

ПРОДАНО БОЛЕЕ 1 000 000 КНИГ В МИРЕ

НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ

Язык Жизни



«Когда вы заняты осуждением людей,
у вас не остается времени их любить».

МАРШАЛЛ РОЗЕНБЕРГ



ПРОДАНО БОЛЕЕ 1 000 000 КНИГ В МИРЕ

НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ

Язык Жизни



«Когда вы заняты осуждением людей,
у вас не остается времени их любить».

МАРШАЛЛ РОЗЕНБЕРГ



Маршалл Розенберг

**Язык жизни. Ненасильственное
общение**

Nonviolent Communication

A Language of Life

Copyright © Fall 2015, PuddleDancer Press, published by
PuddleDancer Press

© ООО Книжное издательство «София», 2018

Что люди говорят о ненасильственном общении

С помощью динамичных коммуникативных техник Маршалла Розенберга потенциальные конфликты превращаются в мирные диалоги. Вы получите простые инструменты для снижения напряженности в конфликтах и для создания глубоких эмоциональных связей с семьей, друзьями и другими людьми.

Джон Грэй, автор книги «Мужчины с Марса, женщины с Венеры»

* * *

Ненасильственное общение может изменить мир. Более того, оно может изменить вашу жизнь. Не существует слов, способных выразить, насколько хороша эта книга.

Джек Кэнфилд, соавтор книжной серии «Бальзам для души»

* * *

Маршалл Розенберг дает нам эффективнейшие инструменты, помогающие обрести здоровье и хорошие отношения. Ненасильственное общение объединяет и исцеляет людей. Именно этого нам не хватает.

Дипак Чопра, автор книг «Семь духовных законов успеха» и «Путь волшебника»

* * *

Когда назревал конфликт, я начинал применять эту технику и получал очень ценный опыт установления связей.

Интернет-отзыв

* * *

Если вы хотите, чтобы вас слышали, если хотите сами по-настоящему слышать любимых, прочитайте эту книгу! Она изменит вашу жизнь.

Интернет-отзыв

* * *

Розенберг разработал простой метод общения, который, помогая избежать защитной реакции, способствует взаимопониманию и согласию. Это бесценно для любых отношений. Обязательно к прочтению всем!

Интернет-отзыв

Урегулирование конфликтов

Ненасильственное общение – один из полезнейших доступных инструментов.

Уильям Юри, соавтор книги «Путь к согласию, или Переговоры без поражения»

* * *

Эта книга расскажет вам о потрясающе эффективных способах выразить, что у вас на душе и на сердце. Подобно многим полезнейшим и красивейшим системам, эта с виду проста. Ее нелегко использовать в пылу конфликта, но результаты впечатляют.

Вики Робин, соавтор книги «Кошелек или жизнь?»

* * *

Когда речь идет о ненасильственном общении и духовном активизме, обращаться нужно именно к Маршаллу Розенбергу! Применяя принципы из его книг, читатель сможет сделать мир более сострадательным.

Марианна Уильямсон, автор книги «Благодать повседневной жизни», соосновательница некоммерческой организации «Обретение мира»

* * *

Розенберг, подобно Ноаму Хомски, по сути своей очень радикален. Своей работой он низвергает весь статус-кво вертикали власти – между детьми и взрослыми, между

психической нормальностью и ненормальностью, между преступлением и законом. Различие, которое Розенберг устанавливает между наказующей и защищающей силами, обязательно должны усвоить все, кто строит нашу внешнюю политику или обеспечивает порядок на улицах.

Д. Киллиан, журналист, «Кливленд фри таймс»

** * **

Мы переживали травматичные моменты – снова и снова. Всевозможные проявления страха, паники, непонимания, раздражения, несправедливости и разочарования. При этом не было никакой надежды на улучшение, и от этого становилось еще тяжелее. Ненасильственное общение дает нам мирную альтернативу решения этого бесконечного конфликта в Руанде.

Теодор Ньиладанди, Министерство иностранных дел Руанды

** * **

В нашу эпоху варварских речей и злобной демагогии принципы и методы ненасильственного общения чрезвычайно уместны и необходимы для мирного урегулирования конфликтов – в том числе общественных и личных, домашних и международных.

«Мидуэст бук ревью»

** * **

Розенберг описывает, как во время многочисленных конфликтов «враги», способные услышать друг друга, получают возможность построить связи, основанные на эмпатии, и найти новые решения для прежде «тупиковых» разногласий. Эта книга понятна и легко читается. Если вы хотите улучшить свое мастерство общения, я очень ее рекомендую.

Диана Лайон, Буддийское общество за мир, журнал «Тернинг уил»

** * **

Эта книга учит простому общению, которое позволяет избежать борьбы, конфронтаций и провоцирования агрессии, которыми наша жизнь почти полностью отравлена. Розенберг

говорит не о том, что кроткие наследуют землю, и не о том, чтобы быть удобными и послушными винтиками в большой иерархической системе власть имущих. Речь идет о том, чтобы использовать силу для защиты, об уязвимости, открытом диалоге и способе обмениваться запросами так, чтобы меньше было поводов жалеть об этом в будущем.

Интернет-отзыв

* * *

Я работаю в этой сфере, и могу сказать, что книга является практическим воплощением того, чему учит. Я увидел последовательный подход, упражнения и примеры, которые понятны и легко применимы на практике.

Читатель из штата Мэриленд

* * *

Никогда прежде мне не попадалось столь ясной, откровенной и познавательной книги на тему общения. Это настоящий подарок для любого из нас. Читается невероятно легко. Прекрасные примеры. Идеи, которые хочется воплотить на практике.

Читатель из штата Вашингтон

Личностный рост

«Ненасильственное общение» Маршалла Розенберга – это великая книга. Она учит сочувствовать людям, даже если при общении вы (или они) злы.

Джо Витале, автор книг «Руководство к жизни» и «Ни дня без чудес!»

* * *

Изменить уклад, по которому человечество живет уже пять тысяч лет? Звучит настораживающе. Но «Ненасильственное общение» действительно помогает освободить нас от древних паттернов насилия.

Фрэнсис Левковиц, журналист, «Боди энд соул»

** * **

Революционный взгляд на использование речи. Если бы достаточное количество людей по-настоящему воплотило идею «Ненасильственного общения», в нашем мире быстро стало бы меньше опасностей и больше сочувствия.

Уэс Тейлор, «Прогрессив хелс»

** * **

Самые упорные и опасные мои противники (те, которые нанесли мне больше всего вреда, заставив провести тридцать лет жизни за решеткой) – это мои собственные гнев и страх. Я, седой старик, пишу сейчас эти слова и молюсь, чтобы вы прислушались к ним и познали ненасильственное общение до того, как вам придется повторить мой полный страданий путь. Эта книга научит распознавать гнев до его превращения в насилие, понимать и обуздывать свою ярость и справляться с ней, если она вспыхивает.

Из письма заключенного своим братьям

** * **

Никогда мне не приходилось читать более лаконичного и понятного учебника по вопросам межличностного общения. Эта книга бросила мне вызов. Теперь, меняя свой мир, я хочу начать с себя.

Интернет-отзыв

** * **

Эта книга может принести пользу абсолютно всем, кто изъясняется при помощи языка! Она объясняет не только силу слов, но и способы лучше выбирать слова, чтобы совершенствовать общение и отношения! Очень советую всем!

Интернет-отзыв

** * **

Эта книга помогла мне взглянуть со стороны на повседневные тревоги, разочарования и поводы для беспокойства, а также обдумать смысл своих и чужих потребностей. Теперь я могу лучше

слушать, более полноценно действовать и находить поддержку в сложных ситуациях. Отличная работа!

Интернет-отзыв

* * *

Я принадлежу к числу людей, которые очень критикуют себя. Эта книга учит любить себя, чтобы иметь возможность по-настоящему заботиться о других. Она может стать мостом к мирному взаимодействию между разными людьми, этническими группами и странами. Я думаю, что нашему миру это очень нужно.

Интернет-отзыв

Родительские и супружеские отношения

«Ненасильственное общение» – это настоящий дар свыше, учитывая растущее количество неблагополучных семей и рост насилия в школах.

Линда Стоэ, «Лас-Колинас бизнес ньюз»

* * *

Эту книгу обязательно должен прочитать каждый, кто хочет разорвать порочный круг тщетных споров в своих отношениях. И каждый родитель, который стремится не просто добиваться от детей послушания, а достигать с ними взаимопонимания и таким образом влиять на их поведение.

Интернет-отзыв

* * *

Книга «Ненасильственное общение» не только спасла наш брак, но и помогает теперь наладить отношения с нашими взрослыми детьми и установить более глубокие связи с собственными родителями, братьями и сестрами. Если ангелы, принимая человеческий облик, спускаются к нам с небес, то Маршалл Розенберг – несомненно, один из них.

Читатель из Аризоны

* * *

У меня и прежде были хорошие отношения с мужем, а теперь они стали просто прекрасными. Я обучила ненасильственному общению многих родителей. После этого они стали лучше понимать своих детей. Это улучшает отношения, снимает напряжение и конфликты.

Читательница из Иллинойса

* * *

Ненасильственное общение позволило мне преодолеть собственную токсичную требовательность и освободить любящую мать и личность, запертую внутри меня. Доктор Розенберг создал способ трансформировать насилие.

Медсестра из Калифорнии

* * *

Без ненасильственного общения мне не удалось бы наладить отношения с сестрой. Кроме того, оно направляет меня и помогает воплощать буддийские практики в процессе общения.

Джейн Лазар, последовательница дзэн, проживающая в буддийской общине. Инструктор ННО

* * *

Все началось с того, что мы искали хорошую систему, чтобы привить дисциплину своему шестилетнему ребенку. А затем мы обнаружили философский подход и коммуникативные инструменты, которые меняют нашу самооценку и отношения между собой.

Интернет-отзыв

* * *

Потрясающая книга, изменившая мой подход к жизни и общению. Теперь ее читает вся моя семья!

Интернет-отзыв

* * *

Сорок лет своей жизни я пытался заслужить понимание и сочувствие моего отца. Прочитав всего лишь половину этой книги,

я сумел поговорить с ним так, что он наконец услышал меня и дал мне то, чего мне не хватало. Это несказанно ценный подарок.

Интернет-отзыв

Духовное развитие

На мой взгляд, ненасильственное общение столь же радикально ново, как и Благородный Восьмеричный Путь. Я предвижу, что активное использование ННО в наших сангах существенно снизит разочарование и боль, связанные с духовным развитием.

Джон Старр Уорд, медитационный центр «Спирит-Рок»
(Калифорния) и Буддийское общество за мир

* * *

Буддизм и ненасильственное общение – словно комнаты одного дома. Я очень советую ННО – это чрезвычайно эффективная практика для достижения ясности и искреннего взаимопонимания.

Льюис Реймс, инструктор по медитации випассаны,
отделение общего режима исправительного комплекса Монро

* * *

Для заключенных, оказавшихся в среде, которая усугубляет конфликты, эта пошаговая методика, призывающая к сопереживанию, – огромный шаг к свободе.

Доу Гордон, проект «Свобода в тюрьме», Сиэтл (штат
Вашингтон)

* * *

ННО – это язык, дарующий просветление. Это так просто и в то же время так сложно. Использование ННО может изменить вашу жизнь, сделать мышление более ясным и преобразовать отношения.

Интернет-отзыв

Образование

Стратегии Маршалла для активного слушания действительно эффективны. Я преподаю в средней школе, и его методика помогает мне как на работе, так и в семье. Это большой шаг на пути личностного роста.

Интернет-отзыв

* * *

С помощью убедительных примеров, основанных на реальном опыте, Розенберг делает процесс ННО живым. Мои студенты, особенно старшие, рассказывают об изменениях, которые происходят с ними после прочтения этой книги. И когда я тоже пытаюсь применять ее на практике в повседневной жизни, на встречах и занятиях, я чувствую, как сильно меняется моя собственная жизнь.

Интернет-отзыв

* * *

ННО очень изменило мои отношения с детьми, родственниками, учителями в школах, сотрудниками – и многими другими людьми. Когда эта книга попала мне в руки, мне не верилось, что в моих отношениях с другими возможны какие-либо глубинные изменения, а сейчас я не устаю поражаться простоте и глубине ННО.

Интернет-отзыв

Профессиональная терапия и медитации

Теперь я приобрел способность оказывать поддержку на новом уровне, и это вдохнуло жизнь в мою терапевтическую практику. Благодаря этой книге я надеюсь, что смогу помочь своим клиентам жить счастливо и полноценно, а также установить более прочные связи с друзьями и родственниками. Каждый может шаг за шагом осваивать навыки эмпатии, описанные в этой книге.

Интернет-отзыв

* * *

Мне, как врачу, эта книга была полезна в работе с пациентами, которым тяжело контролировать гнев и управлять конфликтами в отношениях. ННО способствует осознанности и принятию себя. Нужна практика, но как только вы поймете и усвоите общий подход, он останется с вами – а потом прольется исцеляющим бальзамом на всю вашу жизнь.

Интернет-отзыв

* * *

Я никогда не читал более понятной, откровенной и вдохновляющей книги об общении. После засилья асертивности в качестве предмета обучения и исследований, которое продолжалось с 1970-х годов, эта книга – настоящий глоток свежего воздуха. Розенберг соединяет чувства, потребности и принятие ответственности, добавляет к этому свою блестящую интуицию – и создает инструмент, который по-настоящему работает.

Интернет-отзыв

Бизнес

Принципы ненасильственного общения, которым обучает доктор Розенберг, играют очень важную роль в достижении потрясающей полноценной жизни. Его преисполненная сопереживания и вдохновляющая идея проникает в самую суть успешного общения. Его искренне высказанные взгляды и глубокая любовь к людям очень вдохновляют, а его стратегии обладают силой не просто влиять на жизни, но и преобразовывать ваш мир.

Доктор Розенберг выдвигает на первый план простоту успешного общения. Вне зависимости от того, с какой проблемой вы столкнулись, его стратегии общения с людьми всегда будут настраивать вас на победу.

Энтони Роббинс, автор книг «Разбуди в себе исполина» и «Беспредельная власть»

* * *

Эту книгу рекомендовал Сатъя Наделла, генеральный директор «Майкрософт». В книге предлагаются простые техники и примеры для развития сопереживания и умения устанавливать контакт с чувствами других людей. Эта книга помогает не судить людей, а понимать их потребности, а также разбираться в эмоциях и чувствах, которые движут ими.

