється від відірваності, що приходить з почуттям провини, сорому та депресії.

Горювання в ННС — це побудова зв'язку з почуттями та незадоволеними потребами, що виникли в результаті дій, про які ми зараз шкодуємо.

Горювання в ННС — це процес повного зв'язку з незадоволеними потребами та почуттями, які виникли, коли ми були не зовсім ідеальні. Це досвід жалю, але такого, що допомагає нам вчитися на своїх вчинках без звинувачення і самоїдства. Ми бачимо, що наша поведінка суперечила нашим потребам та цінностям, і ми відкриваємося до почуттів, які постають із цього усвідомлення. Коли наша свідомість зосереджена на тому, чого ми потребуємо, ми природним чином отримуємо стимул до творчих можливостей, щоб задовольнити цю потребу. На противагу цьому моралістичні судження, які ми

використовуємо, коли звинувачуємо себе, як правило, затьмарюють такі можливості та підживлюють стан самокартання.

Самопрощення

Слідом за горюванням іде самопрощення. Звертаючи увагу на ту частину себе, яка вирішила діяти так, що це призвело до нинішньої ситуації, ми запитуємо: «Коли я поведився таким чином, яку свою потребу я намагався задовольнити?» Я вважаю, що люди завжди діють, виходячи з потреб та цінностей, незалежно від того, задовольняє дія цю потребу чи ні, радіємо ми в результаті тієї дії чи шкодуємо про неї.

Коли ми слухаємо себе з емпатією, ми можемо почути потребу, що лежить в основі тієї дії. Самопрощення відбувається в той момент, коли саме встановлюється цей емпатійний зв'язок. Тоді ми можемо побачити, що наш вибір був спробою збагатити життя, навіть якщо і в процесі горювання ми дізналися, що він не виправдав себе і не задовольнив наших потреб.

Самопрощення в ННС — це встановлення зв'язку з потребою, що її ми намагалися задовольнити, коли вчинили дію, про яку зараз шкодуємо.

Важливим аспектом самоспівчуття є здатність ставитися з емпатією до обох частин себе: тієї, яка шкодує про вчинене, і тієї, яка це все й вчинила. Процес горювання та самопрощення звільнює нас, щоб ми могли взяти урок та вдосконалити себе. Постійно поєднуючись із нашими потребами, ми збільшуємо свою творчу спроможність діяти в гармонії з ними.

Урок від костюма в цяточку

Я хотів би проілюструвати процес горювання та самопрощення однією ситуацією, що сталася зі мною. Напередодні важливого семінару я придбав собі світло-сірий літній костюм. Прийшло багато людей, і в кінці мене оточили

учасники, які просили в мене автограф, контакти та іншу інформацію. Через те що часу до наступної зустрічі залишалось дедалі менше, я поспішив задовольнити прохання учасників, підписуючи кожен шматочок паперу, який мені простягали. Коли я вискочив у двері, я запхав ручку — з незакритим ковпачком — до кишені свого нового костюма. Уже на вулиці я жахнувся, побачивши, що мій гарний світло-сірий костюм тепер прикрашає орнамент з цятток!

Упродовж двадцяти хвилин я жорстоко картав себе: «Як ти міг бути таким недбалим? Що за дурний вчинок!» Я щойно зіпсував новісінький костюм. Якщо мені колись і було потрібне співчуття й розуміння, то саме в той момент, але натомість я відповідав собі таким чином, що почувався гірше, ніж будь-коли.

На щастя — не минуло й двадцяти хвилин — я усвідомив, що кою. Я зупинився, щоб знайти потребу, яка виявилася незадоволеною, коли я залишив ручку відкритою, і запитав себе: «Яка потреба ховається за тим, що я називаю себе недбалим і дурним?»

Я одразу збагнув, що вона полягала в тому, щоб краще піклуватися про себе: приділяти більше уваги власним потребам, а не поспішати задовольнити потреби всіх інших. Щойно я доторкнувся до тієї частини себе і зв'язався з глибоким прагненням краще розуміти й піклуватися про власні потреби, мої почуття змінилися. З мого тіла вивільнилася напруга, коли зникли гнів, сором та почуття провини, які я відчував до себе. Я щиро пошкодував про зіпсований костюм та незакриту ручку, відкрившись почуттям смутку, що виникли разом із прагненням краще піклуватися про себе.

Ми співчуваємо собі, коли вміємо турботливо охопити всі частини своєї особистості і побачити потреби та цінності, які виражає кожна з них.

Далі я перемкнув увагу на потребу, яку задовольняв, коли клав відкриту ручку до кишені. Я усвідомив, як високо ціную турботу про потреби інших людей. Авжеж, приділяючи стільки

уваги потребам інших людей, я не залишив часу зробити те саме для себе. Але замість почуття провини я відчув до себе хвилю співчуття, коли зрозумів, що навіть мій поспіх і неуважність є наслідком бажання послужити моїй потребі піклуватися про інших!

У цьому співчутливому стані я маю змогу охопити обидві потреби: з одного боку, з турботою реагувати на потреби інших людей, а з іншого — розуміти власні потреби та краще піклуватися про них. Усвідомлюючи обидві потреби, я можу думати про інші моделі поведінки в схожих ситуаціях і шукати рішення більш ефективно, ніж коли я втрачаю цю усвідомленість у морі самоосуду.

Не робіть нічого, що не є грою!

Окрім процесу горювання та самопрощення, я наголошую на ще одному аспекті співчуття до себе. Він полягає в енергії, яка стоїть за будь-якими нашими вчинками. Коли я раджу: «Не робіть нічого, що не є грою!», дехто вважає мене радикальним, навіть божевільним. Проте я щиро вважаю, що важливою формою самозаспокоєння є вміння робити вибір, мотивований виключно нашим бажанням збагатити своє життя, а не через страх, провину, сором, обов'язок чи борг. Коли ми усвідомлюємо, що метою нашого вчинку є покращення життя, коли єдиною енергією, яка нас мотивує, є просто бажання зробити кращим життя для інших та для себе, тоді навіть важка праця містить в собі елемент гри. Відповідно, якщо приємна справа здійснюється через зобов'язання, почуття боргу, страх, провину чи сором, вона припиняє приносити радість і з часом почне викликати опір.

Нам слід діяти через бажання покращити життя, а не зі страху, почуття провини, сорому чи обов'язку.

У Розділі 2 ми розглядали заміну мови, яка заперечує можливість вибору, мовою, яка визнає вибір. Багато років тому я почав робити певну вправу, яка значно збільшила обсяг радості

та щастя в моєму житті, звівши нанівець депресії, почуття провини та сорому. Я пропоную її тут як можливий спосіб поглибити співчуття до себе, допомогти нам жити своїм життям, надихаючись радісною грою і залишаючись із чітким усвідомленням потреби збагачувати своє життя, яка стоїть за всім, що ми робимо.

Заміна слова «повинен» на «обираю»

Крок 1

Які дії у своєму житті ви не сприймаєте як веселу гру? Запишіть на аркуші паперу всі ті речі, які ви, на вашу думку, *повинні* робити. Перелічіть будь-яку діяльність, від якої вам моторошно, але ви однаково робите її, оскільки вважаєте, що не маєте іншого вибору.

Коли я вперше склав власний перелік, тільки поглянувши на його довжину, я зрозумів скільки часу проводжу, не отримуючи насолоди від життя. Я помітив, як багато звичайних, щоденних речей роблю, бо обманюю себе, ніби повинен їх робити.

Перший пункт у моєму переліку — «писати клінічні звіти». Я ненавидів писати ці звіти, але щодня витрачав щонайменше годину на це катування. Другим пунктом у переліку було — «відвозити дітей до школи».

Крок 2

Після складання переліку чітко зізнайтеся собі, що робите ці речі, тому що *обираєте* їх робити, а не тому, що ви змушені. Додайте слова «Я *обираю...*» до кожного переліченого вами пункту.

Я пригадую власний опір цьому кроку. «Писати клінічні звіти, — казав я собі, — це не мій вибір! Я повинен це робити. Я — клінічний психолог. Я мушу писати ці звіти».

Крок 3

Після того, як ви визнали, що самі *обираєте* робити певні справи, простежте, який намір стоїть за вашим вибором, закінчивши фразу: «Я *обираю...*, бо *хочу...*».

У кожній ситуації вибору усвідомлюйте, якій потребі він служить.

Спочатку я розгубився, намагаючись визначити, чого хочу від написання клінічних звітів. Я вже за кілька місяців до того з'ясував, що ці звіти не приносять стільки користі, скільки часу я марную на їхнє написання. То чому ж я продовжував вкладати в них стільки енергії? Нарешті я зрозумів, що обираю писати звіти виключно тому, що хочу отримувати оплату за них. З'ясувавши це, я більше не написав жодного клінічного звіту. Я вам не можу передати, як радісно почуваюсь, думаючи про те, скільки клінічних звітів я не написав від того самого дня, тридцять п'ять років тому! Коли я зрозумів, що моя основна мотивація — гроші, я одразу побачив, що можу знайти інші способи фінансово подбати про себе, і що насправді я радше шукатиму їжу у сміттєвих баках, ніж напишу ще один клінічний звіт.

Наступним пунктом у моєму переліку неприємних справ було «відвозити дітей до школи». Однак коли я дослідив причину, яка за цим стоїть, я відчув вдячність за переваги, які отримують мої діти від відвідування саме цієї школи. Вони могли легко ходити пішки до найближчої школи, але ця набагато більше відповідала моїм освітнім цінностям. Я продовжував возити їх, але вже з іншим настроєм. Замість «О, чорт, сьогодні моя черга везти їх до школи», я тепер усвідомив свою мету: щоб мої діти отримали таку якість освіти, яка відповідає моїм потребам. Звичайно, іноді мені потрібно було двічі–тричі нагадати собі про це під час поїздки, щоб перелаштувати своє мислення на те, якій меті слугує моя дія.

Культивування обізнаності про енергію, яка стоїть за нашими діями

Під час застосування твердження «Я обираю..., тому що я хочу...» ви можете виявити важливі цінності, які стоять за вашим вибором (як це було в мене із возінням дітей до школи). Я переконаний, що, після того як ми набуваємо ясності щодо

потреби, яку задовольняють наші дії, ми можемо виконувати ці дії в радість, навіть коли вони передбачають важку працю, труднощі чи негативні емоції.

Однак для деяких елементів у вашому переліку ви можете виявити одну або кілька таких мотивацій:

1) ГРОШІ

Гроші є головною формою зовнішньої мотивації в нашому суспільстві. Дії, що зосереджені суто на отримання винагороди, дорого нам коштують: так ми позбавляємо себе радості в житті, яка приходить від дій, скерованих щирим наміром зробити позитивний вклад у задоволення людських потреб. Гроші — це не *потреба* в термінології ННС; це одна з незліченних стратегій, яка може бути обрана для задоволення потреби.

2) СХВАЛЕННЯ

Як і гроші, схвалення інших — це форма зовнішньої мотивації. Наша культура виховує у нас спрагу до винагороди. Ми відвідували школи, де вчителі часто застосовували зовнішні методи, щоб мотивувати нас вчитися; ми вирости в родині, де нас винагороджували за те, що ми були чемними хлопчиками та дівчатками, і карали, коли старшим не подобалася наша поведінка. Таким чином, уже в дорослому віці ми легко обманюємо себе, переконуючи, що життя складається з низки дій заради винагороди. Ми звикаємо отримувати усмішку, плескання по спині чи словесні підтвердження того, що ми «хороша людина», «хороший батько», «хороша громадянка», «хороший працівник», «хороша подруга» тощо. Ми робимо те, за що будемо подобатися людям, і уникаємо речей, які можуть призвести до того, що вони в нас розчаруються або покарають нас.

Мені здається трагічним, що ми так наполегливо намагаємося заробити любов і віримо, що повинні відмовляти собі й робити все для інших, для того, щоб сподобатись. Насправді коли ми будемо діяти суто з наміром покращити життя, ми з'ясуємо, що інші цінують нас. Однак їхнє цінування є лише механізмом зворотного зв'язку, який підтверджує, що наші зусилля мали очікуваний ефект. Коли ми розуміємо, що наш вибір покращити життя виявився вдалим, ми відчуваємо справжню

радість, яку хочеться святкувати і з якою ніколи не зможе зрівнятися радість від схвалення.

3) ВТЕЧА ВІД ПОКАРАННЯ

Деякі з нас (американців) платять податки тільки для того, щоб уникнути покарання. Як наслідок, ми підходимо до цього щорічного ритуалу із певною мірою обурення. Однак я пригадую з дитинства, що мій батько та дід інакше почувалися з приводу сплати податків. Вони іммігрували до Сполучених Штатів з Росії і бажали підтримувати уряд, який, на їхню думку, захищав людей краще, ніж цар. Вони відчували щире задоволення, коли пересилали чеки урядові США, уявляючи всіх людей, добробуту яких сприяли їхні податки.

4) УНИКНЕННЯ СОРОМУ

Можливо, є справи, які ми вирішуємо робити, просто щоб уникнути сорому. Ми знаємо, що якщо ми їх не зробимо, то зрештою зазнаємо суворого самоосуду і почуємо власний голос, який скаже, що з нами щось не так чи що ми дурні. Якщо ми робимо щось, мотивуючись виключно бажанням уникнути сорому, ми, як правило, відчуваємо огиду до цієї дії.

5) уникнення ВИНИ

В інших випадках ми можемо подумати: «Якщо я цього не зроблю, люди розчаруються в мені». Ми боїмося, що будемо почуватися винними за те, що не виправдали очікування інших людей. Є величезна різниця між тим, щоб робити щось для інших з метою уникнути провини, і тим, щоб робити це зі щирого усвідомлення власної потреби сприяти щастю інших людей. У першому випадку наш світ сповнений стресом і тривогою; у другому — наповнений грою.

Усвідомлюйте дії, які мотивовані прагненням грошей чи схвалення, а також бажанням уникнути страху, сорому чи відчуття провини. Знайте, яку ціну ви платите за них.

6) виконання свого обов'язку

Коли ми використовуємо мову, яка заперечує вибір (наприклад, такі слова як *повинен*, *мусиш*, *зобов'язаний*, *треба*, *не можна* тощо), наші дії мотивуються почуттям провини, обов'язку чи зобов'язання. Я вважаю, що відірваність від власних потреб — це найнебезпечніший спосіб поведінки для блага суспільства і найтрагічніший для блага окремої людини.

Найнебезпечніша з усіх форм поведінки — робити щось «тому що так треба».

У Розділі 2 ми побачили, як концепція *Amtssprache* дозволила Адольфові Ейхману та його колегам посилати десятки тисяч людей на смерть, не відчуючи емоційного тягара чи особистої відповідальності. Коли ми розмовляємо мовою, яка заперечує вибір, ми замінюємо своє тепло і співчуття на роботизовану ментальність, яка віддаляє нас від того, що в нашому серці.

Переглянувши свій перелік дій, ви можете вирішити припинити робити певні речі, так само, як я вирішив відмовитися від написання клінічних звітів. Яким би радикальним це не здавалося, таки ж можливо все робити грайливо. Я вважаю, що рівень нашого співчуття до себе відображається рівнем нашої усвідомленої, щосекундної залученості до гри по збагаченню життя, мотивованої виключно бажанням служити життю.

Підсумок

Можливо, найважливіша сфера застосування ННС — це наше ставлення до себе. Коли ми робимо помилки, замість того, щоб зациклюватися на моралістичному самоосуді, ми можемо скористатися процесом горювання та самопрощення, щоб побачити, де можемо вдосконалюватися. Під час оцінювання нашої поведінки з позиції власних незадоволених потреб поштовх до змін виникає не від сорому, почуття провини, гніву чи депресії, а з щирого бажання сприяти нашому добробуту та добробуту інших.

Ми також виховуємо співчуття до себе, свідомо обираючи у щоденному житті діяти лише в інтересах власних потреб та цінностей, а не під тиском обов'язку, впливу зовнішніх мотиваторів або уникнення провини, сорому та покарання. Якщо ми проаналізуємо вчинки, які не приносять нам радість і які ми змушуємо себе робити, та перефразуємо їх з *повинен* на *обираю робити*, ми відкриємо більше цілісності та приводів для радості у своєму житті.

Висловлення гніву повною мірою

Тема гніву дає нам унікальну можливість глибше зануритися в ННС. Оскільки вираження гніву виразно висвітлює багато аспектів цього процесу, воно чудово демонструє різницю між ННС та іншими формами спілкування.

Завдавати болю людям — усього лише поверхнєве вираження.

Я пропоную дивитися на такі дії, як бійки, звинувачення, завдання болю — фізичного чи емоційного, — як на поверхнєві вираження того, що відбувається з нами у стані гніву. Якщо ми справді розлючені, ми потребуємо набагато потужнішого способу для повноцінного вираження себе.

Таке бачення стає полегшенням для багатьох груп, з якими я працюю і які, зазнаючи тиску та дискримінації, хочуть збільшити свою силу досягати змін. Таким групам непросто, коли вони чують терміни *Ненасильницьке* або *Співчутливе* спілкування, оскільки їх часто закликали придушити гнів, заспокоїтись і

змиритися з ситуацією. Вони стурбовані методами, які розглядають їхній гнів як небажаний прояв, якого потрібно позбутись. Однак процес, який ми описуємо, не каже нам ігнорувати, чавити чи ковтати гнів, він швидше вчить нас висловлювати причину свого гніву повною мірою і всім серцем.

Розрізняймо стимул і причину

Перший крок до повного вираження гніву в ННС — це позбавити іншу людину будь-якої відповідальності за наш гнів. Ми позбавляємо себе таких думок, як: «Вони (або вона чи він) розізлили мене своїм вчинком». Таке мислення призводить до зовнішнього вираження гніву шляхом звинувачення чи покарання іншої людини. Раніше ми бачили, що поведінка інших може бути стимулом для наших почуттів, але не причиною. Ми ніколи не гніваємось через те, що зробив хтось інший. Ми можемо визначити поведінку іншої людини як стимул, але важливо чітко розділити стимул і причину.

Ми ніколи не гніваємося через те, що говорять чи роблять інші.

Я хотів би проілюструвати цю відмінність на прикладі своєї роботи в шведській тюрмі. Мої обов'язки полягали в тому, щоб показати деяким агресивним в'язням, як повною мірою виражати свій гнів, не вбиваючи, калічачи або ґвалтуючи інших людей. Під час вправи, яка закликала учасників визначити стимул їхнього гніву, один в'язень написав: «Три тижні тому я звернувся з проханням до службовців в'язниці, і вони досі не відповіли на нього». Його твердження було чітким спостереженням, що описувало стимул — дії інших людей.

Потім я попросив його вказати причину свого гніву: «Коли це трапилося, ти був розгніваний *через що?*»

Щоб мотивувати провиною, сплутайте стимул і причину.

«Я щойно сказав вам, — вигукнув він. — Я відчув гнів, тому що вони не відповіли на моє прохання!» Прирівнюючи стимул до причини, він заплутав себе думкою, що саме поведінка тюремних керівників змушує його злитися. Таку звичку легко набути в культурі, де використовують провину як засіб контролю над людьми. У таких культурах стає важливим переконати людей, що ми можемо *змусити* інших відчувати себе певним чином.

У ситуаціях, коли почуття провини використовують для маніпуляції та примусу, відбувається саме сплутування стимулу і причини. Як ми вже згадували раніше, діти, які чують: «Мамі й татові боляче, коли ти отримуєш погані оцінки», вважають, що їхня поведінка є причиною болю батьків. Така ж динаміка спостерігається і серед партнерів в інтимних стосунках: «Мене дуже засмучує, що тебе не було на моєму дні народження». Наша звичайна мова полегшує використання цієї тактики навіювання провини.

Ми говоримо: «Ти мене бісиш», «Твої вчинки ранили мене», «Мені сумно, через те, що ти зробив». Ми використовуємо нашу мову різними способами, запевняючи себе, що наші почуття є результатом того, що роблять інші. Перший крок у процесі повного висловлення свого гніву — усвідомлювати, що те, що роблять інші люди, ніколи не є причиною того, як ми відчуваємося.

Причина гніву полягає в нашому мисленні — в думках із звинуваченнями і судженнями.

То в чому причина гніву? У Розділі 5 ми обговорювали чотири варіанти реакцій, які маємо, коли зіштовхуємося з повідомленням чи поведінкою, які нам не подобаються. Гнів породжує вибір другого варіанту: коли ми розлючені, ми шукаємо винних — ми починаємо грати в Бога, засуджуючи або звинувачуючи іншу людину, думаючи, що вона погана чи заслуговує на покарання. На мою думку, це і є причиною гніву. Навіть якщо ми спочатку

цього не усвідомлюємо, причина гніву полягає у нашому власному мисленні.

Третій варіант, описаний у Розділі 5, — це спрямувати світло свідомості на власні почуття та потреби. Замість того, щоб забивати собі голову аналізом чиеїсь неправоти, ми обираємо з'єднатися з життям всередині себе. Ця життєва енергія є найбільш відчутною і доступною, коли ми зосереджуємося на тому, що нам потрібно в конкретний момент.

Наприклад, якщо хтось запізнюється на зустріч, а нам потрібне запевнення в тому, що ми важливі для цієї людини, нам може бути боляче. Якщо натомість наша потреба полягає в тому, щоб з користю витратити час, ми можемо відчувати розчарування. Але якщо наша потреба полягає в тому, щоб тридцять хвилин побути на самоті, ми можемо навіть бути вдячні за це запізнення і відчувати задоволення. Таким чином, почуття викликає не поведінка іншої людини, а наша потреба. Коли ми маємо зв'язок з нашою потребою — нехай це буде запевнення, продуктивність чи усамітнення, — ми контактуємо зі своєю життєвою енергією. У нас можуть бути сильні почуття, але вони не будуть гнівом. Гнів — це результат життєвідчужувального мислення, яке відірване від потреб. Він свідчить про те, що ми задурюємо голову аналізом та осудом когось, а не зосереджуємося на тому, які з наших потреб не задовольняються.