Интернет-отзыв

Предисловие Дипака Чопры

Дипак Чопра – основатель Центра по достижению здоровья и благополучия, автор более восьмидесяти книг, переведенных более чем на сорок языков, в том числе двадцати двух бестселлеров «Нью-Йорк таймс»

Никто не заслуживает нашей благодарности в большей мере, чем покойный Маршалл Розенберг, проживший свою жизнь в полном согласии с названием одной из своих книг – «*Мирное слово в конфликтном обществе*»^[1]. Он хорошо понимал завет (или предупреждение), содержащийся в подзаголовке той же книги: «Ваши следующие слова изменят вашу жизнь». В личной реальности всегда содержится история. При этом история, в которой мы живем начиная с детства, основана на языке. Это стало фундаментом, на котором Маршалл построил свой подход к урегулированию конфликтов. Он помогал людям обмениваться словами, исключавшими обвинение, осуждение и насилие.

Искаженные гневом лица участников массовых протестов внушают беспокойство, когда мы видим их по телевизору. Но это не просто картинки на экране. За каждым лицом, выкриком и жестом стоит история. Каждый яростно цепляется за свою историю, потому что она – якорь его идентичности. Проповедуя мирное общение, Маршалл тем самым проповедовал также и новую идентичность. Он полностью осознавал этот факт. В своей главной книге, новое издание которой я имею честь представить читателю, он говорит о ненасильственном общении и роли посредника так: «Призывая к переменам, мы стараемся жить в новой системе ценностей».

В его концепции новой системы ценностей конфликты улаживаются без привычных вызывающих раздражение компромиссов. Стороны относятся друг к другу с уважением. Они спрашивают о потребностях друг друга в атмосфере, свободной от гнева и предрассудков. Они достигают взаимопонимания. Глядя на мир, в котором полыхают войны и насилие, в котором страны нарушают все нормы цивилизованного существования и творят невероятно жестокие вещи, мы можем подумать, что новая система

ценностей – утопия. На одной европейской конференции посредников-переговорщиков скептик, критикуя Маршалла, назвал его подход «психотерапией». Действительно, говоря простым языком, не предлагает ли Маршалл попросту забыть прошлое и вести себя по-дружески? Это маловероятно не только на опустошаемых войной территориях, но и во время обычного бракоразводного процесса.

В каждом мировоззрении содержится багаж систем ценностей. От них никуда не деться, более того, люди ими гордятся. По всему миру существуют долгие традиции почитания воинов и в то же время трепета перед ними. Юнгианцы говорят, что архетип Марса, беспокойного бога войны, содержится в каждом подсознании. Это нечто вроде первородного греха, из-за которого конфликт и агрессия неизбежны.

Но существует и другой подход к человеческой природе. Он красноречиво выражен в этой книге, и его нужно принять во внимание, ведь это наша единственная реальная надежда. Такой подход не отождествляет нас с нашими историями. Эти истории суть созданные нами самими вымыслы, которые остаются неприкосновенными из-за привычки, группового давления, инерции и нехватки осознанности. Даже самые лучшие истории совмещаются с насилием. Если вы хотите использовать силу, чтобы защитить свою семью, уберечь себя от нападения, дать отпор правонарушению, предотвратить преступление и вступить в так называемую праведную войну, – значит, вы откликаетесь на зов сирены насилия. А если вы решите выйти из игры, то весьма вероятно, что общество обернется против вас и потребует возмездия. Короче говоря, выбраться из этого сложно.

В Индии существует древняя модель ненасилия, известная под названием «Ахимса». Это основа ненасильственной жизни. Ахимса часто определяется как непричинение вреда, хотя ее смысл охватывает широкий спектр действий – от мирных протестов Махатмы Ганди до благоговения перед жизнью Альберта Швейцера. **Не причиняй вреда** – так можно было бы сформулировать первый закон Ахимсы. В Маршалле Розенберге, который отошел в мир иной всего за полтора месяца до момента, когда я пишу эти строки, меня больше всего впечатлило то, что он овладел Ахимсой как на уровне сознания, так и на уровне действия.

Все действия подробно описаны дальше в книге как *принципы ненасильственного общения*, поэтому здесь я на них останавливаться не буду. Намного большей силой обладает пребывание в сознании Ахимсы, и Маршалл обладал этим даром. Во время конфликтов он не становился на чью-либо сторону. Он даже не пытался выяснить, какие истории стоят за конфликтом. Признавая, что все истории явно или скрыто ведут к конфликту, он уделял основное внимание налаживанию связей, построению психологического моста. Это согласуется с другим законом Ахимсы: ***имеет значение не твое действие, а качество твоего внимания***. Если говорить о законодательной системе, то бракоразводный процесс заканчивается, когда стороны приходят к согласию о том, каким образом разделить свое имущество. Но это еще далеко не всё. Существует также эмоциональный результат, который достигается сторонами. Если пользоваться терминологией Маршалла, то супругами было сказано слишком много такого, что изменило их мир.

Агрессия встроена в систему эго, которая в любом зарождающемся конфликте полностью замыкается на «я, мне, мое». Общество на словах почитает святых, давших обет служить Богу, а не себе, однако существует бездонная пропасть между ценностями, которые мы отстаиваем, и нашим реальным жизненным укладом. Ахимса может преодолеть эту пропасть лишь повышением уровня личностной осознанности. Единственный способ положить конец всякому насилию – отказаться от личной истории. ***Не может достигнуть просветления ни один человек, у которого в мире остались личные интересы***, – так можно было бы сформулировать третий принцип Ахимсы. Но это рискует показаться столь же радикальным учением, как Нагорная проповедь Иисуса, в которой он обещает, что кроткие наследуют землю.

В обоих случаях основная идея заключается в том, чтобы изменить не ваши действия, а ваше сознание. Для этого вы должны пройти путь из пункта А в пункт Б, где А – это жизнь, основанная на ненасытных притязаниях эго, а Б – лишенная эгоизма осознанность. По правде говоря, никто не стремится к лишенной эгоизма осознанности. С позиции заботы о собственной шкуре эта идея кажется пугающей и невозможной. Какая выгода в том, чтобы низложить эго (полностью посвященное извлечению из всего выгоды)? Когда эго исчезает, не

становитесь ли вы инертны и пассивны, как погремушка, из которой вынули звенящую сердцевину?

Ответом служат те моменты, когда личное «я» отпадает естественно и легко. Это случается в моменты медитации или просто глубокого удовлетворения. Неэгоистичное сознание – то состояние, когда Природа, искусство или музыка создают в нас ощущение чуда. Единственная разница между такими моментами (сюда мы можем добавить также опыт творчества, любви и игры) и Ахимсой в том, что они вспыхивают и исчезают, в то время как Ахимса есть стабильное состояние. Истории, а также питающее их эго – это иллюзии, самовоспроизводящиеся модели выживания и себялюбия. Вознаграждение Ахимсы – не в приумножении иллюзий. Эго же всегда стремится к приумножению, идет ли речь о деньгах, собственности или власти. Вознаграждение Ахимсы – в том, что вы становитесь тем, кто вы есть на самом деле.

Слишком высокопарным было бы утверждение о том, что Ахимса – это более высокая степень сознания. Правильнее говорить о нормальном сознании в мире, где понятие нормы столь извращено, что приближается к психической патологии. Ненормально жить в мире, где тысячи ядерных боеголовок направлены на врага, а терроризм считается допустимым актом веры. Вряд ли такое должно быть нормой.

Для меня наследие той работы, которую Маршалл вел всю жизнь, заключается не в том, как революционно он переосмыслил роль посредника, – хотя и это очень важно. Для меня его наследие заключается в новой системе ценностей, по которой он жил. На самом деле она очень древняя. Ахимса должна заново возрождаться в каждом поколении, потому что человеческая природа разрывается между миром и насилием. Маршалл Розенберг доказал, что входить в это состояние расширенной осознанности вполне возможно и, более того, очень полезно, когда речь идет об улаживании конфликтов. Он оставляет метки на пути, которым все мы можем следовать. Если в глубине души мы по-настоящему любим себя, то последуем этим путем. Это единственное решение в мире, который отчаянно пытается обрести мудрость и положить конец раздорам.

Дипак Чопра

Благодарности

Я благодарен за возможность учиться и работать у профессора Карла Роджерса, когда он исследовал составляющие отношений взаимопомощи. Результаты этого исследования сыграли ключевую роль в эволюции процесса коммуникации, который я буду описывать в этой книге.

Я всегда буду благодарен профессору Михаэлю Хакиму, который помог мне увидеть научные ограничения и социальные и политические опасности того способа применения психологии, которому меня обучили и который трактует людей как носителей патологии. Когда я увидел ограниченность этой модели, это подтолкнуло меня к поиску новой психологической практики, основанной на углубляющемся понимании того, как предназначено жить людям.

Также я благодарен Джорджу Миллеру и Джорджу Олби, которые старались, чтобы психологи осознали необходимость искать лучшие способы «делиться психологией». Они помогли мне увидеть, что огромные страдания на нашей планете требуют более эффективного способа распределять драгоценные навыки, чем предлагает клинический подход.

Я хотел бы поблагодарить Люси Лью за редактирование этой книги и создание чистового варианта рукописи, Риту Херцог и Кэти Смит за их помощь в процессе редактирования, а также Дэрольда Миллигана, Соню Норденсон, Мелани Сирс, Бриджит Белграв, Мэриан Мур, Киттрелл Маккорд, Вирджинию Хойт и Питера Вайсмиллера за их дополнительную помощь.

И наконец, я хотел бы выразить благодарность моему другу Энни Мюллер. Она вдохновила меня более ясно описать духовную основу моей работы, и это обогатило мою жизнь и сделало работу плодотворнее.

Слова – это окна (и стены тоже)

*В твоих словах я слышу приговор,
Я чувствую себя осужденной и изгнанной,
Но прежде чем я уйду, мне нужно знать —
Ты именно это и имел в виду?*

*Прежде чем я встану на свою защиту,
Прежде чем я начну говорить голосом
обиды или страха,
Прежде чем я выстрою стену из слов, —
Скажи мне, я правильно тебя услышала?*

*Слова – это окна или же стены;
Они выносят нам приговор
или дают освобождение.
Когда я говорю и когда я слышу,
Пусть свет любви сияет сквозь меня.*

*Есть вещи, которые мне нужно сказать,
Которые много значат для меня,
И если мои слова тебе не ясны,
Поможешь ли ты мне стать свободной?*

*Если кажется, что я хочу тебя унижить,
Если ты почувствовал мое безразличие,
Попробуй услышать в моих словах
Те чувства, которые мы разделяем.*

Рут Бебермейер

1

Давать от всего сердца

Суть ненасильственного общения

В жизни главное для меня – сопереживание, живой поток между мной и другими, основанный на взаимной отдаче от сердца.

Маршалл Розенберг

Введение

Моя вера в то, что нам предназначено наслаждаться, давая и принимая в сопереживании, заставила меня большую часть жизни провести в поисках ответов на два вопроса: почему у нас разрывается связь с этой полной сопереживания сущностью и мы начинаем вести себя как жестокие эксплуататоры? И что позволяет некоторым людям сохранять связь со своей сочувствующей природой даже в самых сложных условиях?

Эти вопросы начали заботить меня еще в детстве, начиная примерно с лета 1943 года, когда наша семья переехала в Детройт. На следующей неделе после нашего прибытия в городе начался конфликт на расовой почве после одного случая в парке. В течение следующих нескольких дней было убито более сорока человек. Наш район был в эпицентре конфликта, и мы три дня просидели дома взаперти.

Когда закончились расовые беспорядки и начались занятия в школе, я узнал, что фамилия может быть так же опасна, как цвет кожи. Когда на переключке учитель назвал ее, два мальчика уставились на меня и прошипели: «Ты жид?» Я никогда раньше не слышал этого слова и не знал, что некоторые используют его в качестве презрительного наименования евреев. После школы эти двое мальчиков поджидали меня. Они повалили меня на землю и начали бить и пинать.

С того лета 1943 года я начал раздумывать над двумя вопросами, которые упомянул. Что дает нам силы сохранять связь с нашей сочувствующей природой даже в самых тяжелых условиях? Я думаю о таких людях, как Этти Хиллесум, которая сохраняла сочувствие, даже

когда оказалась в ужасных условиях концентрационного лагеря. В своем дневнике она писала:

Мне вообще не страшно. Не оттого, что я очень смелая, а от чувства, что все еще имею дело с людьми, и хочу попытаться, насколько мне это удастся, понять ход мыслей каждого, от кого бы они ни исходили. И это был еще один исторический момент этого утра. Он состоял не в том, что я была обругана несчастным гестаповцем, а в том, что я не была этим возмущена, скорее я ему сочувствовала. Больше всего мне бы хотелось его спросить: «У тебя что, было несчастливое детство или, может, тебя бросила девушка?» Он выглядел нервным, измученным, впрочем также по-настоящему неприятным и вялым. Мне очень захотелось тут же предложить ему психотерапию, поскольку я прекрасно понимала, что такие типы заслуживают сожаления лишь до тех пор, пока не могут причинить зла. Но если их спустить на человечество – становятся опасными для жизни^[2].

Изучая факторы, которые влияют на нашу способность сохранять сочувствие, я был поражен ключевой ролью языка и того, как мы пользуемся словами. Я выделил особый подход к коммуникации – и к высказываниям, и к слушанию, – который позволяет нам давать от всего сердца, налаживая нашу связь с собой и с другими таким образом, чтобы наше природное сопереживание расцвело. Я называю этот подход ненасильственным общением, используя слово «ненасильственный» в том же смысле, что и Ганди, – то есть имея в виду естественное состояние сопереживания, когда в нашем сердце стихает насилие. Мы сами можем не считать свою манеру говорить «насильственной», но слова часто причиняют боль окружающим или нам самим. В некоторых сообществах описываемый мной процесс известен также как *сопереживательное общение*. В этой книге будет использоваться сокращение ННО, относящееся к ненасильственному, или сопереживательному, общению.

ННО – стратегия общения, которая помогает нам давать от всего сердца.