На додаток до третього варіанту — зосередитися на власних потребах і почуттях — ми у будь-який момент можемо обрати спрямувати світло своєї свідомості на почуття та потреби іншої людини. Коли ми обираємо цей четвертий варіант, ми також не будемо відчувати гнів. Ми не придушуємо гнів; ми просто бачимо, що його немає, коли наша увага повністю зосереджена на почуттях і потребах іншої людини.

Будь-який гнів за своєю суттю завжди служить життю

Коли ми судимо інших, ми сприяємо насильству.

«Але, — запитують у мене, — чи немає обставин, коли гнів виправданий? Хіба не може *праведне обурення* виникнути, наприклад, коли ми бачимо недбале, бездумне забруднення довкілля?» Моя відповідь така: я твердо вірю, що, поки підтримую мислення такими поняттями, як *недбалі* або *дбайливі вчинки, моральна або аморальна людина*, я роблю свій внесок у насильство на цій планеті. Замість того, щоб оцінювати, ким людина є за скоєння вбивства, ґвалтування чи забруднення довкілля, я вважаю, що ми краще послугуємо життю, якщо зосередимо увагу на тому, що ми потребуємо в цих ситуаціях.

Я сприймаю весь гнів як результат життєвідчужувального мислення, яке провокує насильство. В основі будь-якого гніву лежить незадоволена потреба. Таким чином, гнів може бути цінним, якщо ми використаємо його як сигнал, що треба прокидатися — усвідомити, що у нас є незадоволена потреба і що наш поточний спосіб мислення навряд чи допоможе її задовольнити.

Для повного вираження гніву потрібна повна усвідомленість нашої потреби. Крім того, для задоволення потреби потрібна енергія. Гнів, однак, спустошує запаси нашої енергії, спрямовуючи її на покарання людей, а не на задоволення наших потреб. Замість того, щоб вдаватися до «праведного обурення», я рекомендую встановити емпатійний зв'язок з власними потребами чи потребами інших. Для цього знадобиться багато практики, під час якої ми знову і знову свідомо замінюємо фразу «Я злюся, тому що вони...» на «Я злюся, *тому що я потребую...*».

Використовуйте гнів як сигнал для пробудження.

Одного разу я отримав чудовий урок під час роботи з учнями виправної школи у Вісконсині. Два дні поспіль мене били в ніс надзвичайно подібними способами. Першого разу я отримав різкий удар по носу ліктем, коли втрутився у бійку між двома учнями. Я був такий розлючений, що ледве втримався від того, щоб дати здачі. (На вулицях Детройта, де я виріс, потрібно було

набагато менше, ніж удар в ніс, щоб спровокувати в мені гнів.) На другий день — та сама ситуація, той самий ніс, і, як наслідок, ще більше фізичного болю, — але анітрохи гніву!

Гнів спустошує запаси нашої енергії, спрямовуючи її на бажання покарати інших.

Глибоко замислившись того вечора про цей досвід, я з'ясував, що у своїх думках на першого хлопця я повісив ярлик «зіпсований хлопчисько». Цей образ був у моїй голові ще до того, як його лікоть влучив мені в ніс, і коли це сталося, то вже не просто лікоть вдарив мене по носі. Мене вдарив «наглий шмаркач, як він посмів таке зробити!» Для другого хлопця я мав зовсім інший ярлик. Я бачив його як «нещасне створіння». Оскільки я часто переживав за цього хлопця, попри гостріший біль і сильнішу кровотечу, ніж напередодні, цього разу я зовсім не відчував гніву. Я не міг отримати більш яскравого уроку, який допоміг би мені зрозуміти, що не вчинки іншої людини, а образи та інтерпретації в моїй голові створюють мій гнів.

Стимул на протипагу причині: практика

Я наголошую на різниці між причиною та стимулом на практичних, тактичних, а також на філософських засадах. Я хотів би проілюструвати це, повертаючись до свого діалогу з Джоном, шведським в'язнем:

Джон: Три тижні тому я подав прохання адміністрації в'язниці, і вони мені досі не відповіли.

МР: Отже, коли це сталося, *через що* саме ти розлютився?

Джон: Я щойно сказав. Вони не відповіли на моє прохання!

МР: Зачекай. Замість того, щоб сказати: «Я розгнівався через те, що *вони...*», зупинись і усвідом, що саме ти собі кажеш, що так тебе гніває.

Джон: Я нічого собі не кажу.

МР: Стоп, пригальмуй, просто послухай, що відбувається всередині тебе.

Джон (після мовчазного роздумування): Я кажу собі, що вони не мають поваги до людей. Це купа холодних, бездушних бюрократів, яким чхати на всіх окрім себе! Вони справжня купа...

МР: Дякую, цього досить. Тепер ти знаєш причину свого гніву — це таке мислення.

Джон: Але що поганого в такому мисленні?

МР: Я не кажу, що погано мислити таким чином. Зверни увагу, якби я сказав що ти поганий, бо так думаєш, то по суті мислив би таким чином про тебе. Я не кажу, що погано осуджувати людей, називати їх бездушними бюрократами або позначати їхні дії як дурні або егоїстичні. Однак саме таке мислення з твого боку змушує тебе гніватися. Зосередь увагу на своїх потребах: які вони в цій ситуації?

Джон (після тривалої тиші): Маршалле, мені потрібне навчання, про яке я їх просив. Якщо я не пройду ці заняття тут, я знову опинюсь у в'язниці одразу після виходу.

МР: Тепер, коли твоя увага прикута до твоїх потреб, як ти відчуваєшся?

Джон: Мені страшно.

МР: Тепер постав себе на місце адміністрації. Якщо я ув'язнений, у якому разі в мене більше шансів задовольнити свої потреби? Якщо я прийду до тебе зі словами: «Слухайте, мені дуже потрібне це навчання, і я боюся того, що станеться, якщо я його не отримаю», чи якщо я звертатимуся до тебе як до бездушного бюрократа? Навіть якщо я не промовлю ці слова вголос, мої очі розкриють таке мислення. Яким способом я швидше задовільню свої потреби?

Джон дивиться в підлогу і мовчить.

МР: Агов, друже, що відбувається?

Джон: Я не можу про це говорити.

Через три години Джон підійшов до мене і сказав: «Маршалле, як би я хотів, щоб того, чого ти навчив мене сьогодні вранці, ти навчив мене ще два роки тому. Тоді мені б не довелося вбити найкращого друга».

Коли ми усвідомлюємо свої потреби, гнів поступається місцем почуттям, які служать життю.

Будь-яке насильство є результатом того, що люди обдурюють себе, як цей юнак, коли вірив, що його біль спричиняють вчинки інших людей, а отже, ці люди заслуговують на покарання.

Насильство походить від переконання, що інші люди є причиною нашого болю і тому заслуговують на покарання.

Одного разу я побачив, як мій молодший син узяв монету в п'ятдесят центів з кімнати сестри. Я сказав: «Бретте, ти спитав у сестри дозволу її взяти?» «Я нічого не брав у неї», — відповів він. Тепер переді мною були чотири мої варіанти. Я міг би назвати його брехуном, але це спрацювало б проти задоволення моїх потреб, оскільки будь-яке судження про іншу людину зменшує ймовірність задоволення наших потреб. У той момент було критично важливо правильно спрямувати свою увагу. Якби я засудив його як брехуна, це повело б мене в одному напрямку. Якби я думав, що він не поважає мене достатньо, щоб сказати правду, це повело б мене в іншому напрямку. Але якби я проявив емпатію до нього в той момент або ж щиро висловив свої почуття і потреби, я значно збільшив би можливість їх задовольнити.

Ми згадуємо чотири варіанти, коли чуємо повідомлення, яке важко прийняти:

1. Звинувачувати себе.
2. Звинувачувати інших.
3. Відчуті власні почуття та потреби.
4. Відчуті почуття та потреби інших.

Я виразив свій вибір — який у цій ситуації виявився вдалим, — не стільки словами, скільки діями. Замість того, щоб осудити сина за брехню, я намагався почути його почуття: він злякався, і його потреба полягала в тому, щоб захистити себе від покарання. Проявивши до сина емпатію, я отримав би шанс встановити емоційний зв'язок, у результаті якого ми обоє могли б задовольнити наші потреби. Однак якби я звернувся до нього з думкою, що він бреше — навіть якби я не висловив це вголос, — шанси, що він почуватиметься безпечно і розкаже правду про те, що сталося, зменшилися б. Я б тоді став співучасником такого процесу: засудивши іншу людину за брехню, я б сприяв самоздійснюваному пророцтву. Навіщо людям говорити правду, якщо вони знають, що за це їх осудять і покарають?

Осуд інших сприяє самоздійснюваним пророцтвам.

Я б хотів сказати, що, коли наші голови заповнені осудом та аналізом того, які інші погані, жадібні, безвідповідальні, брехуни, шахраї, байдужі до довкілля, цінують гроші понад життя або поведуться в спосіб, у який вони не повинні поводитися, мало хто з цих людей буде зацікавлений у наших потребах. Якщо ми хочемо захистити довкілля і приходимо до керівника корпорації з настроєм «ви вбиваєте планету, ви не маєте права знущатися над природою таким чином», то значно знижуємо шанси задовольнити наші потреби. Дуже мало хто зможе зосереджуватися на потребах, коли ми висловлюємо їх через

звинувачення інших у неправоті. Авжеж, ми можемо успішно використовувати такі судження, щоб залякувати людей, тим самим спонукаючи їх задовольняти наші потреби. Якщо люди почуваються достатньо наляканими, винуватими чи присоромленими, щоб змінити свою поведінку, ми можемо повірити в те, що можна «перемогти», розповідаючи їм, що з ними не так.

Однак, подивившись на картину в цілому, ми усвідомлюємо, що кожного разу, коли наші потреби задовольняються таким чином, ми не тільки програємо, але й сприяємо насильству на планеті. Ми, можливо, вирішили нагальну проблему, але створили ще одну. Що більше люди чутимуть звинувачення та осуд, то більше вони будуть захищатися і проявляти агресію, і то менше вони будуть піклуватися про наші потреби в майбутньому. Тож навіть якщо наша теперішня потреба буде задоволена і люди зроблять те, чого ми від них хочемо, ми заплатимо за це пізніше.

Чотири кроки вираження гніву

Погляньмо на те, чого конкретно вимагає процес повного вираження нашого гніву. Перший крок — зупинитися і нічого не робити, просто дихати. Ми утримуємось від будь-яких кроків до звинувачення чи покарання іншої людини. Ми просто мовчимо. Тоді ми виявляємо думки, які викликають у нас гнів. Наприклад, ми почули твердження, що призвело нас до думки, ніби з нами не хочуть розмовляти через нашу расу. Ми відчуваємо гнів, зупиняємось і розпізнаємо думки, що крутяться в нашій голові: «Це несправедливо. Вона расистка». Ми знаємо, що всі судження, такі, як це, є трагічним вираженням незадоволених потреб, тому ми робимо наступний крок та зв'язуємося з потребами, які стоять за цими думками. Якщо ми засуджуємо когось за расизм, то наша потреба, ймовірно, полягає в належності до спільноти, у рівності, повазі чи зв'язку.

Кроки для вираження гніву:

1. Зупинитися. Дихати.
2. Визначити свої думки-судження.
3. Зв'язатися із нашими потребами.
4. Висловити свої почуття та незадоволені потреби.

Тепер, щоб повною мірою виразити себе, ми відкриваємо рота і виговорюємо гнів — але гнів, який трансформувався в потреби і почуття, пов'язані з ними. Щоб висловити ці почуття, може знадобитися багато сміливості. Мені легко розлютитися і сказати людям: «Це расизм!». Насправді мені може навіть сподобатися говорити такі речі, але зазирати до глибших почуттів і потреб, які стоять за такою заявою, може бути дуже страшно. Щоби повністю висловити свій гнів, ми можемо сказати іншій людині: «Коли ви зайшли до кімнати і почали розмовляти з іншими, нічого не сказавши мені, а потім зробили коментар про білих людей, мені стало дуже ніяково, і я дуже злякався. Це зачепило мої потреби рівного ставлення. Я хотів би, щоб ви сказали, що відчуваєте, коли я говорю вам це».

Спочатку пропонувати емпатію

Однак у більшості випадків необхідно зробити ще один крок, перш ніж очікувати, що інша сторона зрозуміє те, що відбувається всередині нас.

Оскільки іншим людям часто важко сприймати наші почуття та потреби в таких ситуаціях, нам, якщо хочемо, щоб вони нас почули, спочатку слід проявити емпатію до них. Що більше ми співчуваємо тому, що змушує їх поводитися невідповідним до наших потреб способом, то більшою буде ймовірність, що вони згодом зможуть відповісти нам навзаєм.

Що краще ми чуємо їх, то краще вони почують нас.

Протягом останніх тридцяти років я мав багатий досвід спілкування мовою ННС з людьми, які мають сильні переконання щодо певних рас та етнічних груп. Одного ранку я їхав у таксі з аеропорту до міста.

Через рацію надійшло повідомлення диспетчера: «Хто підбере пана Фішмана біля синагоги на Мейн-стріт?» Чоловік, який сидів у машині поруч зі мною, пробурмотів: «Ці жиди встають якомога раніше, щоб обдерти всіх інших до останньої копійки».

Протягом двадцяти секунд у мене пара йшла з вух. Раніше моєю першою реакцією було б бажання фізично покарати таку людину. Натомість я зробив кілька глибоких вдихів, а потім проявив трохи емпатії до болю, страху та люті, які зринули в мені. Я побув зі своїми почуттями. Я усвідомлював що мій гнів не йде ані від пасажирів поруч зі мною, ані від його слів. Його коментар розбудив вулкан всередині мене, але я знав, що мій гнів і глибокий страх походять з набагато глибшого джерела, а не зі слів, які він щойно вимовив. Я сидів позаду і просто дозволив розігратися насильницьким думкам. Я навіть насолодився картиною, як хапаю за голову і лупцюю його.

Усвідомлюйте ті насильницькі думки, які виникають у вас в голові, не засуджуючи їх.

Ця емпатія, яку я дав собі, допомогла мені потім зосередити свою увагу на людських почуттях, що стояли за почутим повідомленням. Після цього перші слова з моїх вуст були: «Ви відчуваєтеся..?». Я намагався проявити емпатію до цієї людини, почути її біль. Чому? Тому що я хотів побачити красу в цьому чоловікові, і також хотів, щоб він повністю осягнув те, що я пережив, коли він зробив своє зауваження. Я знав, що не отримаю такого розуміння, якщо всередині чоловіка вируватиме буря. Мій намір полягав у тому, щоб налагодити зв'язок з ним і виявити шанобливу емпатію до життєвої енергії, що стояла за цим коментарем. Мій досвід підказував мені, що, якщо мені

вдасться проявити емпатію, він зможе почути мене у відповідь. Це було б непросто, але він зміг би.

— Ви відчуваєтеся роздратованим? — запитав я. — Схоже, у вас був поганий досвід спілкування з євреями.

Він зиркнув на мене:

— Так! Ці люди огидні. Вони зроблять будь-що за гроші.

— Ви відчуваєте недовіру та потребу захищати себе, коли маєте з ними спільні фінансові справи?

— Саме так! — вигукнув він, продовжуючи висловлювати більше суджень, у той час як я слухав почуття і потреби, що стояли за кожним із них.

Коли ми чуємо почуття та потреби іншої людини, ми усвідомлюємо нашу спільну людяність.

Коли ми звертаємо свою увагу на почуття та потреби інших людей, ми разом відчуваємо людяність. Коли я чую, що він боїться і хоче захистити себе, я усвідомлюю, що у мене також є потреба захистити себе, і я теж знаю, що таке боятися. Коли моя свідомість зосереджена на почуттях і потребах іншої людини, я бачу, що наш досвід є універсальний. У мене був великий конфлікт із тим, що відбувалося в його голові, але я дізнався, що мені приємніше бути з людьми, коли я не слухаю, що вони думають. Особливо це стосується людей, які мають такі думки як у цього чоловіка. Я дізнався, що насолоджуюся життям набагато повніше, коли чую лише те, що відбувається в серцях людей, і не зациклююсь на тому, що у них в головах.

Цей чоловік продовжував виливати свій смуток і роздратування. Я й не помітив, як він припинив говорити про євреїв і перейшов до темношкірих. У нього був заряд болі з приводу цілої низки питань. Через майже десять хвилин мого слухання він зупинився: він відчув, що його зрозуміли.

Тоді я дав йому знати, що відбувалося всередині мене:

МР: Ви знаєте, коли ви почали говорити, я відчував сильний гнів, роздратування, смуток та зніяковіння, тому що я мав інший досвід з євреями, ніж ваш, і я б хотів, щоб ви мали

більше такого досвіду, який був у мене. Чи можете ви повторити, що ви щойно почули від мене?

Чоловік: О, я не кажу, що вони всі...

МР: Перепрошую, зупиніться, будь ласка. Чи можете ви сказати мені, що ви щойно почули від мене?

Чоловік: Про що ви говорите?

МР: Дозвольте повторити те, що я намагаюся сказати. Я дуже хочу, щоб ви просто почули біль, який я відчував, коли чув ваші слова. Мені дуже важливо, щоб ви це почули. Я говорив, що відчуваю сильний смуток, тому що мій досвід з євреями був зовсім інший. І я б хотів, щоб у вас теж був ще й інший досвід, окрім того, що ви описали. Чи можете ви сказати мені, що ви щойно почули від мене?

Чоловік: Ви говорите, що я не мав права так говорити.

МР: Ні, я хотів би, щоб ви почули мене інакше. Я справді не хочу звинувачувати вас. У мене немає такого бажання.

Наша потреба полягає в тому, щоб інша людина справді почула наш біль.

Я мав намір пригальмувати розмову, оскільки, з мого досвіду, якщо люди хоч трохи почуваються винними, вони не можуть почути наш біль. Якби цей чоловік сказав: «Я сказав жахливі речі. Мої слова були расистськими», то це б означало, що він не почув мого болю. Коли люди думають, що зробили щось не так, вони не можуть повноцінно осягнути наш біль.

Люди не чують нашого болю, якщо вважають, що це їхня провина.

Я не хотів, щоб він почував провину, бо хотів, щоб він знав, що відбувалося в моєму серці, коли він говорив свої зауваження. Звинувачувати легко. Люди звикли відчувати провину; іноді вони погоджуються з нею і ненавидять себе за це (що не заважає їм

продовжувати поводитися так само), а іноді вони ненавидять нас за те, що ми називаємо їх расистами чи кимось іще (що також не змінює їхньої поведінки). Якщо ми відчуваємо, що в думки співрозмовника закрадається провина, як це відчув я у таксі, можливо, нам знадобиться призупинитися і повернутися до слухання, щоб ще на деякий час послухати його біль.

Не поспішати

Напевно, найважливіша частина втілення обговорюваного нами процесу в життя — не поспішати. Ми можемо почуватися незручно, відхиляючись від звичної поведінки, яка в результаті виховання стала автоматичною, але якщо наш намір — жити свідомо і в гармонії з нашими цінностями, то ми захочемо не поспішати.

Тренуйтеся перекладати кожне судження мовою незадоволених потреб.

Мій друг, Сем Вільямс, записав основні компоненти процесу ННС на картці розміром з візитівку, яку він міг використовувати як шпаргалку на роботі. Коли начальник суперечив йому, Сем зупинявся, заглядав у картку і повільно згадував, як реагувати. Коли я запитав, чи колеги не вважають його дивакуватим через те, що він постійно дивиться на свою руку і витрачає стільки часу, щоб сформулювати речення, Сем відповів: «Насправді це не займає забагато часу, але навіть якщо і так, для мене це зрештою того варте. Мені важливо знати, що я відповідаю людям так, як мені справді хочеться». Удома він був більш відвертий, пояснюючи дружині та дітям, чому він витрачає час на те, щоб «проконсультуватися» з карткою. Щоразу, коли в сім'ї виникали суперечки, він витягував картку і повільно все обмірковував. Приблизно через місяць він відчув себе досить комфортно, щоб відкласти шпаргалку. Потім одного вечора у нього з чотирирічним Скотті виник конфлікт щодо телевізора, і все пішло шкереберть. «Тату, — раптом сказав Скотті, — дістань свою картку!»

Для тих, хто бажає застосовувати ННС, особливо у складних ситуаціях із гнівом, я б запропонував наступну вправу. Як ми побачили, наш гнів виникає через судження, навішування ярликів та думок про те, що люди «повинні» робити і на що вони «заслужують». Перелічіть судження, які найчастіше виникають у вашій голові, завершивши фразу: «Я не люблю людей, які...». Зберіть усі такі негативні судження у себе в голові, а потім запитайте в себе: «Коли я формулюю це судження про людину, яка у мене потреба незадоволена?» Таким чином ви тренуєтесь формулювати своє мислення з точки зору незадоволених потреб, а не з точки зору суджень про інших людей.

Не поспішайте.

Практика є важливою, адже більшість із нас виховували якщо не на вулицях Детройта, то десь, де було лише трохи менш жорстоко. Судження та звинувачення стали нашим другим «я». Щоб практикувати ННС, нам потрібно продовжувати повільно, ретельно обдумувати слова, перш ніж говорити, а часто просто робити глибокий вдих і не говорити взагалі.

Вивчення процесу та його застосування вимагають часу.

Підсумок

Звинувачення та покарання інших є зовнішнім вираженням гніву. Якщо ми хочемо повною мірою висловити свій гнів, перший крок — це звільнити іншу людину від будь-якої відповідальності за нього. Натомість ми спрямовуємо світло своєї свідомості на власні почуття та потреби. Висловлюючи свої потреби, ми отримуємо набагато більше можливостей їх задовольнити, ніж коли засуджуємо, звинувачуємо чи караємо інших.

Чотири кроки до висловлення гніву такі:

- 1) зупинитися і подихати;
- 2) визначити наші думки-судження,
- 3) зв'язатися з нашими потребами;
- 4) висловити свої почуття та незадоволені потреби.

Іноді між кроками 3 та 4 ми можемо вирішити проявити емпатію до іншої людини, щоб вона змогла почути нас, коли ми висловлюємося на кроці 4.

Нам важливо не поспішати як у навчанні, так і в застосуванні процесу ННС.

ННС в дії

Діалог батьків і підлітків: питання, небезпечне для життя

У цій ситуації п'ятнадцятирічний Білл без дозволу взяв машину Хорхе, приятеля родини. Він покатався з двома друзями та повернув машину неушкодженою до гаража, де її відсутності навіть не помітили. Однак потім чотирнадцятирічна дочка Хорхе Ева, яка теж була на цій «прогулянці», розповіла батькові, що сталося. Хорхе повідомив батька Білла, і тепер він звертається до свого сина. Батько нещодавно почав практикувати ННС.

Батько: Отже, я чув, що ти, Ева, і Дейв без дозволу взяли машину Хорхе.

Білл: Ні, ми цього не робили!

Батько: (підвищуючи голос) Не бреш мені, це тільки все погіршить!

Потім він згадав, що спершу слід встановити зв'язок із власними почуттями і потребами, щоб підтримати зв'язок із сином.

Батько: Почекай хвилинку, мені потрібно подумати.

Занурившись вглиб себе, він побачив, що злий і наляканий. Він злився, коли казав собі: «Білл повинен бути розумнішим!» та «Яким брехуном він виріс!» А страх викликали думки про всі потенційні наслідки не тільки поведінки Білла, а й власної нездатності передбачити дії сина.

Батько (подумки, сам до себе): Тупо з мого боку припускати, що він розуміє наслідки. Хтось міг би загинути! (ловить себе на слові) Ого, мені потрібно перекласти ці ярлики «тупо» та «брехун» мовою почуттів і потреб.

Гадаю, що «тупо» — це почуття розчарування: мені б хотілося думати, що я знаю сина краще. А щодо «брехуна» — я почувуюся досить наляканим, бо хочу розраховувати на точну інформацію для розв'язання цієї ситуації.

Батько (вголос, після мовчанки, впродовж якої він роздумував над тим, як почати розмову): Білле, ти переживаєш, що тебе покарають, якщо ти скажеш мені правду?

Білл: Так! Ти завжди сердишся, коли я роблю те, що тобі не подобається.

Батько: Ти кажеш, що ти б хотів більше розуміння та справедливішого ставлення до твоїх вчинків?

Білл: Ну звісно, начебто я справді отримаю від тебе справедливе ставлення та розуміння!

Батько (мовчки до себе): Чорт, як же я серджуся, коли він це говорить! Хіба він не бачить, як я стараюся? Мені справді потрібно трохи поваги за мої зусилля, і, мабуть, трохи турботи, адже мені страшно.

Батько (вголос до Білла): Це прозвучало для мене так, наче ти переживаєш, що незалежно від того, що ти скажеш, до тебе поставляться несправедливо.

Білл: Хіба ти дбаєш про те, щоб ставитися до мене справедливо? Коли щось трапляється, ти просто хочеш, щоб хтось був покараний. Та й узагалі, у чому проблема? Навіть якщо ми взяли ту машину, ніхто не постраждав, і вона там, де й була. Я маю на увазі, що це не великий злочин.

Батько: Ти боїшся, що якщо зізнаєшся, що взяв машину, то будуть суворі наслідки, і хочеш вірити, що з тобою обійдуться справедливо?

Білл: Так.

Батько (приділяючи час для тиші і зв'язку, щоб заглибитися): Що я можу зробити, щоб дати тобі це заспокоєння?

Білл: Обіцяй більше ніколи мене не карати.

Батько (усвідомлюючи, що покарання не допоможе Біллу розвинути усвідомлення потенційних наслідків його поведінки, а лише сприятиме більшому дистанціюванню та опору, батько Білла висловлює готовність погодитися на прохання Білла):

Я готовий до цієї домовленості, якщо ти погодишся вести зі мною діалог. Тобто ми розмовляємо, поки я не переконаюся, що ти обізнаний з усіма можливими наслідками того, що ти взяв цей автомобіль. Однак у майбутньому, якщо трапиться так, що я не буду впевнений стосовно того, що ти бачиш потенційну небезпеку своїх дій, я все-таки зможу застосувати силу, але лише для того, щоб захистити тебе.

Білл: Вау, чудово! Дуже добре знати, що я такий дурний, що ти повинен застосовувати силу, щоб захистити мене від самого себе!

Батько (втрачає зв'язок із власними потребами, але не вголос): Боже, є випадки, коли я хочу просто прибити цього малого...

Я дуже розлючений, коли він говорить такі речі! Здається, йому справді байдуже... Чорт, які у мене зараз потреби? Мені потрібно знати, що коли я так сильно стараюсь, йому принаймні не байдуже.

Батько (вголос, сердито): Знаєш, Білле, коли ти говориш подібні речі, я дуже злюся. Я так сильно прагну продовжувати говорити тут із тобою, і коли чую подібні речі... Слухай, мені потрібно знати, чи хочеш ти хоча б продовжити розмову зі мною.

Білл: Мені начхати.

Батько: Білле, я справді хочу слухати тебе, а не продовжувати робити як раніше, звинувачуючи та погрожуючи тобі, коли трапляється щось, що мене розчаровує. Але коли ти відповідаєш: «Приємно знати, що я такий дурний», та ще й таким тоном, який ти щойно використав, мені важко контролювати себе. Твоя допомога тут справді знадобилася б. Тобто це якщо ти дійсно хочеш, щоб я тебе слухав, а не звинувачував чи погрожував покарати. Якщо ж тобі байдуже, гадаю, що інший варіант для мене — розв'язати цю ситуацію у звичний спосіб.

Білл: І в який же?

Батько: Ну, я, мабуть, сказав би вже: «Ти покараний! Два роки ніякого телевізора, ніякої машини, ніяких грошей чи побачень — нічого!»

Білл: Ну, мабуть, тоді я хочу, щоб ти зробив це по-новому.

Батько (з гумором): Я радий бачити, що твій інстинкт самозбереження досі працює. Тепер мені потрібно, щоб ти сказав, чи погоджуєшся ділитися чесно і вразливо.

Білл: Що ти маєш на увазі під «вразливо»?

Батько: Це означає, що ти мені кажеш, що ти насправді відчуваєш стосовно тих речей, про які ми говоримо, і я кажу тобі про те саме зі свого боку. *(твердим голосом)* Ти готовий?

Білл: Гарзд, я спробую.

Батько (з полегшенням зітхнув): Дякую. Я вдячний за твою готовність спробувати. Чи казав я тобі: Хорхе на три місяці покарав Еву. Її нікуди не пускатимуть. Як ти відчуваєшся через це?

Білл: О чорт, це нечесно!

Батько: Я хотів би почути, як ти насправді відчуваєшся через це.

Білл: Я тобі сказав — це абсолютно несправедливо!

Батько (зрозумівши, що Біллу важко налаштувати зв'язок з тим, що він відчуває, вирішує спробувати вгадати): Тобі сумно, що їй доведеться так дорого заплатити за свою помилку?

Білл: Ні, це не те. Тобто, це була не її помилка насправді.

Батько: О, то ти засмучений через те, що вона заплатить за твою ідею?

Білл: Ну, так, вона просто погодилася на те, що я сказав їй зробити.

Батько: Здається, тобі боляче бачити, як впливає твоє рішення на Еву.

Білл: Типу того.

Батько: Білле, мені дійсно важливо знати, що ти здатний бачити, до яких наслідків призводять твої дії.

Білл: Ну, я не думав, що щось піде не так. Гадаю, я справді впоров дурню.

Батько: Краще поглянь на це як на те, що ти зробив, а воно пішло не так, як ти хотів. І мені досі потрібно заспокоєння щодо того, що ти обізнаний про наслідки. Можеш розповісти мені, як ти зараз відчуваєшся?

Білл: Я відчуваюся справжнім телепнем, тату... Я не хотів комусь нашкодити.

Батько (перекладаючи самоосуд Білла мовою почуттів і потреб): Тож ти сумуєш і шкодуєш про те, що зробив, бо хочеш, щоб інші вірили, що ти не заподієш їм шкоди?

Білл: Так, я не хотів створювати стільки проблем. Я просто не думав про це.

Батько: Ти хочеш сказати, що шкодуєш, що не обдумав ситуацію краще, перш ніж почав діяти?

Білл (рефлексуючи): Так...

Батько: Ну, мені стає спокійніше, коли я це чую. І щоб відбулося справжнє примирення з Хорхе, я хотів би, щоб ти пішов і сказав йому те саме, що ти щойно сказав мені. Чи бажаєш ти це зробити?

Білл: О боже, це страшно. Він буде справді злий!

Батько: Так, цілком імовірно, що буде. Це один із наслідків. Ти готовий відповідати за свої дії? Мені подобається Хорхе, я хочу зберегти дружні стосунки з ним, і я здогадуюся, що ти хотів би зберегти своє спілкування з Евою. Це так?

Білл: Вона одна з моїх найкращих подруг.

Батько: То ми підемо до них?

Білл (налякано і неохоче): Ну... добре. Так, мабуть.

Батько: Тобі страшно і ти хочеш знати, що будеш у безпеці, якщо підеш туди?

Білл: Так.

Батько: Ми підемо разом. Я буду з тобою. І я дуже пишаюся тим, що ти готовий це зробити.

Вирішення конфліктів та медіація

Тепер, коли ви знайомі з кроками Ненасильницького спілкування, я хочу розглянути, як їх застосовувати для вирішення конфліктів. Це можуть бути внутрішні конфлікти, або конфлікт між вами та кимось іншим, або ж вас можуть попросити (чи ви самі вирішите) долучитися до розв'язання конфлікту між іншими: членами сім'ї, партнерами, співробітниками чи навіть незнайомцями. Якою б не була ситуація, вирішення конфліктів передбачає всі принципи, які я виклав у цій книзі раніше: спостереження, виявлення та висловлення почуттів, зв'язок цих почуттів із потребами та формулювання реалістичного прохання до іншої людини із використанням чіткої, конкретної, стверджувальної мови.

Найважливіше — це налагодження зв'язку між людьми.

Протягом кількох десятиліть я використовував Ненасильницьке спілкування для розв'язання конфліктів у всьому світі. Я зустрічався з нещасливими парами, сім'ями,

працівниками та їхніми роботодавцями, етнічними групами, які воювали між собою. Мій досвід навчив мене, що майже будь-який конфлікт можна вирішити так, що це задовольнить кожного. Усе, що потрібно, — це багато терпіння, бажання встановити людський зв'язок, намір слідувати принципам ННС доти, поки не досягнете вирішення, і віра в те, що процес спрацює.

Людський зв'язок

У розв'язанні конфлікту в стилі ННС найважливішим є налагодження зв'язку між людьми, які конфліктують. Саме це дає змогу працювати всім іншим складовим ННС, бо поки ви не встановите цей зв'язок, жодна зі сторін не буде прагнути зрозуміти, що відчуває та чого потребує інша сторона. Сторонам також потрібно знати від самого початку, що мета полягає не в тому, щоб інша сторона врешті зробила те, що від неї хочуть. І щойно обидві сторони зрозуміють це, розмова про те, як задовольнити потреби кожного, стане можливою (іноді навіть легкою).

У ННС, коли ми просимо щоб щось змінилося, ми намагаємося жити в іншій системі цінностей. Найголовніше — щоб кожен зв'язок на нашому шляху відображав той світ, який ми намагаємося створити. Кожен крок повинен відображати енергію наших цілей, що у свою чергу, є голографічним зображенням якості взаємин, які ми намагаємося створити. Словом, те, як ми просимо про зміни, відображає систему цінностей, яку ми намагаємося підтримувати. Коли ми бачимо цю різницю в досягненні цілі, ми свідомо утримуємося від спроб змусити людину робити те, чого хочемо. Натомість ми працюємо над створенням такої якості взаємної турботи та поваги, коли кожна сторона вважає, що її власні потреби важливі, і усвідомлює, що її потреби та добробут інших людей взаємозалежні. Коли це трапляється, вражає, як легко вирішуються конфлікти, які в іншому разі здавалися неможливими для розв'язання.

Коли мене просять вирішити конфлікт, я працюю над тим, щоб привести обидві сторони до цього турботливого та шанобливого зв'язку. Це часто найважча частина завдання. Коли

ж мета досягнута, я допомагаю обом сторонам створити стратегії, що дозволять вирішити конфлікт так, щоб обидві сторони були задоволені.

Зауважте, що я кажу про *задоволення*, а не про *компроміс*!

Більшість спроб вирішити конфлікт спрямовані на пошук компромісу, а це означає, що кожен чимось поступається і, як наслідок, жодна сторона не задоволена. ННС працює інакше. Наша мета — повною мірою задовольнити потреби кожного.

Розв'язання конфліктів шляхом ННС на противагу традиційним переговорам

Розгляньмо ще раз один з аспектів ННС — зв'язок між людьми. Цього разу візьмемо медіацію із залученням третьої сторони — коли людина долучається до процесу, щоб розв'язати конфлікт між двома іншими сторонами. Коли я працюю з двома людьми або двома групами, між якими існує конфлікт, який вони не в змозі вирішити, я підходжу до ситуації зовсім не так, як це часто роблять професійні медіатори.

Наприклад, одного разу я був у Австрії на зустрічі з групою професійних медіаторів, які працюють над конфліктами в багатьох країнах, зокрема на рівні профспілок та керівництва. Я описав декілька конфліктів, які медіював: наприклад у Каліфорнії між власниками земельних ділянок та робочими-іммігрантами, де дійшло до фізичного насильства. Я також говорив про переговори між двома африканськими племенами (про які я детально розповів у своїй книзі «Говори мовою миру у світі конфліктів») та про кілька інших надзвичайно глибоких і небезпечних конфліктів.

Мене хтось запитав, скільки часу я приділяю вивченню ситуації, медіатором у якій виступатиму. Він мав на увазі процес, який використовують більшість медіаторів: самостійне вивчення питань, пов'язаних із конфліктом, а потім фокусування на цих питаннях під час медіації, замість того, щоб зосереджуватися на створенні людського зв'язку. Насправді під час типової тристоронньої медіації сторони конфлікту можуть навіть не перебувати в одній кімнаті. Одного разу наша група була однією

зі сторін, і ми перебували в одній кімнаті, а інша сторона — в іншій, тоді як медіатор ходив сюди-туди між кімнатами. Він запитував нас: «Що ви хочете, щоб вони зробили?», а тоді йшов до іншої сторони і запитував у них, чи бажають вони це зробити. Потім він повертався і казав: «Вони не хочуть цього робити, але як щодо такої пропозиції?»

Багато медіаторів вважають себе «третьою головою», яка намагається придумати спосіб, як змусити всіх дійти згоди. Вони взагалі не переймаються створенням якості зв'язку, оминаючи таким чином єдиний відомий мені інструмент розв'язання конфлікту, який працює. Коли я описав метод ННС і роль зв'язку між людьми, один із учасників зустрічі в Австрії висловив заперечення, мовляв, я говорю про психотерапію, а медіатори не психотерапевти.

Із мого досвіду, встановлення такого роду зв'язку між людьми — це не психотерапія; насправді це ядро медіації, оскільки, коли встановлюється зв'язок, проблема в більшості випадків вирішується сама собою.

Коли ви встановлюєте зв'язок, проблема зазвичай вирішується сама собою.

Замість того, щоб «третя голова» запитувала: «Із чим ми можемо зараз погодитись?», ми, склавши чітке уявлення про потреби кожної зі сторін (чого кожна сторона просто зараз потребує від іншої), могли б далі з'ясувати, що можна зробити для задоволення потреб кожного. Так постають стратегії, які сторони погоджуються реалізувати після того, як завершаться переговори і сторони залишать приміщення.

Кроки ННС для розв'язання конфліктів: короткий огляд

Перш ніж ми заглибимося в обговорення деяких інших ключових елементів розв'язання конфлікту, дозвольте дати вам короткий огляд кроків, які ми застосовуємо для вирішення конфлікту між нами та кимось іншим. У цьому процесі є п'ять

кроків. Будь-яка сторона може висловити свої потреби першою, але для спрощення викладу в цьому огляді припустимо, що ми починаємо з власних потреб.

- По-перше, ми висловлюємо власні потреби.
- По-друге, ми шукаємо реальні потреби іншої людини, незалежно від того, як вона їх висловлює. Якщо ми чуємо не потребу, а думку, судження чи аналіз, ми розпізнаємо це, і продовжуємо шукати потребу, яка стоїть за цими словами.
- По-третє, ми перевіряємо, що ми обидвоє правильно зрозуміли потреби одне одного. Якщо це не так, продовжуємо шукати потребу, яка стоїть за словами.
- Четверте: ми проявляємо стільки емпатії, скільки сторонам потрібно для того, щоб правильно почути потреби одне одного.
- П'яте: уточнивши потреби обох сторін у цій ситуації, ми пропонуємо стратегії розв'язання конфлікту, формулюючи їх мовою позитивних дій.

Уникайте використання мови, яка натякає на чийсь неправоту.

Протягом усього часу ми слухаємо одне одного з особливою повагою, уникаючи використання мови, яка може натякнути на неправоту якоїсь зі сторін.

Про потреби, стратегії та аналіз

Оскільки розуміння та вираження потреб є важливими для розв'язання конфліктів шляхом ННС, розгляньмо цю життєво важливу концепцію, на якій вже наголошували у цій книзі, зокрема в Розділі 5.

По суті, потреби — це ресурси, яких потребує життя, щоб підтримувати себе. Усі ми маємо фізичні потреби: повітря, вода, їжа, відпочинок. І у нас є психологічні потреби, такі як розуміння,

підтримка, чесність і реалізація. Я вважаю, що всі люди в основному мають однакові потреби, незалежно від національності, віросповідання, статі, доходу, освіти тощо.

Далі розгляньмо різницю між людськими потребами та стратегіями для їхнього задоволення. Під час розв'язання конфліктів важливо, щоб ми могли чітко відрізнити потреби та стратегії.

У багатьох із нас виникають великі труднощі з висловленням наших потреб: ми були навчені суспільством критикувати, ображати і по-різному розмовляти таким чином, що це роз'єднує нас. Під час конфлікту обидві сторони зазвичай витрачають занадто багато часу на те, щоб довести свою правоту і хибність поглядів іншої сторони, замість того, щоб звертати увагу на потреби — власні та опонента. Такі вербальні конфлікти можуть надто легко перерости в насильство і навіть війни.

Щоб не плутати потреби та стратегії, важливо згадати, що *потреби не містять посилань на будь-кого, хто здійснює якусь конкретну дію*. З іншого боку, стратегії, які можуть з'являтися у вигляді прохань, бажань, прагнень та «рішень», стосуються конкретних дій, які можуть вчинити конкретні люди.

Наприклад, одного разу я зустрівся з парою, яка вже готова була розлучитися. Я запитав у чоловіка, які його потреби не задовольнялися в шлюбі. Він сказав: «Мені потрібно розлучитися». Насправді він описував те, як конкретна особа (він сам) робить конкретні дії (розлучення).

Він не висловлював потребу; він визначав стратегію.

Я вказав на це чоловікові і запропонував йому спочатку з'ясувати потреби — власні та його дружини, — перш ніж розпочати стратегію «розлучення». Після того, як вони обоє зв'язалися з власними потребами та потребами одне одного, вони з'ясували, що ці потреби можуть бути задоволені й іншими стратегіями, окрім розірвання шлюбу.

Чоловік визнав свою потребу в цінуванні та розумінні стресу, який викликає його досить вимоглива робота; дружина визнала свої потреби в близькості та зв'язку в ситуаціях, коли робота її чоловіка займала більшу частину його часу.

Після того, як вони справді зрозуміли потреби одне одного, ці чоловік і дружина визначили низку домовленостей, які задовольняли потреби обох і враховували робочі зобов'язання чоловіка.

У випадку з іншою парою відсутність «грамотності» в розумінні потреб призвела до плутанини між вираженням потреб і аналізом, і насамкінець до взаємного фізичного насильства. Мене запросили здійснити медіацію в цій ситуації після тренінга на робочому місці, коли один з учасників зі сльозами на очах описав свою ситуацію і запитав, чи можуть він і його дружина поговорити зі мною сам на сам.

Я погодився зустрітися з ними у них вдома, і перше, що сказав того вечора, було: «Я знаю, що вам обом зараз дуже боляче. Почнімо з того, що кожен висловить, які його потреби не задовольняються у ваших стосунках. Коли ви зрозумієте потреби одне одного, я впевнений, що ми зможемо попрацювати над стратегіями для їхнього задоволення».

Не будучи «грамотним» у потребах, чоловік розпочав зі слів: «Твоя проблема полягає в тому, що ти абсолютно нечутлива до моїх потреб».

Дружина відповіла в такій самій манері: «Дуже типово для тебе казати такі несправедливі речі!»