Способ сосредоточиться

ННО основано на языке и коммуникативных навыках, которые усиливают нашу способность оставаться человечными даже в сложных ситуациях. Ничего нового в этом нет – все, что я включил в стратегию ННО, было известно веками. Цель ННО – напомнить людям уже известное (то, как они должны относиться друг к другу) и помочь им жить, наглядно воплощая эти знания.

ННО – это путеводитель, который переформатирует то, как мы самовыражаемся и как мы слышим других. Вместо привычных автоматических реакций наши слова превращаются в осознанные ответы, основанные на крепком фундаменте осознанных восприятий, чувств и желаний. Это ведет к честному и ясному самовыражению, при котором мы в то же время уделяем другим внимание, полное уважения и сопереживания. В любом диалоге мы приобретаем возможность слышать глубокие потребности – свои и других людей. ННО учит нас внимательно наблюдать и уметь выделять разные типы поведения и условия, которые влияют на нас. Мы учимся идентифицировать и ясно выражать, чего именно мы хотим в каждой отдельно взятой ситуации. По форме это просто, но преобразование происходит очень мощное.

Используя ННО, чтобы услышать глубинные потребности – свои и других, – мы начинаем воспринимать отношения в новом свете.

ННО заменяет наши старые паттерны самозащиты, отстранения или нападения, когда мы сталкиваемся с осуждением или критикой, и мы приходим к новому пониманию себя и других, а также наших намерений и отношений.

Сопротивление, самозащита и насильственные реакции сводятся к минимуму. Когда мы сосредоточены на прояснении того, что находится в фокусе наблюдения, что ощущается и в чем существует потребность (а не на диагностике и осуждении), мы открываем глубины своего собственного сопереживания. Делая акцент на глубоком слушании – других и нас самих, – ННО способствует уважению, внимательности и эмпатии, а также порождает взаимное желание давать от всего сердца.

Хотя я описываю ННО как «процесс общения» или «язык сопереживания», на самом деле ННО – это нечто большее, чем процесс или язык. На более глубоком уровне это постоянное

напоминание нам о том, что нужно сосредоточиться на той области, где у нас больше всего шансов получить желаемое.

Вспомним анекдот о человеке, который ползает на четвереньках под уличным фонарем и что-то ищет. Проходящий мимо полицейский интересуется, что он делает. «Ищу ключи от машины», – отвечает человек, который, кажется, слегка пьян. «Вы здесь их уронили?» – спрашивает полицейский. «Нет, в переулке», – отвечает человек. Увидев ошарашенное выражение лица полицейского, человек торопливо добавляет: «Просто тут светлее».

Давайте направим свет разума в те места, где у нас есть надежда получить искомое.

Я считаю, что обусловленная моей культурной средой предрасположенность заставляет меня направлять внимание туда, где я вряд ли получу желаемое. Я разработал ННО как способ настраивать свое внимание – то есть направлять свет разума – в те места, где я могу получить искомое.

В жизни главное для меня – сопереживание, живой поток между мной и другими, когда обе стороны дают от всего сердца.

Это сопереживание, которое я также называю умением «давать от чистого сердца», выражено в следующих поэтических строках моего друга Рут Бебермейер:

*Для меня величайший дар —
Дарить тебе.
Когда ты понимаешь,
Какая для меня радость —
Отдавать тебе.
И я отдаю не для того,
Чтобы ты остался мне должен.
А для того, чтобы выразить
Мою любовь к тебе.
Возможно, лучший подарок —
Это красиво принимать.
Для меня это —
Единое целое.
Когда ты что-то даешь мне,
Я в ответ дарю тебе свое принятие.
Когда ты берешь у меня,
Это величайший дар.*

Когда мы даем от всего сердца, мы поступаем так от радости, которая бьет ключом каждый раз, когда мы хотим обогатить жизнь кого-то другого. Этот способ дарить благотворен и для дающего, и для одаряемого. Одаряемый наслаждается подарком, не беспокоясь о последствиях, которыми сопровождаются подарки, преподносимые из страха, вины, стыда или желания получить что-то взамен. Преподносящий подарок человек наслаждается чувством собственного достоинства, которое всегда растет, когда мы видим, что наши усилия способствуют чьему-то благополучию.

Для использования ННО не требуется, чтобы человек, с которым мы говорим, разобрался в ННО или хотя бы был мотивирован относиться к нам с пониманием. Если мы придерживаемся принципов ННО и единственным нашим мотивом остается давать и принимать, сопереживая, и делать все возможное, чтобы дать другим понять, что это – наш единственный мотив, тогда другие присоединятся к нам в процессе и мы в конце концов сможем сопереживать друг другу. Я не говорю, что это всегда происходит быстро. Но я утверждаю, что сопереживание обязательно расцветет, если искренне придерживаться принципов и процесса ННО.

Процесс ННО

Чтобы прийти до взаимного желания давать от всего сердца, мы направляем свет своего сознания на четыре области – которые известны также как четыре составляющих модели ненасильственного общения.

Прежде всего, мы наблюдаем за происходящим на самом деле: какие из наблюдаемых нами слов и действий других людей обогащают или не обогащают нашу жизнь?

Задача в том, чтобы уметь высказать это наблюдение, не вдаваясь ни в оценки, ни в осуждение, – просто сказать, какие действия других людей нам нравятся или не нравятся. Затем мы говорим о том, какие чувства испытываем, когда видим это действие: мы задеты, напуганы, веселы, удивлены, раздражены? И наконец, мы говорим о том, какие наши потребности связаны с чувствами, которые мы испытываем. Осознание этих трех составляющих присутствует, когда мы используем ННО, чтобы ясно и честно выразить, кто мы такие.

Четыре составляющих ННО:

- 1. Наблюдения***
- 2. Чувства***
- 3. Потребности***
- 4. Просьбы***

Например, мать может выразить эти три составляющих, сказав своему сыну-подростку: «Феликс, когда я вижу два скатанных клубками грязных носка под журнальным столиком и еще три возле телевизора, я чувствую раздражение, потому что мне нужно больше порядка в комнатах, где все мы живем вместе».

Затем она сразу же может добавить четвертую составляющую – ясно сформулированную просьбу: «Не мог бы ты отнести свои носки в свою комнату или в стиральную машину?» Эта четвертая составляющая относится к тому, какие действия другого человека могут обогатить нашу жизнь или сделать ее приятнее.

Таким образом, часть ННО заключается в том, чтобы выразить эти четыре информационных составляющих очень ясно, вербально или каким-либо иным способом. Другая часть этого общения заключается в том, чтобы получить эти же четыре информационных блока от других. Мы налаживаем с ними связь. Сначала – оценивая, что они

видят, чувствуют и хотят. Затем – открывая с помощью четвертой составляющей то, что обогатит их жизнь: их просьбу.

Когда мы сосредоточены на упомянутых сферах и помогаем другим направить внимание туда же, мы создаем двусторонний поток коммуникации, пока сопереживание не начинает выражаться естественно: что я наблюдаю и чувствую, в чем нуждаюсь; чего я прошу, чтобы улучшить свою жизнь; что ты наблюдаешь и чувствуешь, в чем нуждаешься; чего ты просишь, чтобы улучшить свою жизнь...

Процесс ННО

Конкретные *наблюдаемые нами* действия, которые влияют на наше благополучие.

Наши *чувства* относительно того, что мы наблюдаем.

Потребности, ценности, желание и все остальное, что формирует наши чувства.

Конкретные действия, о которых мы *просим*, чтобы обогатить свою жизнь.

Применяя этот процесс, мы можем начать либо с самовыражения, либо с эмпатического принятия информации от других посредством этих четырех составляющих. Хотя мы научимся слушать и выражать каждый из них в главах 3–6, важно помнить, что ННО – это не застывшая формула, но нечто адаптируемое ко многим ситуациям, а также личным и культурным особенностям. Я использую по отношению к ННО обиходные названия «процесс» и «язык», но можно пережить все четыре составляющих, не промолвив ни слова.

Две части ННО:

1. Честное самовыражение с помощью четырех составляющих.

2. Эмпатическое принятие через четыре составляющих.

Суть ННО в осознании четырех составляющих, а не в самих словах, которыми мы обмениваемся.

Применение ННО в нашей жизни и в нашем мире

Когда мы применяем ННО в нашем взаимодействии – с собой, другим человеком или группой, – мы укрепляемся в своем естественном состоянии сопереживания. Таким образом, это подход,

который может активно применяться на всех уровнях коммуникации в самых разных ситуациях:

- в личных отношениях;
- в семье;
- в школе;
- в учреждениях и организациях;
- в терапии и консультировании;
- в дипломатических и деловых переговорах;
- в любых спорах и конфликтах.

Некоторые применяют ННО, чтобы углубить личные взаимоотношения и наполнить их заботой:

Когда я узнала, каким образом могу получать (слышать) и давать (выражать) с помощью ННО, я перестала чувствовать себя жертвой нападков и «бесхарактерной тряпкой» и начала по-настоящему слушать и понимать чувства, которые лежат по ту сторону слов. Я увидела очень ранимого человека, за которым была замужем двадцать восемь лет. Он попросил у меня развода за неделю до тренинга [по ННО]. Короче говоря, сегодня мы вместе, и я благодарна вам [ННО] за такую счастливую развязку... Я научилась прислушиваться к чувствам, выражать свои потребности, принимать ответы, которые раньше не всегда хотела слышать. Он живет не для того, чтобы делать меня счастливой. И я живу не для того, чтобы создавать ему счастье. Мы оба научились расти, принимать и любить, и теперь мы оба можем жить полной жизнью.

Участница тренинга в Сан-Диего

Другие используют ННО для построения более эффективных отношений на работе:

Я примерно в течение года применяла ННО в классе коррекционного образования. ННО работает даже у детей с задержкой речевого развития, затруднениями в учебе и проблемным поведением. Один из учеников в этом классе плюется, ругается, кричит и колот других учеников ручкой, когда они подходят к его парте. «Пожалуйста, вырази это по-другому, – подсказываю ему я. – Используй жирафий язык». [Мягкие игрушки-жирафы используются

во время некоторых мастер-классов, чтобы наглядно продемонстрировать ННО.] Он сразу же становится прямо, смотрит на человека, на которого направлен его гнев, и спокойно говорит: «Не мог бы ты отойти от моей парты? Я злюсь, когда ты стоишь так близко ко мне». Другие ученики отвечают нечто вроде: «Извини! Я забыл, что тебе это неприятно».

Я начала думать о том, как я зашла в тупик с этим ребенком и что мне от него нужно (кроме спокойного поведения и порядка). Я осознала, как много времени тратила на подготовку к урокам и как моя потребность в творчестве и сотрудничестве была парализована постоянной необходимостью контролировать поведение этого ученика. Кроме того, я поняла, что, постоянно призывая его к порядку, трачу время, которое должна была посвятить другим ученикам. Когда он выходил из-под контроля во время урока, я теперь говорила так: «Мне нужно, чтобы ты уделил мне внимание». Иногда приходилось напоминать по сто раз в день, но он понимал и обычно включался в урок.

Учительница из Чикаго

Врач пишет:

Я все более активно использую ННО в своей медицинской практике. Некоторые пациенты спрашивают, не психолог ли я. Они говорят, что обычно их лечащих врачей не интересует, как они живут и как справляются со своими болезнями. ННО помогает мне понять потребности пациентов и то, что этим людям нужно услышать в тот или иной момент. Для меня это особенно полезно при общении с пациентами, у которых гемофилия или СПИД, потому что обычно они испытывают такую сильную боль и гнев, что это существенно отражается на отношениях между пациентом и лечащим врачом. Недавно женщина, страдающая от СПИДа, которую я лечу уже пять лет, сказала мне, что ей больше всего помогли мои попытки найти для нее возможности радоваться повседневной жизни. В этом использование ННО очень мне помогает. В прошлом часто случалось, что я, зная о смертельном диагнозе пациента, сам поддавался мыслям о летальном исходе и

мне было тяжело искренне поддерживать пациентов. При помощи ННО я выработал в себе новое сознание и новый язык. Я просто поражен тому, насколько это соответствует моей медицинской практике. Я работаю все более энергично и радостно по мере того, как вовлекаюсь в прекрасный танец ННО.

Терапевт из Парижа

В то же время многие используют этот процесс на политической арене. Одна женщина, член французского правительства, навещающая сестру, заметила, как изменилась манера общения сестры и ее мужа. Воодушевленная их описанием ННО, она упомянула о том, что на будущей неделе должна провести переговоры по одному деликатному вопросу между французской и алжирской сторонами. Времени было мало, но мы направили в Париж владеющего французским языком тренера, чтобы поработать с этим политиком. Позже значительную часть успеха этих переговоров женщина приписывала именно своим освоенным техникам общения.

В Иерусалиме во время тренинга, который посетили израильтяне разных политических убеждений, участники использовали ННО, чтобы высказаться об очень спорной проблеме Западного берега реки Иордан. Многие израильские поселенцы, обосновавшиеся на этой территории, считают, что выполняют повеление свыше. Они оказываются в тупике конфликта не только с палестинцами, но и с теми израильтянами, которые признают надежду палестинцев на национальное самоопределение в этом регионе. Во время сессии мы с одним из моих тренеров показали модель эмпатического слушания с помощью ННО, а затем предложили участникам поменяться ролями. Спустя двадцать минут одна из поселенок объявила, что готова была бы подумать об отказе от притязаний на земельный участок и переезде на общепризнанную израильскую территорию, если бы ее политические оппоненты могли слушать ее так же, как ее выслушали только что.

Сейчас ННО по всему миру служит ценным источником помощи для обществ, которые столкнулись с жестокими конфликтами и сильными этническими, религиозными и политическими противоречиями. Распространение обучения ННО и его применение в переговорах во время конфликтов в Израиле, Палестинской автономии,

Нигерии, Руанде, Сьерра-Леоне и в других местах стали для меня особенно большой наградой. Мы с коллегами провели три напряженных дня в Белграде, тренируя граждан работать во благо мира. Когда мы только что прибыли, на лицах участников явно читалось отчаяние, ведь их страна была втянута в жестокую войну в Боснии и Хорватии. По мере продвижения занятий мы начали слышать в их голосах веселые нотки, когда они делились радостью и глубокой благодарностью, потому что нашли возможность, которую искали. В течение следующих двух недель, во время тренингов в Израиле, Хорватии и Палестине, мы тоже видели, как отчаявшиеся люди в разоренных войной странах обретают мужество и уверенность на семинарах ННО.