Замість того, щоб висловлювати потреби, вони робили аналіз, у якому легко почути критику. Як я згадував раніше в цій книзі, аналіз, який натякає на неправоту, по суті є трагічним вираженням незадоволених потреб. Що стосується цієї пари, то чоловік мав потребу в підтримці та розумінні, але висловив це через «нечутливість дружини». У дружини була потреба в точному розумінні, але вона висловила це через «несправедливість» чоловіка. Знадобився певний час, щоб пройти через рівні потреб як чоловіка, так і дружини, але лише завдяки справжньому визнанню та оцінці потреб одне одного подружжя нарешті змогло розпочати процес дослідження стратегій вирішення своїх давніх конфліктів.

Колись я працював із компанією, де і командний дух, і продуктивність занепали через дуже тривожний конфлікт. Два відділи одного департаменту вели боротьбу за те, яке програмне

забезпечення використовувати, і це породжувало сильні емоції з обох сторін. Один із відділів особливо наполегливо захищав програмне забезпечення, яке вже використовувалося, і хотів бачити його подальше використання. Інший відділ був емоційно дуже прив'язаним до ідеї створення нового програмного забезпечення.

Я розпочав із того, що попросив кожен відділ розповісти мені, які їхні потреби краще задовольнялися б програмним забезпеченням, яке вони відстоюють. У відповідь вони пропонували інтелектуальний аналіз, який інша сторона сприймала як критику. Член відділу, який підтримував нове програмне забезпечення, сказав: «Ми можемо продовжувати бути надмірно консервативними, але в такому разі, гадаю, у нас не буде роботи в майбутньому. Прогрес означає, що ми беремо на себе певні ризики, і наважуємось показати, що ми виходимо за межі застарілих методів». Член опозиційного відділу відповів: «Але я думаю, що імпульсивне захоплення кожною новинкою не йде нам на користь». Вони визнали, що повторювали цей аналіз місяцями, і це не призвело ні до чого, лише посилило напругу.

Інтелектуальний аналіз часто сприймається як критика.

Коли ми не знаємо, як прямо і чітко висловити те, чого ми потребуємо, ми здатні лише аналізувати інших, і це звучить для них як критика. А отже, конфлікт уже не за горами: чи то словесний, чи то психологічний, чи то фізичний.

Відчувати потреби інших незалежно від того, що вони говорять

Щоб вирішувати конфлікти за допомогою ННС, нам потрібно навчитися чути потреби незалежно від того, як люди висловлюються.

Якщо ми дійсно хочемо допомогти іншим, перше, чого важливо навчитися, — це перекладати будь-яке повідомлення мовою потреб.

Повідомлення може мати форму мовчання, заперечення, судження, жесту або — сподіваємось — прохання. Ми відточуємо свої навички, щоб чути потребу в кожному повідомленні, навіть якщо спочатку нам доводиться покладатися на здогадки.

Наприклад, коли посеред розмови я запитую іншу людину щось про те, що вона щойно сказала, а у відповідь чую: «Це дурне запитання», я чую, як ця людина висловлює потребу у формі судження про мене. Я продовжую здогадуватись, яка ж це може бути потреба: можливо, запитання, яке я поставив, не відповідало її потребі в розумінні. Або якщо я попрошу свою партнерку поговорити про стрес у наших стосунках, і вона відповість: «Я не хочу про це говорити», я можу відчути, що її потреба полягає у захисті від можливих наслідків нашої розмови про стосунки. Отже, це наше завдання: вчитися розпізнавати потребу в твердженнях, які чітко її не висловлюють. Це вимагає практики і завжди передбачає певну міру здогадок. Щойно ми відчуємо, що потрібно іншій людині, ми можемо перепитати в неї, а потім допомогти їй висловити свою потребу вербально.

Якщо ми зможемо по-справжньому почути потребу іншого, то буде досягнуто нового рівня зв'язку — ключової частини, яка спрямовує конфлікт до успішного вирішення.

Навчіться чути потреби незалежно від того, як люди їх висловлюють.

На семінарах для подружніх пар я часто шукаю пару з найтривалішим невирішеним конфліктом, щоб продемонструвати мій прогноз, що щойно кожна сторона зможе визначити потреби іншої, для вирішення конфлікту знадобиться не більше двадцяти хвилин. Колись була пара, чий шлюб тридцять дев'ять років страждав від конфлікту з приводу грошей. Через шість місяців після одруження дружина двічі перевищила ліміт банківського рахунку, після чого чоловік взяв під контроль усі фінанси і заборонив їй виписувати чеки. Відтоді вони не припиняли сваритися через це.

Дружина поставила під сумнів мій прогноз, сказавши, що, хоча вони й мають чудовий шлюб і можуть добре спілкуватися одне з одним, їхній затяжний конфлікт не вдасться вирішити так швидко.

Я запропонував їй для початку розповісти мені, чи знає вона, які потреби мав у цьому конфлікті її чоловік.

Вона відповіла: «Він, вочевидь, не хоче, щоб я взагалі витратила гроші».

На що її чоловік вигукнув: «Це смішно!»

Заявляючи, що її чоловік не хотів, щоб вона взагалі витратила гроші, дружина визначала те, що я називаю стратегією. Навіть якщо вона точно вгадувала стратегію свого чоловіка, вона не визначила його потреби. Тут знову ж таки ключова відмінність. За моїм визначенням, потреба не стосується конкретної дії, наприклад, витратити чи не витратити гроші. Я сказав дружині, що всі люди мають однакові потреби, і якби вона змогла зрозуміти потреби свого чоловіка, питання було б вирішено. Коли я її заохотив знову висловити потреби чоловіка, вона відповіла: «Він такий самий, як його батько», і розповіла, як неохоче батько її чоловіка витрачав гроші. У цей момент вона робила аналіз.

Я зупинив її, щоб знову запитати: «Яка була його потреба?»

Стало зрозуміло, що навіть після тридцяти дев'яти років «доброго спілкування» вона досі гадки не мала, якими були потреби її чоловіка.

Потім я звернувся до чоловіка. «Якщо ваша дружина не в змозі побачити ваші потреби, то чому б вам не розповісти їй про них? Які потреби ви задовольняєте, зберігаючи чекову книжку подалі від неї?»

На що він відповів: «Маршалле, вона прекрасна дружина, чудова мати. Але коли мова йде про гроші, вона абсолютно безвідповідальна». Його діагностування («вона безвідповідальна») відображає мову, яка перешкоджає мирному вирішенню конфліктів. Коли будь-яка сторона чує у свій бік критику, діагнози або інтерпретацію, енергія ситуації, швидше за все, буде спрямована на самозахист та контрзвинувачення, а не на розв'язання конфлікту.

Критика та діагнози перешкоджають мирному вирішенню конфліктів.

Я спробував почути почуття та потребу за його твердженням про те, що дружина безвідповідальна: «Ви боїтеся, бо маєте потребу в економічному захисті своєї родини?» Він погодився, що це дійсно так. Звичайно, я просто здогадався правильно, але не обов'язково було робити це з першого разу, бо навіть якби я помилився, я б однаково зосереджувався на його потребах — і в цьому полягає суть справи. Насправді, коли ми висловлюємо іншим неправильні здогадки, це може допомогти їм зв'язатися зі своїми справжніми потребами. Це виводить їх з аналізу до сильнішого зв'язку з життям.

Чи були почуті потреби?

Чоловік нарешті визнав свою потребу: забезпечувати безпеку родини. Наступний крок — переконатися, що дружина почула цю потребу. Це важливий етап вирішення конфлікту. Ми не повинні припускати, що коли одна сторона чітко висловила потребу, інша сторона її так само чітко почула. Я запитав дружину: «Чи можете ви сказати мені, яку потребу вашого чоловіка в цій ситуації ви почули?»

«Ну, тільки тому, що я перевищила банківський рахунок кілька разів, це не означає, що я буду продовжувати це робити». Її відповідь не була незвичною. Коли у нас протягом багатьох років накопичується біль, він може перешкоджати нашій здатності ясно чути, навіть коли іншим людям усе зрозуміло. Щоб продовжити, я звернувся до жінки: «Я скажу вам, що я почув з того, що сказав ваш чоловік, і я хотів би, щоб ви це повторили. Я чув, що ваш чоловік каже, що він має потребу захищати сім'ю, і він боїться, бо хоче бути впевнений, що сім'я в безпеці».

Емпатія для полегшення болю, який заважає чути

Люди часто потребують емпатії, перш ніж зможуть почути те, про що їм кажуть.

Але їй досі було надто боляче, щоб мене почути. У таких ситуаціях може знадобитися ще одна навичка, якщо ми хочемо ефективно залучати процес ННС під час вирішення конфлікту. Коли люди засмучені, їм часто потрібна емпатія, перш ніж вони можуть почути, що їм говорять. У цьому випадку я змінив курс: замість того, щоб намагатися закликати її повторити те, що сказав її чоловік, я спробував зрозуміти біль, який не давав їй почути його слова. Особливо коли історія болю досить тривала, важливо проявити достатньо емпатії, щоб сторони були впевнені, що їхній біль визнають і розуміють.

Коли я з емпатією звернувся до дружини: «Мені здається, вам дійсно боляче, і ви потребуєте, щоб люди вірили, що ви можете навчатися на помилках минулого», — її погляд показав мені, як сильно їй потрібне це розуміння. «Саме так», — відповіла жінка. Однак коли її попросили повторити те, що сказав її чоловік, вона відповіла: «Він вважає, що я витрачаю занадто багато грошей».

Так само, як ми не навчені висловлювати власні потреби, більшість із нас не були навчені чути потреби інших. Усе, що чула дружина, — критику чи діагностику з боку свого чоловіка. Я закликав її спробувати просто почути його потреби. Після того, як я ще двічі повторив його потребу, яка полягала в захисті своєї сім'ї, вона нарешті змогла це почути. Потім, після ще кількох раундів, вони змогли почути потреби одне одного. І, як я й передбачав, щойно вони зрозуміли потреби одне одного щодо чекової книжки — уперше за тридцять дев'ять років — знадобилося менше двадцяти хвилин, щоб знайти практичні способи задоволення потреб їх обох.

Що більше досвіду я отримував у медіації конфліктів і що більше бачив, через що саме сім'ї сваряться, а нації воюють, то більше я переконувався в тому, що такі конфлікти могли б розв'язати більшість школярів. Якби ми могли просто сказати: «Ось потреби обох сторін. Ось ресурси. Що можна зробити для

задоволення цих потреб?» — конфлікти легко вирішувалися б. Але натомість наше мислення орієнтоване на приниження одне одного, на використання мови ярликів і суджень, поки навіть найпростіші конфлікти не стають дуже важкими для вирішення. ННС допомагає нам уникнути цієї пастки, тим самим збільшуючи шанси досягти задовільного рішення.

Висловлюватися мовою позитивних дій і в теперішньому часі для вирішення конфлікту

Хоча я розглядав питання про використання мови позитивних дій і теперішнього часу у Розділі 6, я хотів би надати ще кілька прикладів, щоб продемонструвати їхню важливість у вирішенні конфліктів. Після того, як обидві сторони зв'язалися з потребами одна одної, наступним кроком є розробка стратегій, що відповідають цим потребам. Тут важливо не переходити до стратегій надто рано, оскільки це може призвести до компромісу, який не матиме глибини того справжнього вирішення, яке є можливим. Тільки повністю усвідомивши потреби одне одного і тоді перейшовши до роботи над рішеннями, сторони конфлікту зможуть набагато частіше дотримуватися домовленостей, які укладуть. Процес вирішення конфлікту повинен закінчуватися діями, що задовольняють потреби усіх. Конфлікти рухаються до вирішення саме тоді, коли застосовується чітка мова теперішнього часу та позитивних дій під час пропонування стратегій.

Твердження в теперішньому часі вказує на те, що ми хочемо в цей момент. Наприклад, одна зі сторін може сказати: «Скажи мені, будь ласка, ти не проти...» і описати дію, яку вона хоче, щоб здійснила інша сторона. Якщо прохання мовою теперішнього часу починати зі слів «Чи ти не проти...», це допоможе побудувати шанобливе обговорення. Якщо інша сторона відповідає, що вона проти, це запрошує зробити наступний крок до розуміння того, що перешкоджає її бажанню.

З іншого боку, за відсутності мови теперішнього часу, прохання на кшталт «Я хотів би, щоб ти пішов зі мною на шоу в суботу ввечері» не дає змоги передати іншій стороні те, про що її

просять саме зараз. Покращити таке прохання можна за допомогою теперішнього часу, наприклад: «Скажи, будь ласка, ти підеш зі мною на шоу в суботу ввечері?» Таке запитання підтримує ясність і постійний зв'язок в розмові. Ми можемо додатково уточнити прохання, вказавши, чого ми хочемо від іншої людини в конкретний момент: «Скажи, будь ласка, як ти ставишся до того, щоб піти зі мною на шоу в суботу ввечері?» Що чіткіше ми уточнюємо відповідь, яку хочемо просто зараз отримати від іншої сторони, то ефективніше ми рухаємо конфлікт до вирішення.

Використання активно виконуваних дієслів

У Розділі 6 ми торкнулися ролі мови позитивних дій у формуванні прохань ННС. У конфліктних ситуаціях особливо важливо зосередитись на тому, чого ми хочемо, а не на тому, чого ми не хочемо. Якщо говорити про те, чого хтось не хоче, можна легко створити плутанину і опір між сторонами конфлікту.

Мова дії вимагає використання активно виконуваних дієслів, а також уникання мови, яка ускладнює порозуміння, або мови, яка легко може трактуватися як напад. Я хотів би проілюструвати це ситуацією, де жінка висловила потребу в розумінні, яка не була задоволена в її стосунках. Після того, як партнер зміг точно почути і віддзеркалити її потребу в розумінні, я звернувся до жінки і сказав: «Гаразд, перейдемо тепер до стратегій. Що ви хочете від свого партнера, щоб задовольнити вашу потребу в розумінні?» Вона поглянула на свого партнера і сказала: «Я б хотіла, щоб ти слухав мене, коли я розмовляю з тобою». «Я завжди слухаю, коли ти говориш!» — вигукнув партнер. Досить типово, коли хтось просить нас послухати, сприймати це як звинувачення і відчувати обурення.

Мова дії вимагає використання діяльних дієслів.

Вони товклися на одному місці, партнер повторював: «Я дійсно слухаю», а жінка відповідала: «Ні, не слухаєш». Вони

сказали мені, що ведуть цей «діалог» упродовж дванадцяти років. Така ситуація типова для конфліктів, коли сторони використовують невизначні слова на кшталт «слухати», щоб висловити стратегії. Замість цього я пропоную використовувати активно виконувані дієслова, тобто ті, які називають *те, що ми можемо побачити або почути, те, що можна записати відеокамерою*. «Слухання» відбувається в голові людини; інша людина не може побачити, відбувається це чи ні. Один із способів пересвідчитися, чи нас насправді слухали, — попросити людину повторити сказане: ми просимо людину здійснити дію, результат якої самі зможемо побачити чи почути. Якщо інша сторона може повторити нам те, що було сказано, ми знаємо, що ця людина чула і справді слухає нас.

В іншому подружньому конфлікті дружина хотіла знати, що чоловік поважає її вибір.

Після того, як вона успішно висловила свою потребу, її наступним кроком було зрозуміти свою стратегію для задоволення цієї потреби та сформулювати прохання до чоловіка. Вона сказала йому: «Я хочу, щоб ти дав мені свободу зростати і бути собою». «Я так і роблю», — відповів він, і так само, як і в попередній ситуації, за цим пішла низка марних «Так, я це роблю» та «Ні, ти цього не робиш».

Прохання без активно виконуваних дієслів, наприклад «дай мені свободу зростати», часто загострює конфлікт. У цьому випадку чоловік почув, що його засуджують за авторитарність. Я вказав дружині, що чоловікові було не ясно, чого вона хоче: «Скажіть, будь ласка, йому, що конкретно ви хочете, щоб він зробив і це задовольнило вашу потребу у повазі до вашого вибору».

Збереження поваги є ключовим елементом успішного вирішення конфлікту.

«Я хочу, щоб ти дозволив мені...» — почала вона. Я перервав її: «Дозволив — слово занадто розмите. Що ви маєте на увазі, коли кажете про дозвіл?»

Поміркувавши кілька секунд, вона зрозуміла важливу річ. Вона визнала, що насправді, коли говорила такі речі, як «Я хочу, щоб ти дозволив мені бути собою» і «Я хочу, щоб ти дав мені свободу зростати», вона хотіла, щоб її чоловік схвалював усе, що вона робила.

Коли вона усвідомила, про що насправді просить (щоб він казав їй що-небудь), вона зрозуміла, що її прохання не залишає чоловікові великої свободи бути самим собою і не поважає його вибір. А збереження поваги є ключовим елементом успішного вирішення конфлікту.

Розуміння слова «ні»

Коли ми висловлюємо прохання, дуже важливо поважати реакцію іншої людини, незалежно від того, погоджується вона чи ні з нашим проханням. Багато медіацій, свідком яких я був, проходять в очікуванні того, коли люди виснажаться і будуть ладні прийняти будь-який компроміс. Це дуже відрізняється від рішення, в якому задовольняються потреби кожного і ніхто не відчуває втрат.

У Розділі 8 ми з'ясували, як важливо не сприймати «ні» як відторгнення. Уважне слухання повідомлення, яке ховається за «ні», допомагає нам зрозуміти потреби іншої людини. Коли вона каже «ні», вона говорить, що має потребу, яка не дає їй відповісти «так» на наше прохання. Якщо ми можемо почути потребу за «ні», ми можемо продовжувати процес вирішення конфлікту — тобто далі шукати спосіб задовольнити потреби кожного, — навіть якщо інша сторона каже «ні» конкретній стратегії, яку ми їй запропонували.

ННС та роль медіатора

Хоча в цьому розділі я запропонував приклади з медіацій, які я проводив між сторонами конфлікту, дотепер увага зосереджувалася на тому, як застосовувати ці навички під час вирішення конфліктів між нами та іншими людьми. Тож слід пам'ятати про декілька речей, якщо ми беремо на себе роль

медіатора і хочемо використовувати наші інструменти ННС, щоб допомогти дійти згоди двом іншим сторонам.

Ваша роль та віра в процес

Вступаючи в конфліктний процес як медіатор, добре почати з запевнення обох сторін, що ми тут не для того, щоб приставати на чийсь бік, а щоб підтримати їх у слуханні одне одного і допомогти привести до рішення, яке задовольняє потреби усіх.

Мета полягає не в тому, щоб змусити сторони робити те, що ми від них хочемо.

Залежно від обставин, ми можемо також захотіти поділитися нашою впевненістю, що, якщо сторони дотримуватимуться кроків ННС, їхні потреби будуть нарешті задоволені.

Пам'ятайте: йдеться не про нас

На початку розділу я підкреслив, що нашою метою не є змусити іншу людину робити те, чого ми від неї хочемо.

Це також стосується медіації в чіємусь конфлікті. Хоча ми можемо мати власні побажання щодо способу вирішення конфлікту — особливо якщо конфлікт має місце в нашій сім'ї, між нашими друзями, або колегами, — нам важливо пам'ятати, що ми тут не для того, щоб досягти власних цілей. Роль медіатора полягає у створенні середовища, в якому сторони можуть налагодити зв'язок, висловити свої потреби, зрозуміти потреби одна одної і знайти стратегії для задоволення цих потреб.

Невідкладна емпатія

Як медіатор я завжди наголошую на тому, що обидві сторони повинні бути повною мірою і точно зрозумілими. Попри це часто, щойно я висловлюю емпатію до однієї зі сторін, інша сторона починає звинувачувати мене в упередженості. У цей момент потрібно звернутися до невідкладної емпатії. Це може звучати

так: «Отже, ви насправді роздратовані і прагнете запевнення, що вашу позицію також вислухають?»

Після висловлення емпатії я нагадую сторонам, що всі матимуть можливість бути почутими, і їхня черга буде наступною. Тоді корисно отримати підтвердження, чи згодні вони почекати, запитавши, наприклад: «Вам цього достатньо, чи ви хочете більшого запевнення в тому, що невдовзі і ви отримаєте можливість бути почутими?»

Можливо, нам доведеться робити це неодноразово, щоб продовжити проводити медіацію.

Підтримка процесу: стежте за стрибками м'ячика

Під час медіації ми маємо «вести рахунок», старанно звертаючи увагу на сказане та переконуючись, що обидві сторони мають можливість висловити свої потреби, вислухати потреби іншої людини та сформулювати прохання. Нам також потрібно «стежити за стрибками м'ячика»: усвідомлювати, де зупинилася одна сторона, щоб ми могли повернутися до сказаного нею після того, як вислухали іншу сторону.

Це може бути важко, особливо коли градус обговорення підвищується. У таких ситуаціях мені часто стає в пригоді дошка або фліпчарт, щоб зафіксувати суть сказаного стороною, яка останньою мала можливість висловити почуття чи потребу.

Ця форма візуального відстеження також може запевнити обидві сторони, що їхні потреби отримують увагу, тому що дуже часто, перш ніж ми матимемо шанс повністю визначити потреби однієї сторони, інша буде забігати вперед, щоб висловити свої. Якщо приділити час та занотувати ці потреби таким чином, щоб усі могли їх бачити, це може допомогти стороні, яка наразі слухає, повірити, що її потреби також будуть розглянуті. Таким чином кожному буде легше повністю зосередитися на тому, про що кажуть у цей момент.

Тримайте розмову в теперішньому часі

Ще одна важлива якість для медіації — усвідомлення теперішнього моменту: кому що потрібно саме зараз? Про що

вони просять у цей момент? Підтримування такої усвідомленості вимагає багато практики, а більшість із нас ніколи не навчали бути присутніми в моменті.

Просуваючись процесом медіації, ймовірно ми почуємо багато дискусій про те, що сталося в минулому, і яких змін люди хочуть у майбутньому. Однак вирішення конфлікту може відбутися лише зараз, тому ми мусимо зосередитись на теперішньому моменті.

Тримайте темп

Іншим завданням медіатора є запобігання гальмуванню розмови. Це може статися дуже легко, оскільки часто люди вважають, що якщо вони ще раз повторять ту саму історію, їх нарешті зрозуміють, і інша людина зробить те, чого вони хочуть.

Для того, щоб тримати темп, медіатору важливо ставити ефективні запитання і за потреби підтримувати або навіть прискорювати швидкість. Одного разу, коли я мав проводити семінар у маленькому містечку, організатор заходу поцікавився, чи можу я допомогти йому в особистій суперечці, пов'язаній з поділом сімейного майна. Я погодився на медіацію, знаючи, що між семінарами є лише тригодинне вікно для того, щоб це зробити.

Сімейний конфлікт стосувався чоловіка, який володів великою фермою і збирався вийти на пенсію. Два його сини воювали за те, як поділити майно. Вони не розмовляли вісім років, хоча жили поруч один з одним на тій самій фермі. Я зустрів братів, їхніх дружин та їхню сестру, які були причетні до цієї низки складних юридичних справ та восьмирічного болю.

Для того, щоб запустити процес — і вписатися в розклад, — я мав прискорити процес медіації. Щоб утримати їх від марнування часу на чергові розповіді одних і тих самих історій, я запитав одного з братів, чи можу я зіграти його роль. Потім я збирався зіграти й роль другого брата.

У процесі своєї рольової гри я пожартував, що хотів би запитати в свого «режисера», чи граю я цю роль правильно.

Використовуйте рольові ігри, щоб прискорити процес медіації.

Подивившись на брата, чия роль я грав, я побачив те, до чого не був готовий: на очах у нього були сльози. Я здогадувався, що він відчуває глибоку емпатію — як до самого себе, коли я граю його роль, так і до свого брата, біль якого він не міг бачити до цього моменту. Наступного дня до мене підійшов батько, також зі сльозами на очах, щоб сказати, що вчора вся сім'я вперше за вісім років повечеряла разом. Хоча конфлікт тривав роками, і адвокати обох сторін безуспішно працювали, щоб досягти згоди, вирішення знайшлося, щойно брати почули біль та потреби один одного, які проявилися завдяки рольовій грі. Якби я зачекав, поки вони обоє розкажуть свої історії, вирішення зайняло б набагато більше часу.

А тоді у нас буде змога зробити більш точну спробу.

Використовуючи цей метод, я час від часу звертаюся до людини, чия роль граю (мого «режисера»), щоб дізнатися, чи я так все роблю. Якийсь час я думав, що маю акторський талант, бо дуже часто я бачив, що люди плачуть і говорять: «Це саме те, що я намагався сказати!» Однак коли я почав навчати рольовій грі інших, я зрозумів, що будь-хто з нас може це робити, якщо матиме зв'язок з власними потребами. Незалежно від того, що саме сталося, у всіх нас однакові потреби. Потреби універсальні.

Іноді я працюю з людьми, яких зґвалтували чи які пережили катування, і коли агресор відсутній, я беру на себе його роль.

Рольова гра полягає в тому, щоби просто поставити себе на місце іншої людини.

Часто жертва дивується, коли чує, як у рольовій грі я говорю те саме, що казав її кривдник, і пристає із запитанням: «Але звідки вам це відомо?» Я гадаю, що відповідь криється в тому, що я і є та людина. І всі ми також нею є. Коли ми застосовуємо мову почуттів і потреб, ми не замислюємося над проблемою, а просто стаємо на місце іншої людини, намагаючись бути тією людиною. «Правильне розуміння ролі» відбувається не в наших думках, хоча час від часу ми зв'язуємося з «режисером», бо можемо помилитися. Ніхто не застрахований від помилки, і це не страшно. Якщо ми десь відхиляємося, людина, яку ми граємо, знайде спосіб повідомити нам про це.

Перебивання

Іноді медіація загострюється і люди кричать або перебивають одне одного. Щоб утримати процес у такій ситуації, важливо самим вміти з легкістю перебивати.

Якось я був медіатором в Ізраїлі і мені було важко, оскільки мій перекладач був надто ввічливий. Нарешті я навчив його бути жорсткішим. «Затикай їх! — давав я вказівку. — Скажи їм зачекати, поки ми перекладемо, перш ніж вони продовжать кричати одне на одного». Коли обидві сторони кричать або говорять водночас, я вставляю своє: «Перепрошую, перепрошую, перепрошую!» Я повторюю це так голосно і так часто, як потрібно, поки не поверну до себе їхню увагу.

Коли ми захоплюємо їхню увагу, ми повинні діяти швидко. Якщо людина реагує гнівом на наше втручання, ми можемо відчувати що їй болять надто сильно, щоб нас почути. Це час для невідкладної емпатії. Ось як це може звучати на прикладі однієї ділової зустрічі.

Учасник переговорів: Так відбувається постійно! Вони вже провели три зустрічі, і щоразу з'являються якісь нові обґрунтування того, чому цього не можна зробити. Останнього разу вони навіть угоду підписали! А тепер ще одна обіцянка, яка так і залишиться ще однією обіцянкою! Немає сенсу працювати з людьми, які...

Медіатор: Перепрошую, перепрошую, ПЕРЕПРОШУЮ!
Можете, будь ласка, повторити для мене, що сказала попередня людина?

Учасник переговорів (розуміючи, що він не слухав того, про що йшлося): Ні!

Медіатор: Ви зараз відчуваєтеся сповненим недовіри, і вам потрібно бути впевненим, що люди робитимуть те, що кажуть?

Учасник переговорів: Ну, звісно, але...

Медіатор: Тоді чи могли б ви повторити, що вони сказали? Дозвольте, я вам нагадаю. Я почув, як інша сторона каже, що вони мають сильну потребу в співпраці. Чи ви можете повторити це, просто щоб я переконався, що ми всі розуміємо одне одного?

Учасник переговорів: (тиша).

Медіатор: Ні? Тоді дозвольте мені повторити.
І ми повторюємо це знову.

Мета перебивання — відновити процес.

Ми можемо сприймати себе перекладачем, який щоразу перекладає повідомлення однієї сторони так, щоб було зрозуміло для іншої. Я прошу їх звикнути до мого перебивання заради вирішення конфлікту. Коли я перебиваю, я також перевіряю, чи точно я перекладаю. Я перекладаю багато повідомлень, навіть якщо лише висловлюю здогадки, але учасник переговорів завжди є вирішальною інстанцією щодо точності мого перекладу.

Важливо пам'ятати, що метою нашого перебивання та привертання уваги є відновлення саме процесу висловлення спостережень, виявлення та вираження почуттів, з'єднання почуттів із потребами та формулювання реалістичних прохань, використовуючи чітку, конкретну, стверджувальну мову дій.

Коли люди відмовляються зустрітися віч-на-віч

Я оптимістично дивлюся на те, щоб зводити людей разом і давати кожному особисто висловити свої потреби та прохання. Проте одна з найбільших проблем, з якою я стикався, — це просто отримати доступ до обох сторін. Оскільки зазвичай сторонам потрібен час, щоб зрозуміти власні потреби, медіаторам необхідний доступ до обох сторін, щоб ті могли висловитися, а потім почути потреби одна одної. Ми часто чуємо від когось, хто перебуває в конфлікті: «Ні, розмова не принесе користі — вони однаково не слухатимуть», «Я намагався говорити, усе марно».

Щоб вирішити цю проблему, я шукав стратегії розв'язання конфліктів, у яких люди, які конфліктують, не бажають зустрічатися. Один з методів, що показує обнадійливі результати, покладається на використання диктофона. Я працюю з кожною стороною окремо, граючи роль іншої сторони. Якщо у нашому житті є двоє людей, яким надто сильно болять, щоб наважитися зустрітися, це може бути гарний варіант для них.

Ось один із прикладів. Жінка сильно страждала від конфлікту з чоловіком, особливо від того, як він скеровував на неї свій гнів. По-перше, я слухав, даючи їй змогу чітко висловлювати свої потреби та відчувати шанобливе розуміння. Тоді я взяв на себе роль її чоловіка і попросив її вислухати мене, коли я висловив те, що, на мою думку, було потребами її чоловіка.

Потреби сторін конфлікту були чітко викладені в цій рольовій грі, і я попросив жінку поділитися записом із чоловіком, щоб дізнатися його реакцію.

Оскільки я в цьому випадку точно вгадав потреби чоловіка, він відчув величезне полегшення під час прослуховування запису. Завдяки почутому його довіра зросла і він невдовзі погодився прийти, щоб ми могли попрацювати разом і знайти способи задоволення їхніх потреб шляхом взаємної поваги.

Коли найважчим у вирішенні конфлікту є звести обидві сторони в одній кімнаті, використання диктофона та рольової гри може стати рішенням.

Неформальна медіація: пхати носа у справи інших людей

Неформальна медіація — це ввічлива назва для медіації, про яку нас не просили. Простими словами, ми пхаємо носа у справи інших людей.

Одного разу у продуктовому магазині я побачив жінку, яка вдарила свого малюка. Вона збиралася зробити це ще раз, коли я втрутився. Попри те, що вона не попросила: «Маршалле, ти б міг провести медіацію між нами?»

Іншим разом я гуляв вулицями Парижа. Поруч зі мною йшла жінка. Раптом її наздогнав чоловік напідпитку, розвернув та вдарив по обличчю. Оскільки в мене не було часу розмовляти з цим чоловіком, я вдався до захисного застосування сили, й схопив його в момент, коли він збирався вдарити її знову. Я став між ними обома і таким чином запхав свого носа у їхні справи. Іншого разу, під час ділової зустрічі, я спостерігав за двома групами, які нескінченно сперечалися про якусь давно неактуальну проблему, і я знову запхав свого носа.

Коли ми стаємо свідками поведінки, яка викликає у нас стурбованість, — якщо тільки це не ситуація, яка вимагає захисного використання сили, про що йдеться в Розділі 12, — ми спочатку проявляємо емпатію до потреб людини, поведінка якої нам не подобається. У першій ситуації, якби ми хотіли, щоб на малюка спрямували більше насильства, ми могли б не запропонувати матері емпатію, а осудити її за те, що вона вдарила дитину. Така відповідь з нашого боку лише б загострила ситуацію.

Для того щоб бути справді корисними людям у справах, в які ми пхаємо свого носа, нам важливо розвинути власну грамотність в усьому, що стосується потреб, та мати добру практику в тому, щоб чути потреби в будь-якому повідомленні, навіть у прагненні вдарити іншу людину. І нам потрібно мати практику вербальної емпатії, щоб люди відчували, що ми маємо зв'язок з їхньою потребою.

Нам потрібно багато досвіду у тому, щоб чути потребу в будь-якому повідомленні.

Нам потрібно пам'ятати, що, коли ми вирішимо запхати свого носа у чийсь справи, недостатньо буде просто підтримати когось, щоб зв'язатися з його власними потребами. Ми прагнемо реалізувати всі інші кроки, описані в цьому розділі. Наприклад, після прояву емпатії ми можемо сказати матері малюка, що ми піклуємося про безпеку та маємо потребу захищати людей, а потім попросити у неї згоди спробувати іншу стратегію для задоволення її потреб зі своєю дитиною.

Однак ми утримуємося від згадування власних потреб щодо поведінки іншої людини, поки їй не стане зрозуміло, що ми розуміємо і дбаємо про її потреби. Інакше людям буде байдуже до наших потреб, і вони не побачать, що їхні і наші потреби є одними і тими самими. Як гарно висловились Еліс Вокер у романі «Колір пурпуровий»*****: «Одного дня сиділа я тиха й нещасна, наче сирота, якою я й була, воно прийшло до мене: це відчуття, що я — частина всього, а не зовсім відокремлена від світу. Я знала, що якщо я зрубаю дерево, моя рука буде кровоточити».

Якщо ми не переконуємося, що обидві сторони усвідомлюють як власні потреби, так і потреби одна одної, нам буде важко досягти успіху, коли ми пхаємо носа у справи інших людей. Ми здатні потрапляти до пастки «дефіцитного» мислення — тобто бачимо важливість задоволення лише власних потреб. Коли потім «дефіцитне» мислення змішується з мисленням «правильно—неправильно», будь-хто з нас може стати войовничим, насильницьким і не бачити навіть найбільш очевидних рішень. У цей момент здається, що конфлікт неможливо розв'язати — і так воно й буде, якщо ми не встановимо зв'язок з іншою стороною, спочатку запропонувавши їй емпатію, без зосередження на власних потребах.

Підсумок

Використання ННС для вирішення конфлікту відрізняється від традиційних методів медіації. Замість того, щоб обговорювати питання, стратегії та засоби пошуку компромісу, ми зосереджуємося в першу чергу на виявленні потреб обох сторін, і лише потім шукаємо стратегії для задоволення цих потреб.

Ми починаємо із встановлення емпатійного зв'язку між сторонами конфлікту. Тоді ми забезпечуємо можливість обом сторонам повною мірою висловити свої потреби, уважно вислухати потреби іншої людини, і лише після того, як потреби будуть почуті, чітко висловити реальні кроки для їхнього задоволення. Ми уникаємо суджень або аналізу конфлікту, а натомість залишаємося зосередженими на потребах.

Коли одна сторона відчуває занадто багато болю, щоб чути потреби іншої, ми розширюємо емпатію, даючи їй стільки, скільки буде потрібно, щоб забезпечити людині усвідомлення, що її біль почули. Ми сприймаємо «ні» не як відторгнення, а як вираження потреби, яка не дає людині сказати «так». Тільки після того, як всі потреби будуть взаємно почуті, ми переходимо до етапу вирішення: формулювання прохань із використанням позитивної мови дій.

Коли ми беремо на себе роль медіатора конфлікту між двома іншими сторонами, застосовуються ті самі принципи. Крім того, ми ретельно стежимо за темпом; розширюємо емпатію там, де в цьому є потреба; тримаємо розмову в теперішньому часі, рухаючи її вперед та перебиваючи, де необхідно, щоб повернутися до процесу.

За допомогою цих інструментів та розуміння ми можемо набути досвіду та допомагати іншим вирішувати навіть дуже складні конфлікти.



Захисне використання сили

Коли застосування сили неминуче

Коли дві сторони, що сперечаються, отримали змогу повністю висловити те, що вони спостерігають, відчувають, чого потребують і просять — і кожна проявила емпатію до іншої, — зазвичай вдається ухвалити рішення, яке задовольняє потреби обох сторін. Принаймні вони обоє можуть доброзичливо погодитися не погоджуватися.

Однак у деяких ситуаціях можливостей для такого діалогу може не бути, а застосування сили стає необхідним для захисту життя чи прав людини. Наприклад, коли інша сторона не бажає спілкуватися. Або коли небезпека, що насувається, не залишає часу на спілкування. У цих ситуаціях нам, можливо, знадобиться вдатися до сили. Якщо так трапиться, ННС вимагає від нас розмежовувати захисне та каральне застосування сили.

Мислення, яке стоїть за застосуванням сили

Намір, який стоїть за захисним застосуванням сили, має на меті запобігти травмуванню чи несправедливості. Намір, який стоїть за каральним застосуванням сили, полягає в тому, щоб

змусити людину страждати за вчинений нею злочин. Коли ми хапаємо дитину, яка вибігає на проїжджу частину, щоб запобігти її травмуванню, ми застосовуємо захисну силу. З іншого боку, каральне застосування сили може містити фізичну або психологічну атаку, як, наприклад, лупцювання дитини або ображання: «Як ти можеш бути таким тупим! Тобі має бути соромно за себе!»

Намір, який стоїть за захисним застосуванням сили, полягає лише в тому, щоб захистити, а не покарати, звинуватити чи засудити.

Коли ми здійснюємо захисне застосування сили, ми зосереджуємося на житті чи правах, які хочемо захистити, без осуду людини чи її поведінки. Ми не звинувачуємо і не засуджуємо дитину, яка вибігає на вулицю; наше мислення спрямоване виключно на захист її від небезпеки. (Про застосування подібної сили в соціальних і політичних конфліктах див. у книзі Роберта Ірвіна «Побудова системи миру»*****.) В основі захисного застосування сили лежить припущення, що люди шкодять собі чи іншим через певну форму необізнаності. Тому корекційний процес полягає у навчанні (чи проясненні), а не в покаранні.

Необізнаність охоплює:

- 1) недостатнє розуміння наслідків наших дій;
- 2) нездатність бачити, як задовольнити власні потреби без кривди для інших;
- 3) переконання, що ми маємо право карати чи кривдити інших людей, оскільки вони «заслужують» на це;
- 4) марення — наприклад, слухання голосу в голові, що наказує нам когось убити.

З іншого боку, каральні дії ґрунтуються на припущенні, що люди чинять правопорушення через те, що вони погані чи злі, і щоб виправити ситуацію, їх потрібно змусити розкаятися. Їхнє

«виправлення» здійснюється через каральні дії, покликані змусити їх:

- 1) страждати достатньо, щоб побачити помилковість своїх дій;
- 2) покаятися;
- 3) змінитися.

Однак на практиці каральні дії, замість того, щоб допомогти розкаятися та чогось навчити, цілком ймовірно можуть викликати обурення та ворожість, підсилюючи поведінку, з якою ми намагаємося боротися.

Види каральної сили

Фізичне покарання, таке як лупцювання по попi, — це один з видів карального застосування сили. Я виявив, що тема тілесних покарань провокує сильні реакції серед батьків. Дехто відверто відстоює цю практику, посилаючись на Біблію: «Хто шкодує різки свої, той ненавидить сина; а хто любить, той з дитинства карає його». Вони переконані, що биття наших дітей свідчить про те, що ми їх любимо, встановлюючи чіткі межі. Інші батьки твердо переконані в тому, що биття є виявом нелюбові, і воно неефективне, оскільки вчить дітей, що коли все інше не спрацьовує, ми завжди можемо вдаватися до фізичного насильства.

Через страх тілесних покарань діти не усвідомлюють співчуття, що лежить в основі батьківських вимог.

Моє особисте занепокоєння полягає в тому, що страх тілесного покарання у дітей може затьмарити їхнє усвідомлення співчуття, яке лежить в основі батьківських вимог. Батьки часто кажуть мені, що їм «доводиться» застосовувати каральну силу, тому що вони не бачать іншого способу змусити своїх дітей чинити так, «як для них добре». Вони підтверджують свою думку історіями про дітей, які висловлюють вдячність за те, що їм «вправили мізки», коли покарали. Я виховав чотирьох дітей, тому я глибоко співчуваю батькам через щоденні виклики, з якими

вони стикаються під час виховання дітей та забезпечення їхнього захисту. Однак це не зменшує мою стурбованість щодо застосування фізичних покарань.

По-перше, мені цікаво, чи люди, які проповідують ефективність таких покарань, усвідомлюють незліченну кількість випадків, коли діти противляться тому, що може бути для них корисним, просто через те, що вони вирішують боротися, а не піддаватися примусу.

Покарання також включає навішування ярликів та позбавлення привілеїв.

По-друге, очевидний успіх фізичних покарань у впливі на дитину не означає, що інші методи впливу працювали б гірше. Нарешті я поділяю занепокоєння багатьох батьків щодо соціальних наслідків застосування фізичного покарання. Коли ми, батьки, вирішуємо застосувати силу, ми можемо виграти битву, щоб змусити дітей робити те, чого ми хочемо, але чи не підживлюємо ми цим соціальну норму, яка виправдовує насильство як засіб вирішення розбіжностей?

Крім фізичних покарань, є й інші прояви сили, які також кваліфікуються як покарання. Один із них — використання звинувачень для того, щоб дискредитувати іншу людину. Наприклад, батько чи мати може навішувати на дитину ярлики, кажучи, що вона «погана», «егоїстична» або «незріла», коли дитина не поводить себе певним чином. Іншою формою каральної сили є позбавлення деяких привілеїв, наприклад, коли батьки позбавляють кишенькових грошей або не дозволяють користуватися автомобілем. У цьому контексті позбавлення турботи чи поваги — одна з найпотужніших загроз.

Ціна покарання

Коли ми боїмося покарання, ми зосереджуємося на наслідках, а не на власних цінностях.

Коли ми підкорюємося і робимо щось виключно з метою уникнути покарання, наша увага перемикається з цінності самої дії. Натомість ми зосереджуємося на наслідках, на тому, що може статися, якщо ми цього не зробимо. Якщо виконання завдання працівником викликане страхом покарання, робота буде виконана, але страждатиме моральний дух і рано чи пізно знизиться продуктивність. Самооцінка також знижується, коли застосовується каральна сила. Якщо діти чистять зуби через те, що бояться сорому та глузування, здоров'я їхньої ротової порожнини може покращитися, але у їхній самоповазі з'являться прогалини. Крім того, як ми всі знаємо, покарання вбиває доброзичливість. Що більше нас сприймають як джерело покарання, то важче людям співчутливо реагувати на наші потреби.

Страх покарання знижує самооцінку та доброзичливість.