Для меня благословением стала возможность путешествовать по миру и обучать людей процессу общения, который дает им силы и радость. А теперь для меня радость и удовольствие поделиться с вами богатством ненасильственного общения в этой книге.

Подведем итог

ННО помогает нам наладить контакт друг с другом и с самим собой тем способом, который помогает развиться нашей естественной способности к сопереживанию. Оно ведет нас к тому, чтобы мы по-другому самовыражались и слушали других, сосредоточив свое сознание на четырех областях: что мы наблюдаем, что чувствуем, в чем нуждаемся и о чем просим других, чтобы обогатить нашу жизнь. ННО способствует более глубокому слушанию, уважению и эмпатии. Оно порождает взаимное желание давать от всего сердца. Одни люди используют ННО, чтобы строить лучшие отношения с собой, другие – чтобы углубить личные взаимоотношения, а третьи – чтобы построить эффективные отношения на работе или на политической арене. По всему миру ННО используется для переговоров во время улаживания споров и конфликтов на всех уровнях.

ННО в действии

В этой книге есть несколько диалогов, озаглавленных «ННО в действии». Их цель – поделиться с вами реальным опытом применения принципов ненасильственного общения. Однако ННО – это не просто язык или совокупность техник использования слов;

воплощенные в нем сознание и намерения могут быть выражены молчанием, степенью присутствия, а также мимикой и языком тела. Диалоги «ННО в действии», предлагаемые вам, конечно же, являются отредактированными и сокращенными версиями диалогов из реальной жизни, в которой моменты немой эмпатии, истории из личного опыта, шутки, жесты и многое другое способствуют более естественному функционированию связи между двумя сторонами. Когда же диалоги сводятся к печатной форме, это менее заметно.

«Душегуб, головорез, детоубийца»

Я выступал в мечети в Вифлееме, рассказывая о ненасильственном общении примерно ста семидесяти мусульманам из лагеря для беженцев Дехиша. В те времена отношение к американцам было негативным. Во время своего выступления я вдруг заметил приглушенный шум, пробежавший по рядам. «Они шепчут друг другу, что вы американец!» – предупредил меня переводчик, и как раз в этот момент один из слушателей вскочил на ноги. Глядя мне прямо в лицо, он закричал изо всех сил: «Душегуб!» Десяток голосов сразу же подхватили хором: «Душегуб! Головорез! Детоубийца!»

К счастью, я сумел сосредоточиться на том, что этот человек чувствует и чего ему не хватает. В данном случае у меня было несколько путеводных нитей. По пути в лагерь для беженцев я видел несколько пустых канистр из-под слезоточивого газа – накануне вечером лагерь подвергся обстрелу. На каждой канистре явно виднелась надпись «Сделано в США». Я знал, что в беженцах накопилось много гнева на Соединенные Штаты, которые поставляли Израилю слезоточивый газ и другое оружие. Я обратился к человеку, назвавшему меня убийцей:

МР (Маршалл Розенберг): Вы злитесь, потому что хотели бы, чтобы мое правительство иначе распоряжалось своими ресурсами? (Я не знал, верна ли моя догадка. Важнее было мое искреннее желание понять, чего он хочет и что чувствует.)

Мужчина: Черт возьми, конечно, я злюсь! Думаете, нам тут нужен слезоточивый газ? Нам нужна канализация, а не ваш слезоточивый газ! Нам нужно жилье! Нам нужна собственная страна!

МР: Итак, вы испытываете гнев и хотели бы поддержки в улучшении условий вашей жизни и обретении независимости?

Мужчина: Знаете, каково это – прожить здесь двадцать семь лет, как я, вместе с семьей – детьми и всеми остальными? Вы хоть представляете, каково нам?

МР: Кажется, вы в отчаянии и спрашиваете о том, могу ли я или кто-либо другой по-настоящему понять, как живется в таких условиях. Я правильно вас услышал?

Мужчина: Вы хотите понять? Скажите, у вас есть дети? Они ходят в школу? У них есть детские площадки? Мой сын болен! Он играет в сточной канаве! В его школе нет книжек! Вы слышали когда-нибудь о школе, в которой нет книжек?

МР: Вы говорите о том, как вам тяжело растить здесь детей, и вы хотели бы донести до меня, что вы хотите того же, чего все родители хотят для своих детей, – хорошего образования, возможности играть и расти в нормальной обстановке...

Мужчина: Именно так, нам нужен хотя бы необходимый минимум! Человеческие права – вы, американцы, так это называете? Почему бы кому-то еще из ваших не приехать сюда и не посмотреть, какие человеческие права вы сюда несете?!

МР: Вы хотели бы, чтобы больше людей в Америке узнали об огромных страданиях здесь и внимательнее присмотрелись к последствиям нашей политики?

Наш диалог продолжался. Следующие двадцать минут этот человек выплескивал свою боль, а я пытался в каждом предложении услышать чувства и потребности. Я не высказывал согласия или несогласия. Я принимал его слова – не как нападки, а как подарки от человеческого существа, которое хочет открыть мне душу и поделиться глубокой уязвимостью.

Когда он почувствовал, что его поняли, он смог выслушать мое объяснение причин, по которым я прибыл в лагерь. Спустя час тот самый человек, который называл меня убийцей, пригласил меня к себе домой на *ифтар* – ужин во время Рамадана.

Общение, которое мешает сопереживанию

Не судите, да не судимы будете, ибо каким судом судите, таким будете судимы.

(Евангелие от Матфея, 7:1–2)

Изучая вопрос о том, что разобщает нас с нашим естественным состоянием сопереживания, я выделил особые формы языка и коммуникации, которые, на мой взгляд, способствуют насильственному обращению с другими и собой. Говоря об этих формах коммуникации, я использую термин «отчуждающее от жизни общение».

Некоторые способы общения отчуждают нас от нашего естественного состояния сопереживания.

Моралистические суждения

Один из видов отчуждающего от жизни общения – это использование *моралистических суждений*, которые подразумевают неправоту или испорченность людей, действующих не в согласии с нашими ценностями. Такие суждения отражены в языке: «Твоя проблема в том, что ты слишком эгоистичен». «Она ленива». «Они полны предрассудков». «Это недопустимо». Обвинения, оскорбления, уничижительные высказывания, ярлыки, критика, сравнения и диагнозы – все это формы суждений.

Суфийский поэт Руми писал:

Есть луг волшебный, что лежит вне круга

Понятий наших о добре и зле.

Ищи его! Там встретим мы друг друга^[3].

Однако отчуждающее от жизни общение загоняет нас в ловушку мира представлений о том, что правильно и что неправильно, – в мир суждений. В этом языке много слов, которые классифицируют людей и

их действия, а также вводят дихотомию. Когда мы говорим на этом языке, мы судим других и их поведение, раздумывая о том, кто хороший, плохой, нормальный, ненормальный, ответственный, безответственный, умный, невежественный и так далее.

В мире суждений нас прежде всего заботит, «кого как назвать».

Задолго до того, как я успел повзрослеть, я научился общаться безличностным способом, который не требовал от меня открывать, что происходило внутри меня. Сталкиваясь с людьми или поступками, которых я не одобрял, я реагировал с позиции того, что они неправильны. Если преподаватели задавали задания, которых я не хотел делать, я считал их «злыми» или «несправедливыми». «Идиот», – думал я, когда кто-то подрезал меня в потоке машин. Говоря на этом языке, мы мыслим и общаемся с позиции того, что, если другие ведут себя определенным образом, – значит, с ними что-то не так. Иногда мы также думаем о том, что не так с нами, если мы чего-то не понимаем или не реагируем так, как подобает. Наше внимание посвящено классификации, анализу и определению уровней неправильности, а не тому, что нам и другим нужно и чего мы не получаем. Таким образом, если моя девушка хочет больше тепла, чем я ей даю, она – «эмоционально зависимая». Если же я хочу больше тепла, чем дает мне она, то она «холодная и бесчувственная». Если мой коллега уделяет деталям больше внимания, чем я, то он – «придирчивый зануда». Если же я переживаю о деталях больше, чем он, то он «небрежный и безалаберный».

Анализирование других на самом деле выражает наши собственные потребности и ценности.

Я убежден, что любой подобный анализ другого человека – это на самом деле трагическое выражение наших собственных ценностей и потребностей. Они трагичны, потому что, выражая их в этой форме, мы усиливаем защитную реакцию и сопротивление тех самых людей, чье поведение нас тревожит. Или же, если люди действительно соглашаются действовать в соответствии с нашими ценностями, весьма вероятно, что они делают это из страха, чувства вины или стыда, соглашаясь с нашим мнением об их неправильности.

Мы все очень дорого расплачиваемся, когда люди действуют в соответствии с нашими ценностями и потребностями не от чистого сердца, а из страха, чувства вины или стыда. Если люди учитывают

наши ценности из-за внешнего или внутреннего принуждения, рано или поздно мы столкнемся с последствиями уменьшения доброй воли. И те люди тоже платят свою эмоциональную цену: они с высокой вероятностью испытывают негодование или снижение самооценки, когда отвечают нашим потребностям из страха, вины или стыда. Более того, каждый раз, когда другие в своем сознании ассоциируют нас с каким-либо из этих чувств, снижается вероятность того, что они в будущем смогут искренне отвечать нашим ожиданиям и ценностям.

Здесь важно не путать *ценностные суждения* и *моралистические суждения*. Мы все формируем *ценностные суждения* относительно того, что для нас важно в жизни. Например, мы можем ценить честность, свободу и мир. Ценностные суждения отражают наши убеждения относительно того, как наилучшим образом служить жизни. Что же касается *моралистических суждений*, то мы выдвигаем их относительно людей и способов поведения, которые не отвечают нашим ценностным суждениям. Например: «Насилие – это плохо. Люди, которые убивают других, – злые». Если бы нас воспитали в культуре использования такого языка, который способствует выражению сопереживания, то мы научились бы выражать свои потребности и ценности прямо, а не клеймили бы других, когда не получаем желаемого. Например, вместо того чтобы говорить: «Насилие – это плохо», мы могли бы сказать: «Мне страшно, когда насилие используется для решения конфликтов. Я ценю другие способы их урегулирования».

Соотношение между языком и насилием – тема исследований профессора психологии университета Колорадо О. Дж. Харви. Он наугад отобрал фрагменты текстов из литературы многих стран и составил таблицу частотности слов, которые используются для того, чтобы судить людей и классифицировать их. Его исследование показывает высокую корреляцию между частотностью использования таких слов и частотой случаев насилия. Меня не удивляет, что в культурах, где люди мыслят с позиции человеческих потребностей, насилия значительно меньше, чем в культурах, где люди навешивают друг на друга ярлыки «хороших» и «плохих» и считают, что «плохие» должны быть наказаны. В 75 % телепрограмм, которые показываются в то время, когда у американских детей самая высокая вероятность

находиться у телевизора, герой либо убивает, либо хотя бы избивает врагов.

Классификация и осуждение людей способствуют насилию.

Эпизод насилия обычно является кульминацией сюжета. Зрители, которым внушили, что плохие парни заслуживают наказания, с удовольствием смотрят на насилие.

Корень многих (если не всех) случаев насилия – вербального, психологического или физического, будь то в семье, племени или государстве, – это способ мышления, который ищет причину конфликта в неправильности противника. Из этого проистекает неспособность воспринимать себя или других с позиции уязвимости, то есть думать о том, что мы можем чувствовать, чего боимся, к чему стремимся, чего нам не хватает и так далее. Мы увидели этот опасный способ мышления во время холодной войны. Наши лидеры воспринимали СССР как «империю зла», стремившуюся уничтожить американский образ жизни. Советские лидеры говорили о народе Соединенных Штатов как об «империалистах-угнетателях», которые пытаются всех подчинить себе. Ни одна из сторон не признавала страха, таившегося под этими ярлыками.

Сравнения

Одна из форм суждения – использование сравнений. В своей книге «Как стать ничтожеством»^[4] Дэн Гринберг с юмором показывает, какое вредоносное влияние может оказывать на нас компаративное (сравнивающее) мышление.

Сравнение – это одна из форм суждения.

Он говорит, что если читатели искренне хотят почувствовать себя ничтожествами, то достаточно научиться сравнивать себя с другими. Для тех, кто не знает этой практики, он предлагает несколько упражнений. В первом из них представлены изображения в полный рост мужчины и женщины, которые воплощают идеал физической красоты по стандартам современных средств массовой информации. Читателям предлагается произвести замеры своего тела, сравнить полученные показатели с параметрами привлекательных людей и как следует подумать о разнице.

Результат этого упражнения отвечает обещаниям: углубляясь в такие сравнения, мы начинаем чувствовать себя ничтожествами. Когда нам кажется, что хуже нам просто быть не может, мы переворачиваем страницу и обнаруживаем, что это упражнение было лишь разминкой. Поскольку физическая красота – относительно поверхностное понятие, Гринберг дает возможность поработать с более важной сферой сравнений – жизненными достижениями. Выбрав из телефонного справочника несколько случайных людей, он предлагает, чтобы читатели сравнили себя с ними. Он утверждает, что первое случайным образом выбранное имя – Вольфганг Амадей Моцарт. Гринберг перечисляет, на каких языках говорил Моцарт и какие произведения он написал еще до того, как достиг подросткового возраста. По условиям упражнения читатели должны подумать о собственных достижениях на нынешнем этапе жизни, сравнить их с тем, чего добился Моцарт до двенадцати лет, и подумать о различиях.

Даже читатели, которые поглощены этим самовнушением собственной ничтожности, могут увидеть, насколько сильно этот тип мышления блокирует соперничество себе и другим.

Отрицание ответственности

Наш язык затушевывает осознание личной ответственности.

Еще один тип отчуждающего от жизни языка – отрицание ответственности. Общение начинает отчуждать нас от жизни, когда скрывает от нас осознание того, что каждый из нас несет ответственность за свои мысли, чувства и действия. Использование распространенных слов, таких как «должен» (например, «существуют вещи, которые ты должен делать, нравится тебе это или нет»), иллюстрирует, как в речи личная ответственность за наши действия может затушевываться.

Конструкции типа «чувствовать что-то из-за кого-то» (например, «из-за тебя я чувствую себя виноватым») – еще одна иллюстрация отрицания личной ответственности за собственные мысли и чувства.

В своей книге «*Эйхман в Иерусалиме*»^[5], написанной по материалам процесса над нацистским офицером Адольфом Эйхманом, Ханна Арендт цитирует Эйхмана, который говорит, что у него и его товарищей было специальное слово для обозначения языка,

отрицающего ответственность. Это слово, *Amtssprache*, можно перевести как «официальный язык». Например, на вопрос, почему было предпринято определенное действие, следует ответ: «Я должен был так поступить». Если дальше спрашивают, почему он «должен был так поступить», в ответ говорится: «Приказ начальства», «Политика организации», «Таков закон».

Мы отрицаем ответственность за наши действия, когда приписываем причины внешним факторам:

- неясным обезличенным силам: «Я прибрался в комнате, потому что был должен»;
- нашему состоянию, диагнозу, личной или психологической истории: «Я пью, потому что алкоголик»;
- действиям других: «Я ударил своего ребенка, потому что он выбежал на улицу»;
- диктату власти: «Я солгал клиенту по приказу начальника»;
- давлению группы: «Я начал курить, потому что все мои друзья курят»;
- институциональной политике, правилам и распоряжениям: «Я должен задержать вас за это нарушение, потому что такова политика школы»;
- гендерным, социальным или возрастным ролям: «Терпеть не могу ходить на работу, но должен, потому что я муж и отец»;
- неконтролируемым импульсам: «Я не мог бороться с желанием съесть этот шоколадный батончик».

Однажды во время встречи с учителями и родителями, на которой обсуждались опасности языка, не предусматривающего возможности выбора, одна женщина принялась яростно возражать: «Но ведь в самом деле существуют вещи, которые ты должен делать, нравится тебе это или нет! И я не вижу ничего плохого в том, чтобы и детям своим объяснить, что существуют такие вещи». Когда ее попросили привести пример того, что мы «должны» делать, она ответила: «Очень просто! Сегодня после этой встречи я должна идти домой и готовить ужин. Я ненавижу готовить! От всей души ненавижу, но готовлю каждый день вот уже двадцать лет, даже если с ног валюсь, потому что это одна из тех вещей, которые просто нужно делать». Я сказал ей, что мне грустно слышать о том, как она провела столько времени,

занимаясь ненавистным делом и чувствуя себя обязанной не бросать его. Также я сказал, что изучение языка ННО, возможно, поможет ей найти лучшие варианты.

Мы можем сменить язык, подразумевающий отсутствие выбора, на язык, признающий выбор.

Рад сообщить, что она оказалась хорошей ученицей. В конце тренинга она действительно отправилась домой и объявила своей семье, что больше не хочет готовить. Спустя три недели, когда двое ее сыновей тоже пришли на занятие, появилась возможность получить обратную связь. Мне было любопытно, как они отреагировали на слова своей матери. «Маршалл, я просто сказал себе: “Слава Богу”», – вздохнул старший. Заметив мое удивление, он пояснил: «Я сказал себе, что она, возможно, перестанет теперь жаловаться за каждым обедом!»

В другой раз, когда я консультировал школьный округ, одна учительница заметила: «Я ненавижу ставить оценки. Мне кажется, от них никакой пользы. Они только вызывают тревогу у учеников. Но я должна ставить оценки: такова политика школьного округа». Мы как раз в то время работали над тем, чтобы внедрить в обучение язык, который повышает осознанность ответственности за свои действия. Я предложил, чтобы учительница переформулировала утверждение «я должна ставить оценки, потому что это политика школьного округа» на «я решила ставить оценки, потому что хочу того-то и того-то». Она ответила без колебаний: «Я решила ставить оценки, потому что хочу сохранить свою работу». И сразу же поспешила добавить: «Но мне не нравится, как это звучит. В такой формулировке на мне очень большая ответственность за то, что я делаю».

Мы становимся опасны, когда не осознаем своей ответственности за собственные поступки, мысли и чувства.

«Именно поэтому я хочу, чтобы вы пользовались этой формулировкой», – ответил я.

Я солидарен с французским писателем и журналистом Жоржем Бернаносом, когда он говорит:

Я давно пришел к выводу, что если род людской исчезнет с этой планеты из-за растущей эффективности оружия, то причиной нашего исчезновения будет не жестокость и, тем более, конечно же, не возмущение, вызванное жестокостью, не наказания и не месть,

порождаемая ими. Причиной будет не жестокость, не месть, а скорее покорность и безответственность современного человека, его отвратительное попустительство любым решениям коллектива. Ужасы, которые мы видели, и еще большие, которые увидим вскоре, ни в коем случае не свидетельствуют о том, что в мире становится больше бунтарей, непокорных и необузданных, а скорее о том, что непрестанно и головокружительно быстро возрастает количество послушных и покорных.

Жорж Бернанос. Франция против роботов^[6]

Другие формы отчуждающего от жизни общения

Высказывание наших желаний в форме требований – очередная форма речи, которая блокирует сопереживание. Любое требование явно или скрыто угрожает слушателям обвинением или наказанием, если они не подчинятся. Это распространенная форма коммуникации в нашей культуре, особенно среди тех, кто занимает высокое положение.

Мы никогда никого не можем заставить делать что бы то ни было.

Мои дети преподали мне бесценный урок о требованиях. Я каким-то образом вбил себе в голову, что мои обязанности как родителя заключаются в том, чтобы требовать. Но мне пришлось узнать, что я могу требовать сколько угодно и все-таки не заставлю своих детей делать что бы то ни было. Это урок смирения для тех из нас, кто считает, что, будучи родителем, учителем или менеджером, обязан изменять других людей и требовать от них определенного поведения. Я не мог ни к чему принудить этих детей.

Все, что я мог, – это заставить их пожалеть, что они не послушались (с помощью наказания). И наконец, они научили меня тому, что каждый раз, когда мне хватает глупости заставить их пожалеть о непослушании, они найдут способ заставить меня пожалеть о том, что я наказал их!

Мы рассмотрим эту тему еще раз, когда будем учиться различать просьбы и требования. Это важная тема в ИНО.

Идея о том, что некоторые действия заслуживают награды, а некоторые – наказания, также связана с отчуждающим от жизни общением. Это мышление отражено в слове «заслуживать». Например:

«Он заслуживает наказания за свой поступок». Оно подразумевает «испорченность» людей, которые ведут себя определенным образом, и призывает к наказанию, чтобы заставить их раскаяться и изменить свое поведение. Я считаю, что всем выгодно, чтобы люди менялись не в попытках избежать наказания, а потому что считают изменения полезными для себя.

Мышление, основанное на том, «кто чего заслуживает», блокирует сопереживание в общении.

Большинство из нас были воспитаны в языковой культуре, которая провоцирует ставить ярлыки, сравнивать, требовать и осуждать, вместо того чтобы осознавать свои чувства и потребности. Я считаю, что отчуждающее от жизни общение основывается на определенном подходе к человеческой природе, который сохранял влияние несколько веков.

Отчуждающее от жизни общение имеет глубокие философские и политические корни.

Этот подход акцентирует врожденное зло и несовершенство людей, а также необходимость воспитания, чтобы контролировать нашу изначально плохую натуру. Это воспитание нередко заставляет нас задуматься, не являются ли неправильными вообще все наши чувства и потребности. Мы с раннего возраста учимся изолировать себя от того, что происходит у нас внутри.

Отчуждающее от жизни общение порождается иерархическими и авторитарными обществами, а затем, в свою очередь, укрепляет их. В таких обществах небольшое количество индивидуумов для собственной выгоды контролирует огромные массы людей. Царям, королям, знати и т. п. выгодно, чтобы народ получал образование, прививающее ему рабскую ментальность. Язык обвинения, язык понятий «нужно» и «должен» идеально подходит для этой цели: чем лучше люди научены думать в терминологии моралистических суждений, подразумевающих неправильность или испорченность, тем лучше они умеют обращать взгляд за пределы себя – к властям – в поисках определений того, что такое правильно и неправильно, хорошо и плохо. Когда же мы, люди, налаживаем контакт со своими потребностями и чувствами, мы перестаем быть удобными рабами и прислужниками.

Подведем итог

Нашей природе свойственно делиться и отдавать, сопереживая. Но мы усвоили много форм отчуждающего от жизни общения и поэтому наше поведение и слова ранят других и нас самих. Одна из форм отчуждающего от жизни общения – использование моралистических суждений, которые подразумевают неправоту или испорченность тех, кто не отвечает нашим ценностям. Еще одна форма такого общения – сравнения, которые блокируют сопереживание по отношению к другим и к нам самим. Отчуждающее от жизни общение также скрывает от нас осознание того, что каждый из нас несет ответственность за свои мысли, чувства и действия. Высказывание наших желаний в форме требований – еще одна характеристика речи, блокирующей сопереживание.

3

Наблюдение без оценивания

*НАБЛЮДАЙТЕ! Мало что столь же
важно и священно, как наблюдение.*

Фредерик Бюхнер, священнослужитель

*Я могу послушать, как ты скажешь,
Что я сделал, а чего не смог.
И я готов принять твои толкования,
Но, пожалуйста, не смешивай одно с другим.*

*Если хочешь запутать любое дело,
Вот самый лучший рецепт:
Смешай то, что я делаю,
С тем, как ты реагируешь на это.*

*Говори мне, что ты разочарован
Моей невыполненной работой.
Но я не стану работать лучше,
Если ты будешь называть
меня «безответственным».*

*А ты говори, что тебе обидно,
Когда я отвергаю твои ухаживания.
Но твои шансы не повысятся нисколько,
Если ты назовешь меня «бесчувственным».*

*Да, я могу послушать, как ты скажешь,
Что я сделал, а чего не смог.
И я готов принять твои толкования,
Но, пожалуйста, не смешивай одно с другим.*

Маршалл Розенберг

Первая составляющая ННО подразумевает отделение наблюдения от оценивания. Мы должны внимательно отслеживать все, что мы видим, слышим или осязаем, – все, что оказывает влияние на наше самочувствие, – не примешивая к этому никаких оценок.

Наблюдение – важный элемент ННО, когда мы хотим ясно и честно выразить себя перед другим человеком. Когда мы смешиваем наблюдение и оценивание, мы снижаем вероятность того, что другие услышат смысл нашего высказывания. Вместо этого они могут слышать критику и, таким образом, будут сопротивляться любым нашим словам. ННО не требует, чтобы мы оставались абсолютно объективными и воздерживались от оценивания. Оно лишь требует, чтобы мы отделяли наши наблюдения от оценок. ННО – это язык-процесс, который не приветствует статичные обобщения. Вместо этого оценки должны быть основаны на наблюдениях, *соответствующих определенному времени и контексту.*

Когда мы смешиваем наблюдение с оцениванием, люди могут слышать в наших словах критику.

Специалист по семантике Уэнделл Джонсон указывал на то, что мы создаем себе много проблем, используя статичный язык, чтобы выразить понимание непрестанно меняющейся реальности: «Наш язык – несовершенный инструмент, созданный в древности невежественными людьми. Это анимистический язык. Он побуждает нас говорить о стабильности и константах, об общих чертах, о нормальности и типажах, о магических преобразованиях, волшебных таблетках, простых задачах и финальных решениях. Но мир, который мы пытаемся в символической форме представить посредством этого языка, – это мир процессов, изменений, различий, измерений, функций, отношений, роста, взаимодействий, развития, обучения, сотрудничества, сложностей. И несоответствие между нашим постоянно меняющимся миром и относительно статичным языком – часть проблемы».

Моя коллега Рут Бебермейер противопоставляет статический и процессуальный язык в песне, которая иллюстрирует разницу между оцениванием и наблюдением:

Я никогда не видела ленивого человека;
Я видела человека, который никогда не бегал,
Когда я на него смотрела; и я видела
Человека, который иногда спал
Между ланчем и обедом и сидел
Дома в дождливый день,
Но он не был ленивым человеком.
Не торопись возражать, а подумай:
Был ли он ленивым или
Просто делал то, что мы приписываем
«ленивцам»?

Я никогда не видела глупого ребенка;
Я видела ребенка, который иногда делал
Вещи, мне непонятные,
Или поступал не так, как я ожидала;
Я видела ребенка, который не был там,
Где бывала я,
Но он не был глупым ребенком.
Не торопись возражать, а подумай:
Был ли он глупым или
Просто знал не то, что знаешь ты?

Как ни присматривалась, я никогда
Не видела повара;
Я видела человека, который смешивал продукты,
Из которых получалась наша еда;
Я видела человека, который включал плиту
И готовил на ней мясо, —
Все это я видела, но только не повара.
Скажи мне: когда ты смотришь,
Ты действительно видишь повара
или просто человека,
Который делает то, что мы называем
поварской работой?

*То, что некоторые из нас называют ленью,
Другие называют усталостью
или расслабленностью;
То, что некоторые из нас называют глупостью,
Другие называют другим видом знания.
И я пришла к выводу, что лучше бы нам
Не смешивать то, что мы видим,
С нашими мнениями.
Но, конечно же, и это —
Всего лишь мое суждение.*

Рут Бебермейер

Последствия негативных ярлыков, таких как «лентяй» или «глупый», более-менее очевидны, но даже позитивные или с виду нейтральные ярлыки, такие как «повар», ограничивают наше восприятие целостности другой личности.

Высочайшая ступень развития человеческого ума

Индийский философ Джидду Кришнамурти однажды заметил, что наблюдение без оценивания – это высочайшая ступень развития человеческого ума. Когда я впервые прочитал это утверждение, в моем сознании промелькнула мысль: «Какая чушь!», и тут я сразу понял, что даю прочитанному оценку. Большинству из нас тяжело наблюдать без осуждения, критики и других форм анализа, особенно когда речь идет о людях и их поведении.

Я со всей очевидностью осознал эту сложность, когда работал в начальной школе, где часто возникали коммуникативные проблемы между педагогическим коллективом и директором. Инспектор школьного округа попросил меня помочь в разрешении конфликта. Сначала я должен был поговорить с коллективом, а затем – с коллективом и директором вместе.

Я начал встречу с вопроса коллективу: «Какие действия директора идут вразрез с вашими потребностями?»