Я зайшов у гості до друга, директора школи. Ми говорили в його кабінеті, коли він помітив крізь вікно старшокласника, який б'є меншого учня. «Вибач», — сказав він і побіг на ігровий майданчик. Там він схопив старшу дитину, дав їй стусана і вилаяв: «Я тобі покажу, як ображати маленьких!» Коли директор повернувся до свого кабінету, я зауважив: «Не думаю, що ти справді надав тому учневі урок, якого хотів. Підозрюю, що він навчився іншого — не бити менших від себе, коли хтось більший — такий, як директор, — може це побачити! Мені здається, ти посилив думку про те, що вдаривши когось, можна отримати те, чого ти прагнеш».

У таких ситуаціях я рекомендую спочатку проявити емпатію до дитини, яка поводить себе насильницько. Наприклад, якби я побачив, як дитина вдарив когось після того, як її обізвали, я б проявив емпатію: «Я відчуваю, що ти злишся, тому що ти хотів би, щоб до тебе ставилися з більшою повагою». Якщо я вгадаю і дитина визнає, що це правда, тоді я продовжу висловлювати

власні почуття, потреби та прохання в ситуації, не фокусуючись на провині: «Мені сумно, бо я хочу, щоб ми знайшли способи отримувати повагу, не перетворюючись на ворогів. Скажи, будь ласка, чи хотів би ти дослідити зі мною якісь інші способи, як можна завоювати повагу?»

Два запитання, які виявляють обмеженість покарання

Два запитання допомагають нам зрозуміти, чому ми навряд чи отримаємо те, чого хочемо, застосовуючи покарання, щоб змінити поведінку людей. Перше запитання: *«Що я хочу змінити в поведінці цієї людини, порівняно з тим, як вона зараз поводить?»* Якщо ми ставимо лише це перше запитання, то покарання може здатися ефективним, оскільки погроза чи застосування каральної сили можуть вплинути на чиясь поведінку. Однак із другого запитання стає очевидним, що покарання, ймовірно, не спрацює: *«Які я хочу, щоб були причини в цієї людини виконувати моє прохання?»*

Запитання 1: Що я хочу, щоб ця людина зробила?

Запитання 2: Які я хочу, щоб були причини в цієї людини виконувати моє прохання?

Ми рідко звертаємося до другого запитання, але коли робимо це, швидко усвідомлюємо, що покарання та винагорода заважають здатності людей робити речі, мотивуючись тими причинами, які ми б хотіли бачити. Я вважаю, що дуже потрібно усвідомлювати важливість причин, з яких люди чинять так, як ми просимо. Наприклад, звинувачення чи покарання, очевидно, не будуть ефективними стратегіями, якщо ми хочемо, щоб діти прибирали у своїх кімнатах через те, що бажають порядку, або через те, що хочуть допомогти батькам. Часто діти прибирають свої кімнати, підкорюючись авторитету («Тому що мама так сказала»), щоб уникнути покарання або через страх засмутити батьків чи бути відторгнутими ними. Однак ННС сприяє іншому рівню морального розвитку, заснованому на автономності та

взаємозалежності, завдяки чому ми усвідомлюємо відповідальність за власні дії й те, що наш добробут і добробут інших — це одне й те ж саме.

Захисне застосування сили в школах

Я хотів би описати, як деякі учні та я використовували захисну силу, щоб навести лад в хаосі альтернативної школи. Ця школа була створена для учнів, які кинули звичайну школу або були виключені з неї. Ми з адміністрацією сподівалися продемонструвати, що школа, заснована на принципах ННС, зможе достукатися до цих учнів. Моїм завданням було навчити колектив ННС та працювати консультантом упродовж року. Маючи лише чотири дні на підготовку колективу, я не зміг достатньо прояснити різницю між ННС та вседозволеністю. Як результат, деякі вчителі ігнорували, а не зупиняли конфліктні ситуації та тривожну поведінку. Перед загрозою спалаху насильства адміністрація вже була майже готова закрити школу.

Тоді я попросив поговорити з учнями, які найбільше сприяли «турбулентності». Директор обрав для зустрічі зі мною вісім хлопців віком від одинадцяти до чотирнадцяти років. Далі наводжу уривки з діалогу, який я мав із цими учнями.

МР (висловлюючи свої почуття та потреби, не ставлячи уточнювальних запитань): Я дуже засмучений повідомленнями вчителів про те, що в багатьох класах усе йде шкереберть. Я дуже хочу, щоб ця школа мала успіх. Я сподіваюся, що ви можете допомогти мені зрозуміти, у чому полягає проблема і як її можна вирішити.

Вілл: Учителі в цій школі дурні, чоловіче!

МР: Ти кажеш, Вілле, що тобі не подобаються вчителі і ти хочеш, щоб вони змінили певні свої дії?

Вілл: Ні, чоловіче, вони дурні, тому що просто стоять і нічого не роблять.

МР: Ти маєш на увазі, що тобі неприємно, тому що ти хочеш, щоб вони робили більше, коли виникають проблеми. *(Це друга спроба отримати почуття та бажання.)*

Вілл: Правильно, старий. Пофіг, хто що робить, вони просто стоять там, посміхаючись, як придурки.

МР: Чи готовий ти навести мені приклад того, як вчителі нічого не роблять?

Вілл: Легко. Лише сьогодні вранці чувак прийшов до школи із надпитою пляшкою бурбону в кишені штанів. Усі бачили це! Учителька теж побачила це, але вдала, ніби нічого не бачить.

МР: Як я зрозумів, ви не поважаєте вчителів, коли ті стоять і нічого не роблять. Ви хочете, щоб вони щось робили. *(Це продовження спроби повністю зрозуміти ситуацію.)*

Вілл: Так.

МР: Я розчарований, бо хочу, щоб вони могли ладнати з учнями, але здається, що я не зміг пояснити їм те, що мав на увазі.

Потім розмова перейшла до однієї особливо болісної проблеми: учні, які не хотіли навчатися, заважали тим, хто хотів.

МР: Я дуже хочу спробувати вирішити цю проблему, тому що вчителі кажуть, що це їх турбує найбільше. Буду вдячний, якщо ти поділишся зі мною будь-якими ідеями.

Джо: Вчителю слід мати різку.

МР: Отже, ти говориш, Джо, що хочеш, щоб викладачі били учнів, коли ті заважають іншим.

Джо: Це єдиний спосіб, щоб учні припинили клеїти дурня.

МР (досі намагаючись зрозуміти почуття Джо): Тож ти сумніваєшся, що будь-який інший спосіб спрацює.

Джо (киває на знак згоди).

МР: Мені сумно, якщо це єдиний спосіб. Я ненавиджу такий спосіб вирішення проблем і хочу навчитися інших способів.

Ед: Чому?

МР: На це є кілька причин. Наприклад, якщо я змушу вас припинити клеїти дурня у школі, використавши різку, скажіть-но мені, що трапиться, коли троє—четверо з тих, кого я вдарив у класі, зустрінуть мене біля авто, коли я йтиму додому.

Ед (посміхаючись): Тоді, старий, тобі краще мати велику палицю!

МР (відчуваючи, що зрозумів повідомлення Еда, і впевнений, що він знає, що я зрозумів, я продовжую, не перефразовуючи): Про це я й кажу. Я хочу, щоб ви бачили, що я переймаюся тим, яким способом вирішуються проблеми. Я занадто забудькуватий, щоб завжди пам'ятати, що слід носити велику палицю, і навіть якби я про це пам'ятав, мені б не сподобалося бити когось нею.

Ед: Можна вигнати когось зі школи.

МР: Ти радиш, Еде, щоб ми тимчасово відсторонювали дітей від занять або виганяли зі школи?

Ед: Так.

МР: Мені сумно і від такої ідеї. Я хочу показати, що існують інші способи владнати конфлікти у школі, не вдаючись до того, щоб виганяти людей. Я почувався би невдахою, якби це було найкращим, що ми можемо зробити.

Вілл: Якщо чувак не робить нічого, то чому ви не можете помістити його в кімнату, де не потрібно нічого робити?

МР: Ти припускаєш, Вілле, що можна облаштувати кімнату, до якої відправляти людей, якщо вони заважають іншим учням?

Вілл: Ага. Від них жодної користі у класі, якщо вони нічого не роблять.

МР: Мене дуже зацікавила ця ідея. Я хотів би почути, як, на твою думку, може функціонувати така кімната.

Вілл: Іноді ти приходиш до школи і просто почувашся злим: робити взагалі нічого не хочеш. І от у нас буде кімната, в

якій учні можуть перебувати, поки не захочуть щось робити.

МР: Я розумію, про що ти говориш, але гадаю, вчителів турбуватиме питання: чи учні забажають добровільно йти до цієї кімнати.

Вілл (впевнено): Забажають.

Я сказав, що, на мій погляд, план може спрацювати, якщо ми зможемо показати, що мета полягає не в тому, щоб карати, а в тому, щоб забезпечити місце, куди можуть піти ті, хто не готовий навчатися, і таким чином дати шанс навчатися тим, хто цього хоче. Я також припустив, що ідея з кімнатою «незайнятості» матиме більший успіх, якщо стане відомо, що це результат мозкового штурму учнів, а не наказ вчителів.

Для учнів, які були не в настрої навчатися і чия поведінка заважала навчатися іншим, було створено кімнату «незайнятості». Іноді учні просилися туди самотійно; іноді вчителі просили учнів піти туди. Ми помістили вчительку, яка найкраще опанувала ННС, до кімнати, де можна було нічого не робити, і вона там проводила дуже продуктивні розмови з відвідувачами. Це запровадження мало величезний успіх у наведенні ладу в школі, оскільки учні, які придумали його, зрозуміло пояснили своїм одноліткам його призначення: захистити права учнів, які хотіли вчитися. Ми використовували діалог з учнями, щоб продемонструвати вчителям, що існують інші способи вирішення конфліктів, окрім заплущення очей чи використання каральної сили.

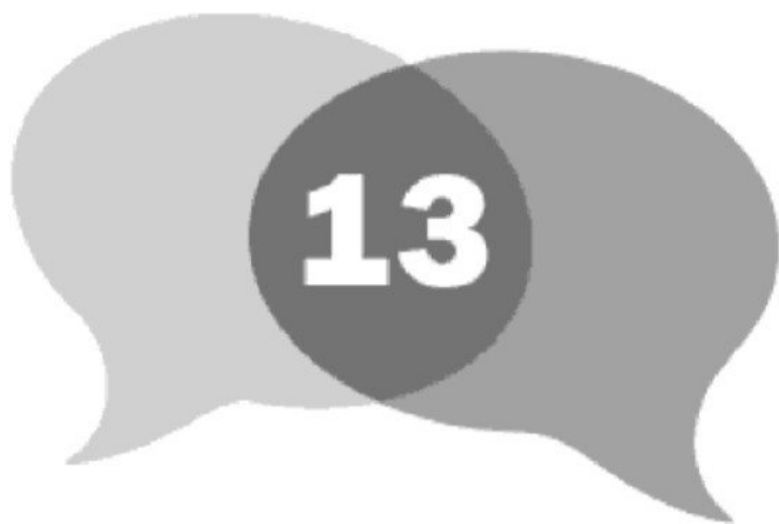
Підсумок

У ситуаціях, коли немає можливості спілкуватися, наприклад, у випадках неминучої небезпеки, нам, можливо, доведеться вдаватися до захисного застосування сили. Намір захисного застосування сили полягає у запобіганні травмам чи несправедливості, але ніколи не в покаранні й примушенні людей страждати, розкаюватися чи змінюватися. Каральне застосування сили зазвичай викликає ворожість та посилює опір

тій самій поведінці, якої ми прагнемо. Покарання шкодить добродушності та самооцінці і перемикає нашу увагу з внутрішньої цінності дії на зовнішні наслідки. Звинувачення та покарання не сприяють мотивації, якою ми б хотіли, щоб керувалися люди.

Людство спало
(і досі спить),
заколисане убогодухими втіхами
своїх загублених пристрастей.

*П'єр Тейяр де Шарден,
теолог, вчений, філософ*



Визволити себе та допомагати іншим

Визволення самих себе від старих налаштувань

Від наших батьків, учителів, духовенства й від інших людей з добрими намірами ми всі засвоїли інформацію про те, чим обмежені можливості людей. Її передавали від покоління до покоління, від століття до століття, і значна частина цього руйнівного культурного навчання так вбудована в наше життя, що ми цього навіть не усвідомлюємо. В одному зі своїх виступів комік Бадді Гакетт, який виріс на масній їжі своєї матері, стверджував, що ніколи не думав, що можливо вийти з-за столу без печії, поки не потрапив до армії. Так само біль, заподіяний шкодою культурних умовностей, є такою невід'ємною частиною нашого життя, що ми вже не можемо помітити його присутність. Щоб

розпізнати цей руйнівний спадок та перетворити його на думки й поведінку, які слугуватимуть життю, потрібна величезна енергія та усвідомленість.

Ця трансформація вимагає грамотного ставлення до потреб та вміння налагоджувати зв'язок із собою, що робити людям нашої культури досить важко. Нас не просто не вчили думати про свої потреби — культура часто переконувала нас, що потрібно активно блокувати їхнє усвідомлення. Як згадувалося раніше, ми успадкували мову, яка служила царям і елітам у суспільствах домінування. Основній масі людей не давали розвивати усвідомлення власних потреб, натомість їх навчали бути слухняними та підкорятися авторитету. Наша культура визначає, що потреби є негативні та руйнівні; слово *нужденний*, яке застосовується до людини, натякає на її неадекватність чи незрілість. Коли люди висловлюють свої потреби, їх часто називають егоїстичними, а використання особового займенника *я* часом прирівнюють до егоїзму чи емоційної залежності.

Ми можемо звільнити себе від культурних умовностей.

Заохочуючи нас розділяти спостереження та оцінювання, визнавати думки чи потреби, які формують наші почуття, і висловлювати свої запити чіткою мовою дій, ННС посилює нашу обізнаність про культурні умовності, що впливають на нас щосекунди. І наше усвідомлення цих умовностей є найважливішим кроком у припиненні їхнього впливу на нас.

Вирішення внутрішніх конфліктів

Ми можемо застосовувати ННС для розв'язання внутрішніх конфліктів, які часто призводять до депресії. У своїй книзі *«Революція в психіатрії»****** Ернест Бекер пояснює депресію «когнітивно ліквідованими альтернативами». Це означає, що коли ми ведемо внутрішній осудливий діалог, ми стаємо відчуженими від того, чого потребуємо, і не можемо діяти задля задоволення

цих потреб. Депресія свідчить про стан відчуження від власних потреб.

Одна жінка, яка вивчала ННС, переживала напад глибокої депресії. Її попросили ідентифікувати свої внутрішні голоси, коли вона почувалася найбільш пригніченою, і записати їх у формі діалогу, ніби вони говорили один з одним. Ось якими були перші два рядки її діалогу:

Голос 1 («кар'єристка»): Я повинна зробити щось зі своїм життям. Я марную свою освіту і талант.

Голос 2 («відповідальна мати»): Годі літати у хмарах. У тебе двоє дітей і ти не можеш упоратися з цією відповідальністю, то як ти зможеш впоратися з чим-небудь іще?

Зверніть увагу, як ці внутрішні розмови сповнені суджень і таких слів, як «повинна», «марную свою освіту і талант», «не можеш упоратися». Варіації цього діалогу місяцями лунали в голові жінки. Її попросили уявити голос «кар'єристки», яка приймає «пігулку ННС», щоб перезаписати своє повідомлення у такій формі: «Коли ..., я відчуваю ..., тому що мені потрібно ... Тому я зараз хотіла б ...».

Згодом вона переформулювала: «Я повинна зробити щось зі своїм життям. Я марную свою освіту і талант» на «Коли я проводжу стільки часу вдома з дітьми, не займаючись своєю професією, я відчуваю пригніченою і зневіреною, тому що маю потребу у реалізації, яку мені колись давала робота. Тому я хотіла б знайти роботу за сумісництвом у своїй професії».

Тоді настала черга голосу її «відповідальної матері» пройти той самий процес перекладу. Рядки «Годі літати у хмарах. У тебе двоє дітей і ти не можеш упоратися з цією відповідальністю, то як ти зможеш впоратися з чим-небудь іще?» трансформувалися в наступне: «Коли я уявляю, що виходжу на роботу, мені стає страшно, тому що я потребую спокою за те, що про дітей добре подбають. Тому я хотіла б спланувати, як забезпечити якісний догляд за дітьми, поки працюю, і як знайти достатньо часу, щоб також приділяти їм увагу».

Здатність чути власні почуття і потреби та проявляти до них емпатію може звільнити нас від депресії.

Ця жінка відчула велике полегшення, коли переклала свої внутрішні повідомлення мовою ННС. Вона змогла побачити, що криється за життєвідчужувальними повідомленнями, які раз-по-разу повторювала собі, і проявити до себе емпатію. Хоча вона досі мала практичні проблеми, такі як забезпечення якісного догляду за дітьми та підтримка чоловіка, вона більше не піддавалася внутрішньому діалогу осуду, який не давав їй усвідомлювати власні потреби.

Турбота про наше внутрішнє середовище

Коли ми заплутуємося у думках критики, звинувачень чи люті, важко створити для себе здорове внутрішнє середовище. ННС допомагає створити більш спокійний стан душі, заохочуючи нас зосередитися на тому, чого ми справді хочемо, а не на тому, що не так з іншими чи з нами самими.

Зосереджуємося на тому, що ми хочемо зробити, а не на тому, що пішло не так.

Якось учасниця триденного тренінгу повідомила про великий особистий прорив. Однією з цілей її участі на семінарі було краще піклуватися про себе, але зранку другого дня навчання вона прокинулася з найгіршим головним болем за все життя. «Зазвичай перше, що я роблю, це аналізую, що я зробила неправильно. Чи я вживала погану їжу? Чи перевтомилася? Чи робила це? Чи не робила те? Але оскільки я працювала над тим, щоби за допомогою ННС краще піклуватися про себе, натомість я запитала: що мені потрібно зробити для себе просто зараз?

Я сіла й круговими рухами повільно промасажувала шию, потім пройшлася і виконала ще декілька вправ, щоби подбати про себе, замість того, щоб картати. Головний біль почав

відступати, і я змогла прийти на тренінг. Для мене це стало головним, великим проривом. Я зрозуміла, проявивши потім емпатію до головного болю, що напередодні не приділяла собі достатньо уваги, і головний біль був способом повідомити: «Мені потрібно більше уваги». Як наслідок, я приділила собі увагу, якої потребувала, і змогла продовжити участь у семінарі. У мене часто були головні болі, і це стало дуже важливим переломним моментом».

Зняти стрес, дослухавшись до власних почуттів і потреб.

На іншому семінарі учасник запитав, як можна використовувати ННС, щоб позбутися гнівних думок, коли ми їдемо за кермом. Це була знайома для мене тема! Протягом багатьох років частиною моєї роботи були подорожі на автомобілі по всій країні, і я виснажувався й вигорав від гнівних думок, які зринали в моєму мозку. Усі, хто не їхав за моїми правилами, були заклятими ворогами та покидьками. Думки спалахували в моїй голові: «Що, в біса, з цим хлопцем!? Він дивиться, куди їде?» У такому стані мислення все, чого я хотів, — покарати інших водіїв, а оскільки я не міг цього зробити, гнів осідав у моєму тілі і брав своє.

Зменшити стрес, проявивши емпатію до інших.

Врешті-решт я навчився перекладати свої судження мовою почуттів і потреб та проявляти до себе емпатію: «Ого, я нажаханий, коли люди так їздять. Я дуже хочу, щоб вони побачили небезпеку в тому, що вони роблять!» Хух! Мене вразило, як я міг зменшити рівень напруги, просто усвідомивши, що відчуваю і чого потребую, а не звинувачуючи інших.

Пізніше я вирішив практикувати емпатію до інших водіїв і був винагороджений приємним першим досвідом. Я плентався за автомобілем, який їхав значно повільніше рекомендованої

швидкості і пригальмовував на кожному перехресті. Киплячи від люті і буркочучи: «Так ніхто не їздить!», я помітив, що сам себе змушував нервувати, і замість цього перевів своє мислення на те, що може відчувати і чого потребувати інший водій. Я відчув, що ця людина загублена і бажає трохи терпіння з боку тих, хто їде за нею. Коли дорога розширилася достатньо, щоб я обігнав цю машину, я побачив, що водій — жінка років вісімдесяти з виразом жаху на обличчі. Мені було приємно, що моя спроба емпатії стримала мене від того, щоб посигналити або висловитися звичними для мене жестами про невдоволення водінням.

Заміна діагнозу Ненасильницьким спілкуванням

Багато років тому, щойно завершивши витратити дев'ятий рік свого життя на навчання та дипломи, необхідні для отримання кваліфікації психотерапевта, я натрапив на діалог ізраїльського філософа Мартіна Бубера та американського психолога Карла Роджерса, в якому Бубер запитує, чи може будь-хто займатися психотерапією, виконуючи роль психотерапевта. У той час Бубер відвідував Сполучені Штати і був запрошений разом із Карлом Роджерсом до психіатричної лікарні на дискусію з групою психотерапевтів.

У цьому діалозі Бубер стверджував, що зростання людини відбувається під час зустрічі між двома людьми, які повною мірою виражають себе вразливо та щиро. Він називав ці взаємини «Я–Ти». Він не вірив, що такий тип щирості може існувати тоді, коли люди зустрінуться в ролях психотерапевта і клієнта. Роджерс погодився, що щирість є необхідною умовою зростання. Однак він стверджував, що просвітлені психотерапевти можуть за бажання виходити за рамки власної ролі, і будувати зі своїми клієнтами щирі та автентичні стосунки.

Бубер був скептично налаштований. Він вважав, що навіть якщо психотерапевти будуть віддані та здатні відверто ставитися до своїх клієнтів, такі зустрічі неможливі, доки клієнти продовжують розглядати себе як клієнтів, а своїх психотерапевтів — як психотерапевтів. Він спостерігав, як сам процес призначення зустрічей у їхньому офісі, а також плата за послуги,

зменшують імовірність розвитку щирих стосунків між двома особами.