«У него длинный язык», – сразу ответили мне. Я спрашивал о наблюдениях, но, хотя выражение «длинный язык» дало мне информацию о том, как учитель оценивал директора, оно не могло

описать конкретные *слова* или *действия*, которые привели к этой оценке.

Когда я указал на это, вызвался второй учитель: «Я знаю, что он имеет в виду: директор слишком много говорит!» Вместо ясного наблюдения, описывающего поведение директора, я опять услышал оценку того, как много директор говорит. Затем третий учитель объявил: «Он думает, что ему одному есть что сказать». Умозаключения о том, что думает другой человек, – это не наблюдение за его поведением. Когда я это объяснил, вызвался четвертый учитель: «Он хочет постоянно быть в центре внимания». Я заметил, что это тоже умозаключение о желаниях другого человека, и тогда двое учителей выпалили в один голос: «Знаете, на ваш вопрос очень сложно ответить!»

Тогда мы вместе разработали список *конкретных действий* директора, которые создавали для учителей дискомфорт, и убедились, что в списке нет оценок. Например, директор на педсоветах постоянно рассказывал истории о своем детстве и о войне. В результате совещание иногда затягивалось на лишних двадцать минут. Когда я спросил, пытались ли учителя донести свое недовольство до директора, они ответили, что да, но лишь в виде оценочных суждений. Учителя никогда не упоминали конкретные поступки – например, рассказывание историй из жизни. Они согласились поднять эту тему на совместной встрече.

Стоило ей начаться, и я почти сразу понял, о чем говорили мне педагоги. Вне зависимости от темы директор вмешивался и начинал: «А вот в мое время...» Затем следовала история о его детстве или о войне. Я ждал, пока кто-нибудь продемонстрирует дискомфорт, вызываемый поведением директора. Но вместо ненасильственного общения учителя применяли невербальное осуждение. Кто-то закатывал глаза, кто-то демонстративно зевал. Один из педагогов все время посматривал на часы.

Я терпел это неприятное развитие сценария и наконец сказал: «Никто ничего не хочет сказать?» Воцарилось неловкое молчание. Учитель, первым заговоривший на нашей встрече, собрал все свое мужество, посмотрел прямо на директора и объявил: «Эд, у вас длинный язык».

Как показывает эта история, иногда нелегко отказаться от старых привычек и овладеть навыком отделения наблюдения от оценок. Учителям наконец удалось объяснить директору, какие конкретно его действия беспокоят их. Директор внимательно слушал, а потом спросил: «Но почему никто из вас раньше мне этого не сказал?» Он признал за собой привычку не к месту рассказывать свои истории – и сразу после этого перешел к истории, в которой речь шла об этой привычке! Я перебил его, заметив (добродушно), что он делает это снова. Под конец встречи мы разработали способы, с помощью которых учителя могли мягко дать понять директору, что его истории нежелательны.

Как отличать наблюдения от оценок?

В следующей таблице нейтральные наблюдения отделены от тех, которые смешаны с оценками.

Проявления в речи	Пример наблюдения, к которому применивается оценка	Пример наблюдения, свободного от оценки
1. Описание качеств без указания на то, что это личное мнение оценивающего	Ты слишком щедрый.	Когда я вижу, как ты отдаешь все выделенные тебе на обед деньги другим, я думаю, что ты проявляешь излишнюю щедрость.
2. Употребление глаголов с оценочным значением	Он всегда тянет до последнего.	Он начинает готовиться к экзаменам накануне вечером.
3. Тон, подразумевающий, что ваши умозаключения о мыслях, чувствах и намерениях другого человека являются единственно верными	Она не сможет разобраться в этой работе.	Я не думаю, что она сможет разобраться в этой работе. Или: Она сказала: «Я не могу разобраться в этой работе».
4. Подмена прогнозирования предсказанием	Если ты не будешь питаться правильно, это повредит твоему здоровью.	Боюсь, что, если ты не будешь питаться правильно, это может повредить твоему здоровью.

Проявления в речи	Пример наблюдения, к которому примешивается оценка	Пример наблюдения, свободного от оценки
5. Обобщение, не обоснованное конкретными примерами	Иммигранты не заботятся о своей территории.	Я не видел, чтобы кто-то из семьи иммигрантов, живущих в таком-то доме, очищал от снега дорожку перед домом.
6. Отрицание чьих-либо способностей и возможностей, высказываемое как абсолютная истина	Хэнк Смит плохо играет в футбол.	Хэнк Смит не забил ни одного гола за двадцать матчей.
7. Использование наречий и прилагательных для построения абсолютизированного утверждения без упоминания о том, что выполняется оценивание	Джим уродлив.	Меня не привлекает внешность Джима.

Примечание. Слова «всегда», «никогда», «постоянно», «каждый раз» и тому подобные могут выражать наблюдения, когда используются следующим образом:

- Каждый раз, когда Джек говорил при мне по телефону, это длилось минимум полчаса.

- Я не помню ни одного раза, когда ты мне написал бы.

Иногда такие слова используются как преувеличения. В таких случаях наблюдения и оценки смешиваются:

- Ты вечно занят.

- Если она нужна, ее никогда нет.

Когда такие слова используются в преувеличениях, они часто вызывают защитную реакцию, а не сопереживание.

Такие слова, как «часто» и «редко», также могут способствовать путанице между наблюдением и оцениванием.

Оценивание	Наблюдение
Ты редко делаешь то, что я хочу.	Последние три раза, когда я предлагал чем-то заняться вместе, ты отказывалась.
Он часто к нам ходит.	Он заходит к нам минимум три раза в неделю.

Подведем итог

Первая составляющая ННО предусматривает разделение наблюдения и оценивания. Если мы смешиваем эти два процесса, окружающие могут воспринимать наши слова как критику и отторгать наши слова. ННО – это язык-процесс, который не приветствует статические обобщения. В наблюдениях следует четко указывать время и контекст. Например, «Хэнк Смит не забил ни одного гола за двадцать матчей» – вместо того чтобы просто говорить: «Хэнк Смит плохо играет в футбол».

ННО в действии

«Самый высокомерный докладчик, которого мы когда-либо слышали».

Этот диалог состоялся во время семинара, который я вел. Прошло полчаса моей презентации, и я сделал паузу, чтобы дать участникам возможность высказаться. Один из них поднял руку и сказал: «Вы самый высокомерный докладчик, которого мы когда-либо слышали!»

Когда люди говорят со мной подобным образом, у меня есть несколько вариантов реакции. Первый – принять высказывание полностью на свой счет. Я знаю, что веду себя подобным образом, когда испытываю потребность унижаться, обороняться или

извиняться. Еще один вариант (в котором у меня большой опыт) – атаковать человека в ответ на то, что кажется мне атакой, направленной на меня. В данном случае я выбрал третий вариант – сосредоточиться на том, что могут означать утверждения этого человека.

МР (*выдвигая догадку об услышанном наблюдении*): Это ваша реакция на то, что я потратил целых тридцать минут на изложение своих взглядов, прежде чем дать слово вам?

Фил: Нет, вы сейчас слишком все упрощаете.

МР (*пытаясь получить дальнейшее объяснение*): Это ваша реакция на то, что я не упомянул о трудностях, которые использование этого процесса может представлять для некоторых людей?

Фил: Нет, не для некоторых людей – для вас!

МР: То есть это ваша реакция на то, что я не рассказал о том, какие трудности этот процесс представляет иногда для меня?

Фил: Да.

МР: Вы раздражены, потому что хотели бы услышать от меня какое-либо упоминание о том, что у меня самого с этим процессом определенные сложности?

Фил (*подумав секунду*): Да.

МР (*теперь, когда установлена связь с чувствами и потребностями человека, я меньше волнуюсь и могу сосредоточиться на его направленных ко мне пожеланиях*): Вы хотели бы, чтобы я прямо сейчас признал, что использование этого процесса может потребовать внутренней борьбы?

Фил: Да.

МР (*прояснив смысл услышанного наблюдения, чувства, потребности и запрос, я разбираюсь в себе, чтобы определить, готовы ли я выполнить его просьбу*): Да, этот процесс часто требует от меня усилий. Когда мы продолжим работу, возможно, я опишу несколько случаев, когда я пытался – порой безуспешно – применить этот процесс и эту осознанность, о которых рассказываю сейчас вам. А не сдаваться мне помогает тесная связь с другими людьми, которая возможна тогда, когда я действительно остаюсь в процессе.

Упражнение 1

Наблюдение или оценивание?

Чтобы определить, насколько вы умеете отделять наблюдение от оценивания, выполните это упражнение. Обведите номера всех предложений, которые являются только наблюдениями и не содержат оценок.

1. Вчера Джон разозлился на меня без малейшего повода.
2. Вчера вечером Нэнси грызла ногти, когда смотрела телевизор.
3. Во время совещания Сэм не спросил моего мнения.
4. Мой отец – хороший человек.
5. Дженис слишком много работает.
6. Генри агрессивен.
7. На этой неделе Пэм каждый день приходила первой.
8. Мой сын часто пренебрегает чисткой зубов.
9. Люк сказал мне, что в желтом я выгляжу не очень хорошо.
10. Когда я разговариваю с тетей, она мне жалуется.

Вот мои ответы к упражнению 1:

1. Если вы обвели этот номер, то наши мнения не совпадают. Я считаю, что слова «без малейшего повода» относятся к оцениванию. Кроме того, я считаю, что оценочным является и умозаключение о том, что Джон разозлился. Он мог чувствовать себя оскорбленным, напуганным, грустным – или как-то еще. Вот примеры возможных наблюдений без оценивания: «Джон сказал мне, что он зол». Или: «Джон ударил кулаком по столу».

2. Если вы обвели этот номер, то наши мнения совпадают. Это наблюдение, к которому не примешивается оценивание.

3. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают. Это наблюдение, которое высказывается без примеси оценивания.

4. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Я считаю, что слова «хороший человек» – это оценка. Возможный пример описания без оценивания: «Последние двадцать пять лет мой отец отдает десятую часть своей зарплаты на благотворительность».

5. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Я считаю, что «слишком много» – оценка. Описание выглядело бы так: «На этой неделе Дженис провела в офисе более шестидесяти часов».

6. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Я считаю, что слово «агрессивен» – оценочное. Описание без

оценивания могло бы звучать так: «Генри ударил сестру, когда она переключила канал».

7. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают: описание не содержит оценивания.

8. Если вы обвели этот номер, то наши мнения не совпадают. Я считаю, что «часто» – это элемент оценивания. Вот возможный пример наблюдения без оценивания: «На этой неделе мой сын два раза пропустил вечернюю чистку зубов».

9. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают: это наблюдение, высказанное без оценивания.

10. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Я считаю слово «жалуется» оценочным. Возможный пример описания без оценивания: «На этой неделе тетя звонила мне трижды и каждый раз рассказывала о людях, поступки которых ее огорчили».

Маска

*Всегда держа маску
В белой тонкой руке,
Не давала она
Увидеть свое лицо...*

*Да, эта рука,
Легонько сжимающая края,
Дело знала свое.
Но, кажется, иногда
Едва заметно
Пальцы дрожали,
Когда держали
Маску ее.*

А я годами
В догадках
Терялся,
Но спросить
Не решался.
И однажды,
С опаской
Взглянув
За маску,
Не увидел я ничего.
Лица
Не было у нее.

Осталась
Только рука,
Изящно
Державшая маску.

Автор неизвестен

4

Как осознавать и выражать свои чувства?

Первая составляющая ННО – наблюдение без оценок. Вторая составляющая – высказывание того, что мы чувствуем. Психолог Ролло Мэй считает, что «зрелый человек становится способен дифференцировать чувства на самые разные нюансы, сильные и яркие эмоции или же изящные и тонкие, как в различных музыкальных пассажах в симфонии»^[7]. Однако для многих из нас диапазон собственных чувств, как писал Мэй, «ограничен, подобно нотам в сигнале горна».

Тяжелый груз невысказанных чувств

Наш лексический запас для присвоения людям ярлыков часто богаче нашего словаря, предназначенного для ясного описания эмоциональных состояний. За двадцать один год я прошел полный цикл обучения в американских учебных заведениях всех ступеней, и за все это время никто ни разу не спросил, что я чувствую. Чувства просто не принимаются во внимание. Ценится прежде всего «правильное мышление» – в том смысле, который в эти слова вкладывают люди, обладающие властью и статусом. Нас учат «повиноваться другим», а не находиться в контакте с самими собой. Нас учат быть «рассудительными», то есть беспокоиться о том, что скажут люди о наших словах и поступках.

Опыт моего общения примерно в девятилетнем возрасте с одним учителем показывает, как может начаться отчуждение от наших чувств. Однажды после уроков я прятался в классе от мальчишек, которые поджидали меня снаружи, чтобы поколотить. Меня заметил один из учителей и попросил покинуть здание. Когда я объяснил, что боюсь выходить, он ответил: «Большие мальчики ничего не боятся». Через несколько лет я получил подкрепление этой установки во время занятий спортом. Для тренеров было обычным делом хвалить спортсменов, если те «выкладывались на полную» и продолжали играть, несмотря на сильнейшую физическую боль. Я так хорошо это

усвоил, что как-то целый месяц продолжал играть в баскетбол со сломанным запястьем и не обращался за помощью.

Однажды на тренинге по ННО участник (студент колледжа) рассказывал о том, как сосед по комнате не давал ему спать, потому что слишком громко слушал музыку поздней ночью. Когда студента спросили, что он в это время чувствовал, он ответил: «Я чувствовал, что слушать музыку по ночам на такой громкости неправильно». Я обратил его внимание на то, что после слова «чувствовал» он высказал скорее мнение, чем свои чувства, и попросил его попробовать еще раз. Тогда он ответил: «Когда люди делают нечто подобное, я чувствую, что с ними что-то не так». Я объяснил, что он снова высказывает скорее мнение, чем чувства. Поразмыслив, он запальчиво произнес: «Я вообще не испытываю никаких чувств по этому поводу!»