Цей діалог прояснив мої давні сумніви щодо клінічної відстороненості — сакрального правила в психоаналітичній терапії. Залучення власних почуттів і потреб у психотерапію зазвичай розглядалося як ознака патології з боку терапевта. Компетентні психотерапевти повинні були залишатися поза процесом терапії та функціонувати як дзеркало, на яке клієнти лише проєктували свої перенесення, які потім за допомогою психотерапевта пропрацьовували. Внутрішні процеси психотерапевта мали бути за межами терапії, і нас попереджали, що звертатися до власних внутрішніх конфліктів за рахунок клієнта небезпечно. Однак мені завжди було незручно підтримувати необхідну емоційну дистанцію, і, крім того, я вірив у переваги залучення себе до процесу.

Тому я почав експериментувати, замінивши клінічну мову мовою ННС. Замість того, щоб інтерпретувати те, що мої клієнти говорять відповідно до теорій, які я вивчав, я намагався бути присутнім з ними в моменті і слухав з емпатією. Замість того, щоб діагностувати їх, я ділився, що відбувається всередині мене. Спочатку це лякало. Я хвилювався, як колеги будуть реагувати на щирість і відвертість, з якими я вступав у діалог з клієнтами. Однак результати були такі втішні як для моїх клієнтів, так і для мене самого, що я незабаром подолав будь-які вагання. Сьогодні, тридцять п'ять років потому, концепція повного залучення себе до взаємин клієнт–терапевт вже не єретична, але коли я починав займатися цим, мене часто запрошували говорити з групами психотерапевтів, які зневірливо викликали мене, щоб продемонструвати її.

Я проявляв емпатію до клієнтів, а не інтерпретував їх.
Я відкривав себе, замість того, щоб діагностувати їх.

Одного разу, під час великого з'їзду психотерапевтів у державній психіатричній лікарні, мене попросили показати, як ННС може слугувати в консультуванні людей зі стресом. Після

години моєї презентації мене попросили поговорити з пацієнтом для того, щоб підготувати оцінку та рекомендацію щодо лікування. Я розмовляв із двадцятидев'ятирічною матір'ю трьох дітей близько півгодини. Після того, як вона вийшла з кімнати, співробітники, відповідальні за її догляд, поставили свої запитання. «Докторе Розенберг, — почав її психіатр, — будь ласка, поставте диференціальний діагноз. На вашу думку, чи виявляє ця жінка шизофренічну реакцію, або ж це випадок наркотичного психозу?»

Я сказав, що мені незручно відповідати на такі запитання. Що навіть коли я працював у психіатричній лікарні під час мого навчання, я ніколи не був впевнений, як вписувати людей у діагностичні класифікації. Відтоді я прочитав дослідження, які свідчать про відсутність згоди між психіатрами та психологами щодо цих термінів. Звіти свідчать про те, що діагностування пацієнтів у психіатричних стаціонарах більше залежало від школи, яку відвідував психіатр, ніж від особливостей самих пацієнтів.

Я також додав, що мені б дуже не хотілося застосовувати ці терміни, навіть якби існувало їхнє послідовне використання, оскільки я не бачив, як вони приносять користь пацієнтам. У лікуванні фізичних захворювань визначення хвороби часто дає чітку інструкцію для її лікування, але я не відчував цього взаємозв'язку в царині психічних захворювань. З мого досвіду консилиумів у лікарнях, персонал витрачав більшу частину часу на роздуми над діагнозом. А лише потім, коли відведена година добігала кінця, психіатр, який веде справу, звертався до інших за допомогою у складанні плану лікування. Але часто це прохання ігнорувалось на користь продовження суперечок щодо діагнозу.

Я пояснив психіатру, що ННС закликає мене ставити наступні запитання замість того, щоб думати, що з пацієнтом не так: «Що відчуває ця людина? Чого вона потребує? Що я відчуваю до цієї людини і які потреби стоять за моїми почуттями? Яку дію чи рішення я б просив цю людину здійснити, вірячи, що це дозволить їй жити щасливіше?» Оскільки наші відповіді на ці запитання багато розкривають про нас та наші цінності, ми

почуваємося набагато вразливішими, ніж якби ми повинні були просто діагностувати іншу людину.

Іншого разу мене покликали продемонструвати, як можна навчати ННС людей із діагнозом «хронічна шизофренія». Перед аудиторією у приблизно вісімдесят психологів, психіатрів, соціальних працівників та медсестер до мене на сцену вивели п'ятнадцять пацієнтів, яким був поставлений такий діагноз. Коли я відрекомендувався і пояснив призначення ННС, один із пацієнтів висловив думку, яка здалася мені недоречною. Знаючи, що йому поставили діагноз «хронічна шизофренія», я піддався клінічному мисленню і припустив, що моє нерозуміння викликане його внутрішнім розладом. «Здається, у вас виникають проблеми з розумінням того, про що я говорю», — зауважив я.

Тоді втрутився інший пацієнт: «Я розумію, про що він говорить». Він пояснив актуальність слів першого пацієнта в контексті мого вступу. Зрозумівши, що пацієнт не заплутався, а це я не зрозумів зв'язку між нашими думками, я жахнувся тій легкості, з якою приписав йому відповідальність за збій у нашому спілкуванні. Мені шкода, що я не висловив тоді відповідальність за власні почуття і не сказав, наприклад: «Я заплутався. Я хотів би бачити зв'язок між тим, що я сказав, і вашою відповіддю, але я його не бачу. Чи готові ви пояснити, як ваші слова стосуються моїх?»

За винятком цього короткого відступу до клінічного мислення, сеанс із пацієнтами пройшов успішно. Персонал, вражений відгуками пацієнтів, запитав у мене, чи вважаю я, що ця група пацієнтів незвично легко співпрацювала. Я відповів, що коли я уникаю того, щоб діагностувати людей і натомість залишаюся на зв'язку з життям, яке відбувається всередині них і в мені, люди майже завжди незвично легко співпрацюють.

Потім один лікар попросив з метою навчання провести подібний тренінг з деякими психологами та психіатрами як учасниками. Пацієнти, які були на сцені, помінялися місцями з кількома добровольцями у залі. Працюючи з персоналом, мені було важко пояснити одному психіатрові різницю між інтелектуальним розумінням та емпатією в ННС. Щоразу, коли хтось із групи висловлював почуття, він пропонував своє

розуміння психологічної динаміки, що стояла за їхніми почуттями, а не співпереживання. Коли це сталося втретє, один із пацієнтів у залі вибухнув: «Хіба ви не бачите, що знову це робите? Ви інтерпретуєте те, що вона говорить, а не проявляєте емпатію до її почуттів!»

Засвоївши навички та усвідомленість ННС, ми можемо консультувати інших в атмосфері справжніх, відкритих та взаємних стосунків, а не вдаватися до взаємин «лікар–пацієнт», що характеризуються емоційним дистанціюванням, діагностикою та ієрархією.

Підсумок

ННС покращує наше внутрішнє спілкування із собою, допомагаючи перекладати негативні внутрішні повідомлення мовою почуттів і потреб. Наша здатність розрізняти власні почуття й потреби та проявляти до них емпатію може звільнити нас від депресії. Показуючи, як зосереджуватися на тому, чого ми справді хочемо, а не на тому, що не так з іншими чи з нами, ННС надає інструменти та усвідомленість для створення більш спокійного душевного стану. Психологи та психотерапевти можуть також використовувати ННС для встановлення взаємних та автентичних стосунків зі своїми клієнтами.

ННС в дії

Мати справу з обуренням і самоосудом

Студентка, яка навчається ННС, поділилася такою історією.

Я щойно повернулася зі свого першого навчального тренінгу з ННС. Приятелька, яку я не бачила два роки, чекала на мене вдома. Айріс була шкільною бібліотекаркою впродовж двадцяти п'яти років, і я з нею познайомилася під час інтенсивного двотижневого духовного тренінгу на дикій природі, що завершився триденним голодуванням у Скелястих горах. Вислухавши мій захоплений опис ННС, Айріс поділилася, що їй досі боляче від того, що одна із лісничих-провідниць сказала їй шість років тому у Колорадо. Я чітко пам'ятала ту жінку — «дикунку» Лів. Її долоні були шрамовані мотузками канату, які завжди міцно тримали її

тіло під час підкорення скель. Вона розпізнавала тваринний послід, вила в темряві, танцювала на знак радості, вигокувала свою правду і навіть засвітила білизною перед нашим автобусом, коли ми востаннє махали їй на прощання. Ось що почула Айріс, від Лів під час однієї з особистих зустрічей для отримання зворотного зв'язку:

«Айріс, я ненавиджу таких, як ти, завжди і всюди таких до біса чемних і хороших, постійно милих маленьких бібліотекарок. Чому б тобі просто не плюнути на всю цю гру і рухатись далі?»

Шість років Айріс чула голос Лів у голові, і шість років вона відповідала Лів у своїх думках. Ми обоє прагнули дослідити, як свідомість ННС могла б вплинути на цю ситуацію. Я зіграла роль Лів і повторила її заяву Айріс.

Айріс (забувши про ННС та чуючи критику й образу в цих словах): Ти не маєш права казати це мені. Ти не знаєш, хто я, чи яка я бібліотекарка! Я сприймаю свою професію серйозно. І до твого відома, я працюю в галузі освіти, як і будь-який вчитель...

Я (зі свідомістю ННС, емпатійно слухаючи, ніби я Лів): Здається, ти розлючена, бо хочеш, щоб я знала і визнавала, хто ти насправді, перш ніж критикувати тебе. Це так?

Айріс: Саме так! Ти просто не знаєш, як важко мені було наважитися на цей похід. Подивися! Ось я: я дійшла до кінця, чи не так? Упродовж цих чотирнадцяти днів я пододала всі труднощі!

Я: Я чую, що тобі боляче, і ти хотіла б, щоб твою мужність і наполегливу працю визнали та оцінили?

Потім відбулося ще кілька діалогів, після яких Айріс відчула зсув. Ці зсуви відбуваються, коли людина відчуває себе «почутою». Їх часто можна спостерігати навіть у тілі. Наприклад, людина може розслабитися і зробити глибший подих. Це часто свідчить про те, що людина отримала адекватну емпатію і тепер здатна перемкнути увагу на щось інше, й облишити біль, який вона висловлювала. Іноді люди готові почути почуття та потреби іншої людини. А часом потрібен ще один раунд емпатії, щоб приділити увагу іншій проблемній зоні. У цій ситуації з Айріс я бачила, що уваги потребує ще одна річ, перш ніж вона зможе вислухати Лів. Шість років Айріс картала себе за те, що не змогла гідно відповісти Лів одразу. Після ледь помітного зрушення вона негайно продовжила:

Айріс: Чорт забирай! Я мала б сказати їй все це шість років тому!

Я (як співчутлива подруга): Ти розчарована, бо шкодуєш, що не змогла краще висловитися тоді?

Айріс: Я відчуваю себе такою ідіоткою! Я знала, що я не «покірна маленька бібліотекарка», але чому я не сказала їй цього?

Я: Отже, ти хотіла б бути достатньо усвідомленою, щоб сказати це?

Айріс: Так. І я також зла на себе! Я б хотіла, щоб я не дозволяла їй мною помикати.

Я: Ти хотіла б бути рішучішою, ніж була?

Айріс: Саме так. Мені потрібно пам'ятати, що я маю право постояти за себе і за те, якою я є.

Айріс кілька секунд помовчала. Вона висловила готовність застосувати ННС і по-іншому почути те, що сказала їй Лів.

Я (як Лів): Айріс, я ненавиджу таких, як ти, завжди і всюди таких до біса чемних і хороших, постійно милих маленьких бібліотекарок. Чому б тобі просто не плюнути на всю цю гру і рухатися далі?

Айріс (слухаючи почуття, потреби та прохання Лів): О, Лів, мені здається, що ти справді роздратована... роздратована, тому що... тому що я...

Тут Айріс ловить себе на поширеній помилці. Вживаючи слово «я», вона приписує почуття Лів до себе, Айріс, а не до якогось бажання з боку самої Лів, яке генерує ці почуття. Тобто, не «Ти роздратована, тому що я поведжуся певним чином», а «Ти роздратована, бо хотіла чогось іншого від мене».

Айріс (пробує вдруге): Добре, Лів, здається, ти справді роздратована, бо хочеш... гм... ти хочеш...

Коли я намагалася в своїй рольовій грі щиро ототожнити себе з Лів, я раптом усвідомила, чого я (як Лів) прагнула.

Я (як Лів): Зв'язку!.. Це те, чого я хочу! Я хочу відчувати зв'язок... з тобою, Айріс! І мене так бісить уся ця твоя солодкість і ввічливість, бо я не можу по-справжньому доторкнутися до тебе! І через це я хотіла зірвати з тебе все це!

Ми обоє сиділи, трохи приголомшені після цього спалаху, а потім Айріс сказала: «Якби я знала, що вона хотіла саме цього, якби вона могла сказати мені, що вона мала на меті справжній зв'язок зі мною... Боже, я маю на увазі, що це майже як зізнання в коханні».

Хоча вона ніколи не знайшла справжню Лів, щоб перевірити цей інсайт, після цього практичного заняття із ННС Айріс прийшла до внутрішнього вирішення свого запеклого конфлікту, і з новим усвідомленням їй стало легше чути, коли інші люди говорили їй речі, які раніше вона могла інтерпретувати як приниження.

*...Що більше ти стаєш поціновувачем вдячності,
То менше ти є жертвою обурення, депресії і відчаю.
Вдячність буде діяти як еліксир, який поступово
розчинить тверду оболонку твого его — твоєї жаги
володіти і контролювати — і перетворить тебе на
щедру істоту.
Відчуття вдячності зачинає справжню духовну алхімію,
робить нас великодушними.*

Сем Кін, філософ



Висловлення вдячності мовою ННС

Намір, що стоїть за вдячністю

«Ви зробили гарну роботу».

«Ви дуже чутлива людина».

«З вашого боку було дуже мило запропонувати підвезти мене додому».

Такі твердження ми зазвичай висловлюємо на знак вдячності у життєвідчужувальному спілкуванні. Можливо, ви здивовані,

що я вважаю похвалу та компліменти такими, що відчужують життя. Зауважте, однак, що вдячність, висловлена людиною в такій формі, мало розкриває, що відбувається всередині; вона визначає мовця як когось, хто висловлює судження. А я ж визначаю судження — як позитивні, так і негативні — як життєвідчужувальне спілкування.

Компліменти часто є судженнями — хоч і позитивними — інших людей.

На корпоративних тренінгах я часто стикаюся з менеджерами, які відстоюють практику схвалення та компліментів, стверджуючи, що «це працює». «Дослідження показують, — говорять вони, — що, якщо менеджер хвалить працівника, той працює старанніше. Те саме стосується шкіл: якщо вчителі хвалять учнів, вони навчаються краще». Я переглянув такі дослідження і дійшов висновку, що ті, хто отримує таку похвалу, працюють наполегливіше, але лише спочатку. Щойно вони відчують за цією вдячністю маніпуляцію, їхня продуктивність спадає.

Проте найбільше мене турбує те, що краса вдячності псується, коли люди починають помічати прихований намір отримати щось від них.

Крім того, коли ми використовуємо позитивний зворотний зв'язок як засіб для впливу на інших, може бути незрозуміло, як вони сприймають повідомлення. Є мультфільм, де один індіанець каже іншому: «Дивись, як я застосовую сучасну психологію до свого коня!» Потім він веде свого друга туди, де кінь міг підслухати їхню розмову, і виголошує: «У мене найшвидший, найсміливіший кінь на всьому Дикому Заході!» На що кінь засмучено думає: «І як вам таке? Він купив собі іншого коня».

Висловлюйте вдячність, щоб святкувати, а не маніпулювати.

Коли ми використовуємо ННС, щоб висловити вдячність, то робимо це лише для того, щоб святкувати, а не для того, щоб отримувати щось у відповідь. Наш єдиний намір — святкувати те, як наше життя збагатилося з допомогою інших людей.

Три компоненти вдячності

ННС чітко виділяє три компоненти висловлення вдячності:

1. Ми називаємо дії, які посприяли нашому добробуту.
2. Ми називаємо свої конкретні потреби, які були задоволені.
3. Ми говоримо про приємні почуття, спричинені задоволенням цих потреб.

Подяка в ННС: «Ось що ти зробив; ось що я відчуваю; ось яка моя потреба була задоволена».

Послідовність цих компонентів може змінюватися; іноді всі три можна передати усмішкою або простим «дякую». Однак якщо ми хочемо переконатись, що наша вдячність була отримана, важливо розвивати відповідну риторику висловлювання всіх компонентів. Наступний діалог ілюструє, як похвала може бути перетворена на вдячність, яка містить усі три компоненти.

Учасниця (підходить до мене після семінару): Маршалле, ви геніальний!

Маршалл: Я не можу отримати від вашої вдячності повного задоволення, яке б міг.

Учасниця: Що ви маєте на увазі?

Маршалл: За моє життя мене характеризували по-різному, але я не пригадую, щоб дізнався щось цінне з того, коли мені кажуть, який я є. Я б хотів дізнатися про щось цінне з вашої вдячності та насолоджуватися цим, але для цього мені знадобиться більше інформації.

Учасниця: Якої?

Маршалл: По-перше, я хотів би знати, що я сказав чи зробив такого, що зробило ваше життя прекраснішим.

Учасниця: Ну, ви такий розумний.

Маршалл: Я боюся, що ви щойно дали мені чергове судження, але я досі не знаю, що я такого вчинив, що зробило ваше життя прекраснішим

Учасниця (думає деякий час, потім вказує на нотатки, які вона робила під час тренінгу): Подивіться на ось ці два пункти. Я маю на увазі саме ці дві речі, які ви сказали.

Маршалл: Ага, отже, ви вдячні за ці дві речі, які я сказав.

Учасниця: Так.

Маршалл: Далі я хотів би знати, що ви відчули, коли почули від мене ці дві речі.

Учасниця: Надію та полегшення.

Маршалл: А тепер я хотів би знати, які ваші потреби були задоволені, коли я сказав ці дві речі.

Учасниця: Я маю вісімнадцятирічного сина, з яким не можу спілкуватися. Я відчайдушно шукала спосіб, що міг би допомогти мені зв'язатись із ним у більш люблячий спосіб, і ці дві речі, які ви сказали, дають мені напрямок.

Почувши всі три частини інформації — що я зробив, як вона почувалася та які її потреби були задоволені, — я зміг святкувати цю вдячність разом із нею. Якби вона від самого початку висловила свою подяку шляхом ННС, це могло б прозвучати наступним чином: «Маршалле, коли ви сказали ці дві речі (показуючи мені свої нотатки), я відчула надію і полегшення, тому що шукала способу налагодити зв'язок із моїм сином, і це дало мені напрямок».

Отримання вдячності

Багатьом із нас важко елегантно отримувати вдячність. Ми мучимо себе думками, чи заслуговуємо на це. Ми хвилюємося, чого від нас чекають — особливо якщо у нас є вчителі чи менеджери, які використовують вдячність як засіб для

підвищення продуктивності. Або ми нервуємо, як тримати планку на рівні із цією вдячністю. Ми звикли до культури, де все потрібно купувати, заробляти та заслуговувати, тому нам часто незручно від простого давання та отримування.

ННС заохочує нас отримувати вдячність з тією ж якістю емпатії, яку ми виражаємо, коли слухаємо повідомлення інших. Ми чуємо, що ми зробили, що посприяло добробуту інших; ми чуємо їхні почуття та потреби, які були задоволені. Ми приймаємо в своє серце радісну реальність, що ми можемо покращити якість життя інших людей.

Мене навчив елегантно отримувати вдячність мій друг Нафез Ассейлі. Він був членом палестинської команди, яку я запросив до Швейцарії на навчання з ННС у той час, коли заходи безпеки унеможливили навчання змішаних груп палестинців та ізраїльтян у їхніх країнах. Наприкінці семінару до мене підійшов Нафез. «Цей тренінг буде дуже цінним у справі миру в нашій країні, — зазначив він. — Я хотів би подякувати тобі так, як ми, мусульмани-суфії, робимо це, коли хочемо висловити особливу вдячність». Він притиснув свій великий палець до мого, подивився мені в очі і сказав: «Я цілую Бога в тобі, який дозволяє тобі давати нам те, що ти дав». Потім він поцілував мені руку.

Отримуйте вдячність без почуття зверхності чи вдаваної смиренності.

Висловлення вдячності Нафеза показало мені інший спосіб отримування вдячності. Зазвичай застосовують один з двох абсолютно протилежних способів. З одного боку — самозакоханість (коли ми віримо, що кращі за інших, тому що нам висловили вдячність). З іншого боку — вдавана смиренність (коли ми заперечуємо важливість того, за що нам висловили вдячність, знизуючи плечима: «О, це пусте, нема за що»). Нафез показав мені, що я можу отримувати вдячність із радістю, усвідомлюючи, що Бог дав кожному силу збагатити життя інших. Якщо я усвідомлюю, що саме ця сила Бога дає мені можливість

збагатити життя інших, то я можу уникати і пастки его, і пастки вдаваної смиренності.

Голда Меїр, будучи прем'єр-міністеркою Ізраїлю, якось зробила зауваження одному зі своїх міністрів: «Припиніть свою смиренність, ви не настільки величний». Наступні рядки, приписувані сучасній письменниці Маріанні Вільямсон, служать ще одним нагадуванням для мене, що потрібно уникати пастки вдаваної смиренності:

Наш найглибший страх полягає не в тому, що ми-недостойні.