Этот студент, конечно же, испытывал сильные чувства. К сожалению, он не умел их осознавать, не говоря уже о том, чтобы выражать их. Эти сложности с распознаванием и выражением чувств присущи многим, особенно юристам, инженерам, полицейским, руководителям корпораций и кадровым военным – то есть людям, работающим в тех сферах, где профессиональная этика не поощряет выражение эмоций. Если человек неспособен выражать свои эмоции, это становится тяжелым испытанием для его родственников. Риба Макинтайр, певица в стиле кантри, написала после смерти своего отца песню, которую назвала «Мой величайший незнакомец». Несомненно, она выразила чувства многих людей, которые так и не смогли установить нужных им эмоциональных связей со своими отцами.

Я часто слышу утверждения такого рода: «Не хочу, чтобы у вас сложилось превратное мнение о моем муже, он чудесный человек, но... Я никогда не знаю, что он чувствует». Одна из таких недовольных женщин привела мужа на тренинг, во время которого сказала ему: «У меня такое ощущение, будто я вышла замуж за стенку». И тогда муж прекрасно изобразил стенку: он сидел молча и неподвижно. Она раздраженно повернулась ко мне: «Вот видите! И так каждый раз. Он просто молча сидит. Все равно что со стенкой говорить».

«Кажется, вы чувствуете себя одинокой и хотели бы больше эмоционального контакта со своим мужем», – ответил я. Она согласилась, и тогда я попытался показать, что заявлениями вроде «все

равно что со стенкой говорить» ей вряд ли удастся донести до мужа свои чувства и желания.

Кроме того, такие заявления часто превращаются в самосбывающиеся пророчества. Например, муж слышит, как его ругают за то, что он ведет себя как стенка. Это его задевает и лишает уверенности в себе. Он не отвечает, подтверждая тем самым представления своей жены.

Если улучшить наш словарный запас, предназначенный для выражения эмоций, это, несомненно, скажется положительно не только на межличностных отношениях, но и на профессиональной сфере. Однажды меня в качестве консультанта нанял технологический отдел большой швейцарской корпорации. Для сотрудников этого отдела стало неприятным открытием, что их избегают люди из других отделов. Когда тех просили объяснить ситуацию, они отвечали: «Мы терпеть не можем совещания с этими технарями. Это все равно что с роботами говорить!» Остроту проблемы удалось снизить, когда я провел немного времени с сотрудниками техотдела и вдохновил их продемонстрировать больше человеческих качеств во время общения с коллегами.

В другой раз я работал с административным персоналом больницы. Эти сотрудники волновались по поводу предстоящей встречи с врачами. Администраторы хотели, чтобы я показал им, как использовать ННО. Им нужна была поддержка врачей для воплощения проекта, который те недавно уже отклонили абсолютным большинством голосов (семнадцать человек против одного).

На репетиции я, говоря от имени администратора, начал свое выступление так: «Мне страшно поднимать эту тему». Я выбрал эти слова, потому что чувствовал, насколько напуганы администраторы предстоящим противостоянием с врачами. Я не успел продолжить, потому что один из администраторов прервал меня: «Это просто невозможно! Нельзя, чтобы мы признавались врачам в своем страхе».

Когда я спросил, почему признать свой страх – такое табу, он ответил, не раздумывая: «Если мы признаемся, что боимся, они нас в ключья разорвут!» Я не удивился его ответу; я часто слышал, как люди говорят, что даже мысль о выражении своих эмоций на рабочем месте кажется им невероятной. Однако мне было приятно узнать, что один из администраторов все же отважился рискнуть и показать свою

уязвимость на собрании, которого все так боялись. Выйдя из своего привычного безукоризненно логичного, рационального и безэмоционального образа, он решил поделиться своими чувствами, а также причинами, по которым хотел переубедить врачей. И с изумлением и облегчением заметил, что вместо того, чтобы «разорвать его в клочья», врачи полностью пересмотрели свою позицию и проголосовали в количестве семнадцати человек против одного за поддержку проекта! Эта потрясающая перемена помогла администраторам осознать и оценить, каким потенциалом обладает выражение своей уязвимости – даже на рабочем месте.

Демонстрация своей уязвимости может помочь в решении конфликтов.

Наконец, позвольте поделиться с вами случаем из моей жизни, который продемонстрировал мне, какие последствия может принести сдерживание эмоций. Я вел курс по ННО для учеников из малообеспеченных районов. Когда в первый день я вошел в класс, ученики, которые оживленно общались между собой, замолчали. «Доброе утро!» – приветствовал их я. Тишина. Я чувствовал себя очень неловко, но боялся это показать. Вместо этого я заговорил дальше, стараясь держаться как можно более профессионально: «На этих занятиях мы будем изучать процесс, который, надеюсь, поможет вам лучше строить общение дома и с друзьями».

Я продолжал объяснять, что такое ННО, но казалось, никто не слушает. Одна девочка, порывшись в сумке, выудила пилочку и принялась энергично шлифовать ногти. Ученики, сидевшие возле окна, приклеились носами к стеклу – казалось, их очень интересует происходящее на улице. Мне становилось все более и более неловко, но я продолжал молчать об этом. И наконец один из учеников, проявивший явно больше смелости, чем я, заговорил: «Все дело в том, что вам просто мерзко находиться среди чернокожих, правда?» Я был ошарашен его словами, но сразу понял, как выглядели со стороны мои попытки скрыть испытываемый дискомфорт.

«Мне и правда не по себе, – признал я, – но дело совсем не в цвете кожи. Мои чувства вызваны тем, что я никого здесь не знаю, и мне хотелось бы, чтобы вы меня приняли». Когда я продемонстрировал свою уязвимость, эффект был потрясающим. Ученики начали рассказывать о себе и задавать вопросы о том, кто я и что такое ННО.

Чувства и не-чувства

Наш язык способствует путанице: слово «чувствовать» часто используется, когда речь на самом деле идет не о чувствах. Например, в предложении «я чувствую, что со мной обошлись несправедливо» слова «я чувствую» можно было бы заменить на «я думаю», и это способствовало бы большей точности. Обычно речь не идет о ясном выражении чувств, если слово «чувствовать» сопровождается:

1. Словами «что», «как», «как будто» и тому подобными:

«Я чувствую, *что* ты справишься с этим лучше».

«Я чувствую себя *как* последний неудачник».

«Я чувствую себя так, *как будто* говорю со стенкой».

2. Словами «я», «ты», «вы», «он», «она», «они», «оно», «это»:

Чувства нужно отличать от мыслей.

«Я чувствую, что от *меня* постоянно всем что-то нужно».

«Я чувствую, что *это* бесполезно».

3. Именами или словами, обозначающими людей:

«Я чувствую, что на *Эми* можно положиться».

«Я чувствую, что *мой шеф* – тот еще манипулятор».

Нужно отличать наши чувства от наших представлений о себе.

С другой стороны, во время непосредственного выражения чувств слово «чувствовать» может вообще не использоваться. Например, мы можем сказать: «Я чувствую раздражение». Или просто: «Я раздражен».

В ННО мы устанавливаем различие между словами, которые описывают настоящие чувства, и словами, которые описывают наши представления о себе.

1. Описание нашего представления о себе:

«Я чувствую, что *плохо* играю на гитаре».

В этом высказывании я скорее оцениваю свои музыкальные навыки, нежели выражаю чувства.

2. Настоящие выражения чувств:

«Я чувствую *разочарование*, когда играю на гитаре».

«Я *недоволен* собой, когда играю на гитаре».

«Я *злюсь* на себя, когда играю на гитаре».

Таким образом, настоящие чувства, скрывающиеся за словом «плохо» из первого утверждения, могут оказаться разочарованием, раздражением, злостью или чем-то еще.

Нужно различать то, что мы чувствуем, и то, как другие люди, по нашему мнению, реагируют на нас или ведут себя по отношению к нам.

Аналогичным образом полезно различать слова, которые описывают наши мысли о действиях людей, и слова, которые действительно описывают чувства.

Вот примеры высказываний, которые легко принять за выражение чувств, но на самом деле они больше относятся к *нашему мнению о поведении других*, нежели к тому, что на самом деле чувствуем мы сами.

1. «Я чувствую, что *ничего не значу* для людей, с которыми работаю».

Слова «ничего не значу» относятся скорее к тому, что я думаю об оценке меня другими людьми, нежели к настоящим чувствам (которые в этой ситуации можно было бы выразить как «*мне грустно*» или «*я обескуражен*»).

2. «Я чувствую, что *меня не так поняли*».

Здесь словами «*меня не так поняли*» я оцениваю уровень понимания, демонстрируемый другими людьми, а не собственные чувства. В этой ситуации я мог бы испытывать *беспокойство*, *раздражение* или что-то еще.

3. «Я чувствую, что *на меня не обращают внимания*».

Здесь перед нами снова скорее интерпретация чужого поведения, нежели ясное выражение собственных чувств. Вне всякого сомнения, бывало, что мы испытывали *облегчение*, если на нас не обращали внимания, потому что нам тогда хотелось, чтобы нас оставили в покое. Вне всякого сомнения, бывало также, что мы испытывали *боль*, если на нас не обращали внимания, потому что нам тогда не хотелось быть в стороне.

Слова вроде «*на меня не обращают внимания*» скорее выражают нашу *интерпретацию* чужих действий, нежели наши *чувства*. Вот примеры подобных слов:

брошенный – не получающий доверия
жертва нападок – обманутый

жертва предательства – обруганный
завербованный – оскорбленный
загнанный – отвергнутый
зажатый в угол – перебиваемый
запуганный – перегруженный
игнорируемый – подавленный
использованный – подвергающийся
лишенный – высокомерному отношению
поддержки – под угрозой
лишний – подвергающийся издевкам
невидимый – манипулируемый
недооцененный – принуждаемый
непонятый – провоцируемый
неправильно понятый – расстроенный
неуслышанный – униженный

Создание словаря для выражения чувств

В выражении наших чувств помогают слова, которые относятся к конкретным эмоциям, а не слова с обобщенным или неясным смыслом. Например, если мы говорим «мне хорошо», слово «хорошо» может означать счастье, радость, облегчение и многое другое. Такие слова, как «хорошо» или «плохо», усложняют для собеседника понимание того, что мы на самом деле чувствуем.

Эти списки были составлены для того, чтобы помочь вам свободнее выражать чувства и ясно описывать весь диапазон эмоциональных состояний.

Вот как мы можем чувствовать себя, если наши потребности удовлетворены:

беззаботный
безмятежный
благодарный
благодарный
блаженствующий
блистательный
бодрый
бойкий

вдохновленный
веселый
веселящийся
внимательный
вовлеченный
возбужденный
вознагражденный
воодушевленный
в восторге
в предвкушении
в приподнятом настроении
в хорошем настроении
в экстазе
гордый
добродушный
доверяющий
довольный
дружелюбный
живой
жизнерадостный
заботливый
замороженный
заинтересовавшийся
заинтересованный
заинтригованный
затаивший дух
зачарованный
защищенный
изумительный
изумленный
интересующийся
испытывающий облегчение
ликующий
любопытный
любящий
миролюбивый
мотивированный

на подъеме
невозмутимый
нежный
неравнодушный
обрадованный
оживленный
околдованный
оптимистичный
освеженный
ослепленный
отважный
открытый
охваченный восторгом
очарованный
очень довольный
ошеломленный
подбодренный
полезный
полный надежды
полный радости
полный решимости
полный сил
полный энергии
полный энтузиазма
поощряемый
потрясающий
преисполненный
благодарности
преисполненный
удовлетворения
признательный
приятно удивленный
приятный
пылкий
пытливый
радостно взволнованный
радостный

радующийся
развеселившийся
расслабленный
растроганный
самореализованный
свободный
сильный
сияющий
собранный
спокойный
счастливый
теплый
торжествующий
тронутый
уверенный
увлеченный
удивленный
удовлетворенный
умиротворенный
уравновешенный
успокоенный
чувствительный
энергичный

А вот как мы можем описывать себя, когда наши потребности не удовлетворяются:

апатичный
безжизненный
безрадостный
безразличный
беспокойный
беспокоящийся
беспомощный
в замешательстве
в страхе
в ужасе
в ярости

вне себя от ярости
вздуродраженный
взвинченный
взволнованный
виноватый
вне себя
возмущенный
враждебный
встревоженный
выбитый из колеи
выведенный из себя
вялый
грустный
депрессирующий
едва живой
жалкий
задетый
замкнувшийся в себе
злой
изнуренный
изможденный
измотанный
измученный
испуганный
испытывающий стеснение
ленивый
надломленный
напряженный
напуганный
настороженный
недоверчивый
недовольный
недружелюбный
неприятно удивленный
нервничающий
нервный
нервозный

нестабильный
нетерпеливый
неудовлетворенный
низкий
нудный
обезумевший
обескураженный
обеспокоенный
обозленный
огорченный
одинокий
ожесточенный
озадаченный
озлобленный
опасающийся
опечаленный
оробевший
осоловелый
отрешенный
отторгнутый
отупевший
отчаявшийся
отчужденный
ошарашенный
ошеломленный
паникующий
пассивный
перепуганный
пессимистичный
печальный
подавленный
подозрительный
понурый
потерявший надежду
потерявший терпение
потерянный
потрясенный

пристыженный
прохладный
пугливый
равнодушный
разбитый
разгневанный
раздосадованный
раздраженный
разозленный
разочаровавшийся
разочарованный
ранимый
распаленный
рассерженный
расстроенный
растерянный
растревоженный
расшатанный
ревнивый
с разбитым сердцем
саркастичный
сердитый
скептический
скорбный
смущенный
сожалеющий
сомневающийся
сонный
сопротивляющийся
суетливый
томящийся
томящийся от скуки
тоскующий
тревожный
тяжеловесный
убитый горем
убогий

угнетенный
угрюмый
удрученный
ужасный
унылый
упавший духом
усталый
утомленный
уязвленный
фрустрированный
хандрящий
хмурый
холодный
шокированный
чувствующий отвращение

Подведем итог

Второй компонент ННО – это выражение чувств. Составляя лексикон слов, позволяющих ясно и точно назвать и определить наши эмоции, мы можем легче устанавливать контакт. Когда с помощью выражения своих чувств мы позволяем себе быть уязвимыми, это может помочь в улаживании конфликтов. В ННО проводится различие между настоящими чувствами, с одной стороны, и словами и высказываниями, в которых описываются мысли, оценки и интерпретации, – с другой.

Упражнение 2

Выражение чувств

Если вы хотите узнать, совпадают ли наши мнения о словесном выражении чувств, обведите номер каждого из высказываний, в которых выражены чувства.