Наш найглибший страх полягає в тому, що ми надміру могутні.

Нас лякає наше світло, а не наша темрява. Ви Боже дитя. Ваше применшення своїх можливостей не служить світу.

Немає нічого хорошого і світлого в тому, щоб зіщулитися, і щоб інші люди не могли відчувати себе в безпеці біля вас.

Ми народилися, щоб маніфестувати славу Божу, яка є всередині нас. Вона є не тільки в обраних, вона є в усіх.

І щойно ми дозволяємо світитися власному світлу, ми несвідомо даємо іншим людям дозвіл робити те саме.

Коли ми звільнюємося від свого страху, наша присутність несвідомо звільнює інших.

Голод на вдячність

Парадоксально, але, попри наше почуття збентеження через отримання вдячності, більшість із нас насправді прагнуть бути визнаними та оціненими. Одного разу мені влаштували вечірку-сюрприз. Мій старий друг, з яким я товаришую вже дванадцять років, запропонував гру, щоб допомогти представити гостей одне одному. Ми мали написати на папірцях запитання, кинути їх до коробки, а потім по черзі витягувати запитання й відповідати на нього вголос.

Я тоді працював із різними агенціями соціальних послуг і промисловими організаціями, і був вражений, як часто люди висловлювали голод на вдячність на роботі. «Як би добре ви не працювали, — зітхали вони, — ви ніколи не почуєте доброго

слова. Але зробить одну помилку, і завжди хтось переміє вам кістки». Отже, для гри я написав наступне запитання: «Яка подяка змусила б вас стрибати від щастя?»

Одна жінка витягла це запитання з коробки, прочитала його і почала плакати. Вона була директоркою притулку для жінок, які пережили фізичне насильство, і щомісяця вкладала чималу енергію в планування такого робочого графіка, який задовольнив би якомога більше людей. Але щоразу, коли графік був представлений, щонайменше двоє людей на нього скаржилися. Вона не могла пригадати, щоб коли-небудь отримувала вдячність за свої зусилля з розробки справедливого графіка користування притулком. Усе це зринуло в її свідомості, коли вона прочитала моє запитання, і голод на вдячність виплеснувся сльозами з її очей. Почувши історію жінки, інший мій товариш сказав, що теж хотів би відповісти на це запитання. Інші потім теж попросили про це. Відповідаючи на це запитання, кілька людей плакали.

Хоча голод на вдячність (не плутати з маніпулятивними «погладжуваннями по голові») особливо яскраво проявляється на робочому місці, він впливає і на сімейне життя. Одного разу ввечері, коли я вказав своєму синові Бретту на те, що він пропустив деякі хатні справи, той відповів: «Тату, ти часто помічаєш, що пішло не так, але майже ніколи не помічаєш те, що вдається добре».

Я ще довгий час думав над його словами.

Я усвідомив, що постійно шукаю досконалості, ледве зупиняючись, щоби відзначати речі, які йдуть добре. Напередодні я закінчив семінар із понад сотнею учасників. Усі оцінили його дуже високо, за винятком однієї людини. Однак те, що мені запам'яталося, було невдоволення саме цієї однієї людини.

Того вечора я написав пісню, яка починалася так:

*Якби відсотків дев'яносто вісім справ
Мені вдалося виконати ідеально,
То все ж в кінці я б пам'ятав реально
Лиш два оті — коли я налажав.*

Мені спало на думку, що можна скористатися світоглядом однієї знайомої учительки. Один з її учнів не підготувався до іспиту і, змирившись із тим, повернув їй чистий аркуш паперу зі своїм прізвищем угорі. Він здивувався, коли пізніше вона повернула йому тест із оцінкою в чотирнадцять відсотків. «За що я отримав чотирнадцять відсотків?» — запитав він із недовірою. «За охайність», — відповіла вона. Відтоді, як я почув дзвіночок від мого сина Бретта, я намагаюся ставитися більш свідомо до того, що роблять інші для збагачення мого життя, і покращую свої навички у висловлюванні цієї вдячності.

Подолання опору на висловлення вдячності

Мені запав у душу уривок із книги Джона Павелла *«Таємниця перебування в любові»******, де автор описує свій смуток через те, що не зміг за життя батька висловити вдячність, яку відчував до нього. Яким тяжким мені видавалося втратити шанс висловити вдячність людям, які найкращим чином вплинули на наше життя!

Одразу на думку спав мій дядько Джуліус Фокс. Коли я був хлопчиком, він щодня приходив доглядати мою повністю паралізовану бабусю. Поки він піклувався про бабусю, у нього завжди була тепла і любляча усмішка на обличчі. Яким би неприємним це завдання не видавалося моїм дитячим очам, він ставився до бабусі так, ніби вона робила йому найкращу послугу у світі, дозволяючи піклуватися про себе. Це дало мені чудову модель чоловічої сили, до якої я часто звертався в наступні роки.

Я зрозумів, що ніколи не висловлював вдячності своєму дядькові, який зараз сам хворів і міг померти. Я думав це зробити, але відчував власний опір: «Я впевнений, що він знає, як багато значить для мене, мені не потрібно це висловлювати; до того ж, його можуть збентежити мої слова». Щойно ці думки увійшли в мою голову, я одразу зрозумів, що вони хибні. Занадто часто я припускав, що інші знають величину моєї вдячності, а потім з'ясовувалося протилежне. І навіть коли люди справді соромилися, вони все ж хотіли почути вдячність, виражену словами.

Досі вагаючись, я подумав, що слова не можуть повною мірою, глибоко передати те, що я хотів повідомити. Але я швидко переконався у хибності й цієї думки: так, слова не найнадійніший інструмент передачі того, що в нас на серці, але, як я дізнався, «будь-що, що варто зробити, краще зробити кепсько, ніж не зробити взагалі!»

Це сталося на родинній зустрічі. Я сидів біля дядька Джуліуса, і слова ринули з мене. Він приймав їх із радістю, без збентеження. Переповнений почуттями, я пішов додому, написав вірша і відправив йому. Пізніше мені розповідали, як щодня, до самої смерті, яка прийшла за три тижні, дядько просив прочитати йому того вірша.

Підсумок

Звичайні компліменти часто мають форму суджень, хоч і позитивних. Іноді їх використовують для маніпулювання поведінкою інших. ННС заохочує висловлювати вдячність виключно для святкування. Ми констатуємо: 1) дію, яка сприяла нашому добробуту, 2) конкретну нашу потребу, яка була задоволена, і 3) приємні почуття, які виникли як наслідок.

Коли ми приймаємо вдячність, висловлену таким чином, ми можемо зробити це без зверхності чи вдаваної смиренності. Натомість ми можемо святкувати разом із людиною, яка дарує вдячність.

Епілог

Одного разу я запитав у дядька Джуліуса, як він розвинув таку надзвичайну здатність давати та співчувати. Здавалося, він був пошанований моїм запитанням, і трохи поміркував, перш ніж відповісти: «Я був благословенний добрими вчителями». Коли я запитав, хто були ці вчителі, він пригадав: «Ваша бабуся була найкращим учителем, якого я мав. Ти жив із нею, коли вона вже хворіла, тож не знав, якою вона була насправді. Наприклад, чи розповідала твоя мати колись про часи великої депресії, коли бабуся взяла кравця, його дружину та двох їхніх дітей до свого будинку, і вони прожили з нею три роки після того, як кравець втратив дім і бізнес?» Я добре пам'ятав цю історію. Вона справила на мене глибоке враження, коли мама вперше розповіла її, бо я ніяк не міг зрозуміти, де бабуся знайшла місце для родини кравця, коли сама виховувала дев'ятеро дітей у маленькій хатинці!

Дядько Джуліус згадав ще декілька історій про співчуття моєї бабусі, які я чув у дитинстві. Тоді він запитав: «Твоя мати ж розповідала тобі про Ісуса?» — «Про кого?» — «Про Ісуса» — «Ні, вона ніколи не розповідала мені про Ісуса».

Історія про Ісуса була останнім дорогоцінним подарунком, який я отримав від дядька перед тим, як він помер. Це була правдива історія про випадок, коли один чоловік зупинився біля дверей будинку моєї бабусі і попросив трохи їжі. Це не було чимось незвичним. Хоча бабуся була дуже бідна, вся околиця знала, що вона нагодує кожного, хто з'явиться на її порозі. У цього чоловіка була борода і розпатлане чорне волосся. Його одяг був порваний, а на шиї він носив хрест, зроблений з гілок, перев'язаних мотузкою. Моя бабуся запросила його на кухню поїсти, і поки він їв, вона запитала, як його звати.

— Мене звати Ісус, — відповів він.

— У вас є прізвище? — запитала вона.

— Я Ісус Господь. (Англійська мова моєї бабусі була не надто добра. Інший дядько, Ісідор, пізніше розповідав мені, що коли зайшов на кухню, бабуся відрекомендувала йому незнайомця як «пана Господя»).

Поки чоловік продовжував їсти, бабуся запитала, де він живе.

— У мене немає дому.

— Добре, а де ж ви сьогодні збираєтеся спати? Надворі холодно.

— Я не знаю.

— Ви б хотіли залишитися тут? — запропонувала вона.

І він залишався у неї сім років.

Коли справа доходила до Ненасильницького спілкування, моя бабуся мала вроджений хист. Вона не думала, ким була ця людина. Якби думала, то, ймовірно, вирішила б, що він божевільний і позбулася б його. Проте вона думала з точки зору того, що відчують люди, і що їм потрібно. Якщо вони голодні — їх треба нагодувати. Якщо вони без даху над головою — їм треба дати місце для сну.

Моя бабуся любила танцювати, і мама часто згадувала її слова: «Ніколи не ходи, коли можеш танцювати». Я закінчую цю книгу про мову співчуття піснею про мою бабусю, яка говорила і жила Ненасильницьким спілкуванням.

Бабця і Ісус

Було, до оселі бабусі моєї
Прибився скиталець, Ісусом назвався.
Просив кусень хліба, та більше від неї
Отримав тоді він, ще й на ніч зостався.

Ісусом Господом себе він їй назвав;
Вона ж не справджувала це у Римі.
Так з декілька років він жив там і спав,
Як робить багато його побратимів.

Зі свого мудрого єврейського начала
Ісусових слів мене бабця навчала.
Зі свого людяного вічного начала
Як говорив Ісус вона мене навчала:

«Голодних — нагодуй, недужим — ліків дай,
А після цього вже і сам відпочивай.
Ніколи не ходи, де можеш танцювати
І затишком вмости найменший кутик хати».

Зі свого мудрого єврейського начала
Ісусових слів мене бабця навчала.
Зі свого людяного вічного начала
Так, як казав Ісус, вона мене навчала.

.

ЧОТИРИ СКЛАДОВІ ПРОЦЕСУ НЕНАСИЛЬНИЦЬКОГО СПІЛКУВАННЯ

Чітко висловлююся, що я проживаю , без вживання критики або звинувачення	Сприймаю з емпатією, що ти проживаєш , не чуючи звинувачення або критики
СПОСТЕРЕЖЕННЯ	
1. Що я спостерігаю (бачу, чую, пам'ятаю, уявляю, вільне від мого оцінювання), що впливає на мій добробут: «Коли я бачу / чую...»	1. Що ти спостерігаєш (бачиш, чуєш, пам'ятаєш, уявляєш, вільне від твого оцінювання), що впливає на твій добробут: «Коли ти бачиш / чуєш...» (Іноді подумки)
ПОЧУТТЯ	
2. Як я відчуваюся (емоції або почуття, а не думки) стосовно того, що я спостерігаю: «Я відчуваю / Я відчуваюсь...»	2. Як ти відчуваєшся (емоції або почуття, а не думки) стосовно того, що ти спостерігаєш: «Чи ти відчуваєш / Чи ти відчуваєшся..?»
ПОТРЕБИ	
3. Яка моя потреба (а не те, чому надається перевага, або конкретна дія), що викликає мої почуття: «...тому що я потребую / ціную / мені важливо...»	3. Яка твоя потреба (а не те, чому надається перевага, або конкретна дія), що викликає твої почуття: «...тому що ти потребуєш / цінуєш / тобі важливо..?»
Чітко висловлюю прохання / запит про те, що могло би збагатити моє життя (не вимога)	Вислуховую з емпатією те, що могло би збагатити твоє життя , не чуючи вимоги
ПРОХАННЯ	
4. Конкретні дії, які я хочу щоб були виконані: «Скажи мені, чи волієш зробити...» «Скажи мені, чи погодишся зробити...» «Чи ти не проти зробити...»	4. Конкретні дії, які ти хочеш, щоб були виконані: «Чи ти хочеш, щоб..?» (Іноді подумки)

© Маршалл Б. Розенберг'. Для отримання додаткової інформації про Маршалла Б. Розенберга або Центр Ненасильницького спілкування, будь ласка, відвідайте www.CNVC.org.

ДЕЯКІ ОСНОВНІ ПОЧУТТЯ, ЯКІ МИ ВСІ МАЄМО

Як ми відчуваємося, коли потреби задоволені

• Захоплено • Комфортно • Впевнено • Спокійно з миром • Енергійно	• Наповнено • Задоволено • Обнадійливо • Натхненно • Зацікавлено	• Радісно • Розчулено • Оптимістично • Гордо/пишаюсь • Полегшено	• Заряджено • Здивовано • Вдячно • Зворушено • Безпечно
---	--	--	---

Як ми відчуваємось, коли потреби не задоволені

• Розгнівано • Невдоволено • Занепокоєно • Розгублено • Розчаровано	• Зневірено • Збентежено/стрес • Зніяковіло • Фрустровано • Безпорадно	• Безнадійно • Нетерпляче • Роздратовано • Самотньо • Знервовано	• Перевантажено • Спантичено • Знеохочено • Сумно • Незручно
---	--	--	--

Деякі основні потреби, які є в нас усіх

Автономія • Свобода вибору мрій / цілей / цінностей • Свобода вибору планів для здійснення мрій / цілей / цінностей Святування/відзначання • Святування життя і здійснення мрій • Відзначання втрат: коханих, близьких, мрій тощо (траур / оплакування / горювання / журба) Цілісність • Автентичність / справжність • Творчість • Наявність сенсу / значущість • Гідність / самоповага Гра • Забава • Сміх • Гумор Духовне єднання • Краса • Гармонія • Натхнення • Порядок • Мир	Фізичний добробут • Повітря • Їжа • Рух, вправи • Захист від небезпечних для життя форм: віруси, бактерії, комахи, хижі тварини • Відпочинок • Сексуальне вираження • Притулок • Дотик • Вода Взаємозалежність • Прийняття • Вдячність • Близькість • Приналежність (до спільноти) • Бути взятим до уваги • Робити внесок у збагачення життя • Емоційна безпека • Емпатія • Чесність / відвертість (яка зближує, а не відштовхує) • Любов • Повага • Підтримка / заспокоєння • Довіра • Розуміння
--	---

ПРО ННС

Ненасильницьке спілкування процвітає вже понад чотири десятиліття у понад шістдесяти країнах, продажі книги сягають

більш ніж два мільйони примірників і перекладені понад тридцятьма мовами з однієї простої причини — це працює.

Від спальні до залу засідань, від класу до зони бойових дій Ненасильницьке спілкування (ННС) щодня змінює життя людей. ННС забезпечує легкий для розуміння, ефективний метод, щоб мирно дістатися до кореня насильства і болю. Виявляючи незадоволені потреби за нашими вчинками і словами, ННС допомагає знизити ворожість, зцілити біль, посилити професійні та особисті взаємини. ННС навчають у корпораціях, шкільних класах, в'язницях та центрах медіації по всьому світі. Воно впливає на культурні зрушення в процесі того, як інституції, корпорації та уряди інтегрують ННС-свідомість у свої організаційні структури та свій підхід до лідерства.

Більшість із нас прагне розвинути навички, які можуть покращити якість наших стосунків, поглибити наше відчуття особистої свободи або просто допомогти нам спілкуватися ефективніше. На жаль, більшість із нас від народження навчали конкурувати, осуджувати, вимагати, ставити діагнози, думати категоріями «правильно» і «неправильно» та відповідно до цього спілкуватися з людьми. У кращому випадку звичні для нас способи мислення та розмови заважають спілкуванню і породжують непорозуміння або невдоволення. А ще гірше, вони можуть викликати гнів і біль та призводити до насильства. Самі того не бажаючи, навіть з найкращими намірами, люди створюють нікому не потрібний конфлікт.

ННС допомагає нам дістатися глибини і відкрити, що в нас живе, і що для нас життєво важливе, і яким чином всі наші дії базуються на людських потребах, які ми прагнемо задовольнити. Ми вчимося розвивати свій словник почуттів і потреб, щоб чіткіше висловлювати те, що відбувається всередині нас. Коли ми розуміємо і визнаємо наші потреби, ми будуємо спільний фундамент для взаємин, які приносять набагато більше задоволення. Приєднуйтеся до тисяч людей по всьому світу, які покращили своє життя з цим простим, але революційним методом.

ПРО ЦННС

Центр Ненасильницького спілкування (ЦННС) є міжнародною некомерційною миротворчою організацією, мета якої — світ, де потреби усіх задовольняються мирним шляхом. Робота ЦННС присвячена підтримці поширення Ненасильницького спілкування (ННС) по всьому світі.

Заснований 1984 року доктором Маршаллом Б. Розенбергом, ЦННС робить внесок у широку соціальну трансформацію в мисленні, мовленні та діях — демонструючи людям, як будувати зв'язок у спосіб, який надихає до співчутливих результатів. Зараз ННС вивчають по всьому світі в громадах, школах, в'язницях, центрах медіації, церквах, підприємствах, на професійних конференціях тощо. Сотні сертифікованих тренерів та сотні інших людей щороку навчають Ненасильницького спілкування десятки тисяч людей у понад шістдесяти країнах.

ЦННС вірить, що тренінги із ННС є важливим кроком для продовження побудови милосердного, мирного суспільства. Ваші благодійні пожертви допоможуть ЦННС продовжувати навчання у найбільш бідних і жорстоких куточках світу. Внески також підтримуватимуть розробку та продовження організації проєктів, спрямованих на забезпечення тренінгів із ННС у тих географічних регіонах та серед того населення, яке його найбільше потребує.

Щоб зробити пожертву або дізнатися більше про наявні ресурси, відвідайте вебсайт www.CNVC.org.

Для отримання додаткової інформації звертайтеся до ЦННС за адресою:

5600 San Francisco Rd. NE Suite A, Альбукерке, NM 87109

Ph: 505-244-4041 • Факс: 505-247-0414

Електронна пошта: cnvc@CNVC.org • Вебсайт: www.CNVC.org

ПРО АВТОРА

Доктор Маршалл Б. Розенберг (1934–2015) заснував і багато років очолював Освітні послуги міжнародної миротворчої організації Центр Ненасильницького спілкування.

За своє життя він написав п'ятнадцять книг, зокрема бестселер *«Ненасильницьке спілкування: мова життя»* який розійшовся по світу накладом понад мільйон примірників та був перекладений понад тридцятьма мовами (переклад на інші мови триває).

Доктор Розенберг уперше застосував процес ННС у проєктах інтеграції державних шкіл, щоб забезпечити проведення тренінгів з розвитку навичок медіації та комунікації у 1960-х роках у США. Центр Ненасильницького спілкування, який він заснував 1984 року, зараз налічує сотні сертифікованих ННС тренерів та прихильників, які навчають Ненасильницького спілкування у понад шістдесяті країнах світу.

Затребуваний лектор, миротворець та лідер-візіонер, доктор Розенберг провів семінари з ННС та міжнародні інтенсивні тренінги для десятків тисяч людей, організував навчання та ініціював миротворчі програми у багатьох регіонах, постраждалих від війни, зокрема в Нігерії, Сьєрра Леоне та на Близькому Сході. Він невтомно працював з освітянами, менеджерами, лікарями, адвокатами, військовими, ув'язненими, поліцейськими та працівниками в'язниць, урядовцями та окремими сім'ями. З гітарою та ляльками на руці, заповнюючи своєю енергією все приміщення, Маршалл показував нам, як створити більш мирний і радісний світ.

* КарліОлена тут — КОлесо, партнерська пара данця Карла Плеснера (Carl Plesner), сертифікованого тренера з ННС, кризового переговорщика і фахівця з мирного врегулювання спорів, який понад 6 років мешкає і працює на теренах України, та українки Олени Ганцяк-Каськів, співзасновниці й очільниці ГО «Український Центр Ненасильницького спілкування і примирення "Простір Гідності"». Пара заснувала і веде у Києві миробудівну Школу Інженерів Порозуміння.

** Видавець тут — Олена Кірюхіна, людина, яка особисто доклала всіх зусиль, щоб ця книжка з'явилася, вона ж — заступниця директора харківського видавництва «Ранок», заснованого понад 20 років тому Віктором Кругловим. Видавництво відоме на всю країну своїм прагненням відкривати багатий світ знань і чудес кожному чи кожній, хто прагне вчитися.

*** Speak Peace in a World of Conflict.

**** Etty Hillesum, *Etty: A Diary 1941–1943*.

***** Dan Greenburg, *How to Make Yourself Miserable*.

***** Hannah Arendt, *Eichmann in Jerusalem*.

***** Rabbi Harold Kushner, *When Bad Things Happen to Good People*.

***** Herb Gardner, *Thousand Clowns*.

***** Alice Walker, *The Color Purple*.

***** Robert Irwin's, *Building a Peace System*.

***** Ernest Becker, *The Revolution in Psychiatry*.

***** John Powell, *The Secret of Staying in Love*.