1. «Я чувствую, что ты не любишь меня».
2. «Мне жаль, что ты уходишь».
3. «Когда ты так говоришь, мне страшно».
4. «Когда вы со мной не здороваетесь, я чувствую, что ко мне проявляют неуважение».
5. «Я рад, что вы сможете прийти».

6. «Ты отвратителен».
7. «Мне хочется ударить тебя».
8. «Я чувствую, что меня неправильно поняли».
9. «Мне очень хорошо от того, что ты сделал для меня».
10. «Я ни на что не годен».

Вот мои ответы к упражнению 2:

1. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Я не считаю слова «ты не любишь меня» выражением чувств. На мой взгляд, здесь выражены скорее мысли говорящего о том, что чувствует другой человек, нежели чувства. Когда за словами «я чувствую» следуют «я», «ты», «он», «она», «оно», «оно», «что», «как будто» или «словно», то высказывается обычно не то, что я считаю чувством. Выражение чувств в данном случае могло бы звучать так: «Мне грустно». Или: «Мне больно».

2. Если вы обвели этот номер, то наши мнения совпадают. Здесь присутствует выражение чувств.

3. Если вы обвели этот номер, то наши мнения совпадают. Здесь присутствует выражение чувств.

4. Если вы обвели этот номер, то наши мнения не совпадают. Я не считаю чувством ощущение неуважения по отношению к себе. На мой взгляд, здесь речь идет о том, как – по мнению автора высказывания – поступает с ним или с ней другой человек. Выражение чувств могло бы звучать так: «Когда вы не приветствуете меня у дверей, мне одиноко».

5. Если вы обвели этот номер, то наши мнения совпадают.

6. Если вы обвели этот номер, то наши мнения не совпадают. Я считаю, что слово «отвратителен» не выражает чувство. На мой взгляд, это скорее мнение автора высказывания о другом человеке, нежели чувство. Возможный вариант выражения чувств: «Мне противно».

7. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Я не считаю слова «хочется ударить» выражением чувства. На мой взгляд, они выражают намерение автора высказывания, а не чувства. Возможный вариант выражения чувств: «Я злюсь на тебя».

8. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Я не считаю слова «меня неправильно поняли» выражением чувств. На мой взгляд, речь идет о мнении человека о поведении другого. Выражение

чувств в данном случае могло бы звучать так: «Я раздражен». Или: «Я обескуражен».

9. Если вы обвели этот номер, то наши мнения совпадают: это словесное выражение чувств. Тем не менее слово «хорошо» мало что сообщает нам, когда речь идет о чувствах. Обычно мы можем более ясно выразить свои чувства с помощью других слов, например: «облегчение», «благодарность» или «воодушевление».

10. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Я не считаю слова «ни на что не годен» выражением чувств. На мой взгляд, они скорее выражают мнение автора высказывания о себе, нежели чувства. Выражение чувств в данном случае могло бы выглядеть так: «Я разочарован в своих способностях».

Принятие ответственности за свои чувства

Не сами вещи, а только наши представления о них делают нас счастливыми или несчастными.

Эпиктет

Четыре варианта реакции на негативные высказывания

Третья составляющая ННО подразумевает признание истоков наших чувств. ННО делает акцент на осознании того, что действия других могут быть *стимулом* для наших чувств, но никогда не являются их непосредственной *причиной*.

Мы видим, что наши чувства становятся результатом того, какую реакцию на слова и действия людей мы *выбираем*, а также того, какие у нас в данный момент потребности и ожидания. Третья составляющая приводит нас к принятию ответственности за то, как мы сами создаем свои чувства.

Когда кто-то адресует нам негативное сообщение, вербальное или невербальное, у нас есть четыре способа принять его. Один из них – принять все на свой счет, услышав обвинения и критику. Например, кто-то рассержен и говорит: «В жизни не встречал таких эгоистичных людей, как ты!» Если наш выбор – принять это на свой счет, то мы можем отреагировать следующим образом: «О, я должен был вести себя внимательнее!»

Четыре варианта реакции на негативные высказывания:

1. Обвинить себя.

Мы принимаем суждение другого человека о себе и обвиняем себя. Выбирая этот вариант, мы подвергаем свое самоуважение тяжелому испытанию, потому что эта реакция обрекает нас на чувства вины, стыда и депрессии.

2. Обвинить других.

Второй вариант – обвинить другого. Например, на высказывание «в жизни не встречал таких эгоистичных людей, как ты!» мы можем возразить: «Ты не имеешь права так говорить! Я всегда учитываю твои потребности. Настоящий эгоист здесь – ты».

3. Ощутить собственные чувства и потребности.

Реагируя на высказывания таким образом и обвиняя другого, мы, скорее всего, испытываем гнев.

4. Ощутить чувства и потребности других.

Третий вариант реакции на негативные высказывания – обратить луч света нашего сознания на наши собственные потребности и чувства. И тогда мы можем ответить: «Когда ты так говоришь, мне больно. Я ведь стараюсь учитывать твои предпочтения, и мне нужно, чтобы ты это ценил».

Сосредоточившись на собственных чувствах и потребностях, мы понимаем, что возникшее сейчас чувство боли берет начало в потребности признания наших усилий.

И наконец, четвертый вариант реакции на негативное высказывание – направить свет нашего сознания на высказываемые в данный момент чувства и потребности *другого человека*. Например, мы можем спросить: «Тебе больно, потому что ты хочешь, чтобы к твоим предпочтениям относились внимательнее?»

Признавая наши собственные потребности, желания, ожидания, ценности и мысли, мы берем на себя ответственность за наши чувства, вместо того чтобы обвинять других. Обратите внимание на разницу между следующими выражениями огорчения:

Пример 1

А: Ты огорчил меня, когда не зашел вчера.

Б: Я был огорчен, когда ты не зашел, ведь я хотел обсудить некоторые тревожащие меня дела.

Автор высказывания А перекладывает ответственность за свое огорчение исключительно на поступки другого человека. Автор высказывания Б связывает свое огорчение с собственным неудовлетворенным желанием.

Пример 2

А: Они рассердили меня, когда аннулировали это соглашение!

Б: Когда они аннулировали это соглашение, я была рассержена, потому что подумала, что это был очень безответственный поступок.

Автор высказывания А приписывает свой гнев исключительно поведению другой стороны, в то время как автор высказывания Б берет на себя ответственность за свои чувства, признавая стоящие за ними мысли. Она признает, что ее раздражение спровоцировано обвинительным ходом мыслей. Но в ННО мы бы подтолкнули ее сделать еще один шаг и определить, чего она хочет – какие ее потребности, желания, ожидания, надежды или ценности не были удовлетворены? Мы увидим, что чем лучше умеем налаживать контакт между нашими чувствами и потребностями, тем легче другим проявлять по отношению к нам сопереживание. Чтобы связать свои чувства с желаниями, автор высказывания Б могла бы сказать: «Когда они аннулировали это соглашение, я была рассержена, потому что надеялась, что смогу снова нанять рабочих, которых мы уволили в прошлом году».

Полезно знать, какие распространенные речевые обороты могут скрывать от нас ответственность за собственные чувства:

1. Использование безличных конструкций:

«Меня просто бесят орфографические ошибки в наших буклетах!»

«Меня это просто достало».

2. Выражения типа «я чувствую (эмоция), потому что (упоминание любых других людей, кроме себя)»:

«Мне больно, потому что ты сказал, что не любишь меня».

«Я зол, потому что начальница нарушила обещание».

3. Высказывания, в которых упоминаются лишь действия других:

«Когда ты не звонишь мне в мой день рождения, меня это задевает».

«Мама огорчена тем, что ты оставляешь еду на тарелке».

Соединяйте свои чувства с потребностями: «Я чувствую... потому что мне нужно...»

В каждом из этих высказываний мы можем углубить наше осознание собственной ответственности, построив предложение по модели «Я чувствую... потому что я...». Например:

1. «Меня просто бесят орфографические ошибки в наших буклетах, ведь мне хочется, чтобы наша компания выглядела

профессиональной».

2. «Я зол на начальницу, которая нарушила свое обещание, *потому что рассчитывал на этих долгих выходных навестить брата*».

3. «Мама *огорчена* тем, что ты оставляешь еду на тарелке, – я ведь хочу, чтобы ты рос сильным и здоровым».

Следует различать чистосердечное поведение и поступки, совершенные под воздействием чувства вины.

Когда мотивацией служит чувство вины, главный механизм заключается в том, что человек навязывает другим ответственность за свои чувства. Например, если родители говорят: «Маме с папой плохо, когда ты получаешь низкие оценки в школе», они внушают ребенку, что от его действий зависит, счастливы родители или несчастны. На первый взгляд, принятие на себя ответственности за чужие чувства легко спутать с заботой. Может показаться, что ребенок заботится о родителях и ему плохо из-за их страданий. Но если дети, принимая на себя такой тип ответственности, меняют свое поведение, чтобы соответствовать желаниям родителей, то они действуют не от чистого сердца, а из чувства вины.

Потребности, лежащие в основе чувств

Осуждение, критика, диагнозы и интерпретация чужих действий – все это искаженные выражения наших собственных желаний. Если кто-то говорит: «Вечно ты меня не понимаешь», то на самом деле он пытается донести до нас, что его потребность быть понятым не удовлетворяется.

Осуждение других – это искаженные выражения наших собственных неудовлетворенных потребностей.

Если жена говорит: «На этой неделе ты каждый день работал допоздна, ты любишь работу больше, чем меня», то на самом деле она хочет сказать, что не удовлетворяется ее потребность в близости.

Когда мы выражаем свои потребности не напрямую, а посредством оценок, интерпретаций и образов, другие могут слышать в этом критику в свой адрес. А когда люди слышат нечто похожее на критику, они направляют свою энергию на самозащиту или ответный удар. Если мы хотим, чтобы реакция других была наполнена сопереживанием, то оказываем себе плохую услугу, когда для выражения своих

потребностей начинаем называть мотивы чужих поступков или ставить диагнозы. Но чем откровеннее мы заявляем о своих потребностях, тем легче другим отнестись к нам с пониманием.

Если мы выражаем свои потребности, у нас больше шансов, что они будут удовлетворены.

К сожалению, большинство из нас никогда не учили мыслить с позиции потребностей. Когда наши потребности не удовлетворяются, мы по привычке думаем о чужой «неправильности». Например, если мы хотим, чтобы одежда была развешана в шкафу, мы можем охарактеризовать детей как нерях, когда они бросают ее на диван. Мы также можем интерпретировать поведение коллег как безответственное, когда они справляются с заданиями не так, как нам бы хотелось.

Однажды меня пригласили в Южную Калифорнию в качестве посредника в постоянно ужесточавшихся конфликтах между землевладельцами и рабочими-иммигрантами. В начале встречи я задал два вопроса: «Что нужно каждому из вас? И что вы хотели бы попросить у другой стороны для выполнения этих желаний?»

«Проблема в том, что эти люди – расисты!» – крикнул рабочий. «Проблема в том, что эти люди не уважают закон и порядок!» – еще громче закричал в ответ землевладелец. В данном случае, как это часто бывает, группы лучше умели анализировать субъективно ощущаемую неправоту других, нежели ясно выражать собственные потребности.

В похожей ситуации я однажды встречался с группой израильтян и палестинцев. Они хотели заручиться взаимным доверием, без которого невозможен был мир на их землях. Я начал встречу с тех же вопросов: «Что нужно каждому из вас? И что вы хотели бы попросить у другой стороны для выполнения этих желаний?» Вместо того чтобы прямо высказать свои потребности, палестинский *мухтар* (сельский староста) ответил: «Вы ведете себя, как банда нацистов». Вряд ли с помощью такого утверждения можно заручиться поддержкой израильтян! Почти сразу же одна израильтянка вскочила и парировала: «Мухтар, вы очень зря это сказали!»

Эти люди собрались вместе, чтобы установить доверительные и гармоничные отношения, но после всего лишь одного обмена репликами ситуация стала еще хуже, чем раньше. Это часто происходит, когда люди привыкают анализировать и обвинять друг

друга вместо того, чтобы ясно высказать, что им нужно. В данном случае женщина могла бы ответить мухтару с позиции своих потребностей и просьб, сказав: «Я хочу, чтобы наш диалог был более уважительным. Вместо того чтобы говорить, как мы, по вашему мнению, ведем себя, лучше расскажите, пожалуйста, какие из наших действий тревожат вас».

Снова и снова подтверждался мой опыт: как только люди начинают говорить о своих потребностях, а не о том, в чем неправы другие люди, возможность найти способ удовлетворить потребности каждого существенно увеличивается. Вот некоторые основные потребности, общие для нас всех (в алфавитном порядке):

Автономность

- возможность выбирать собственные мечты, цели и ценности
- возможность выбирать собственный план их достижения

Взаимозависимость

- близость
- вклад в обогащение жизни (использование своих сил, чтобы способствовать жизни)
 - внимание
 - доверие
 - любовь
 - общность
 - поддержка
 - понимание
 - принятие
 - признательность
 - тепло
 - уважение
 - утешение
 - честность (честность, которая делает нас сильнее, позволяя нам учиться на своих ошибках)
 - эмоциональная безопасность
 - эмпатия

Духовная общность

- вдохновение
- мир

- гармония
- порядок
- красота

Игра

- веселье
- смех

Торжества и обряды

- празднование рождения жизни и осуществления мечтаний
- расставание с любимыми людьми (траур)

Физическое выживание

- вода
- воздух
- движение, упражнение
- защита от форм жизни, угрожающих нашей: вирусов, бактерий, насекомых, хищных животных

- крыша над головой
- отдых
- пища
- сексуальное самовыражение

Целостность

- подлинность
- смысл
- творчество
- самоуважение

Высказать наши потребности тяжело – но тяжело и молчать о них

В мире, где мы часто подвергаемся жестокому осуждению, когда определяем и высказываем свои потребности, делать это бывает очень страшно. Женщины особенно чувствительны к критике. Много веков образ любящей женщины ассоциировался с самопожертвованием и отрицанием собственных потребностей во имя других. Социализация^[8] женщин проходит так, чтобы забота о других воспринималась ими как высочайший долг, поэтому они часто учатся не обращать внимания на собственные потребности.

На одном семинаре мы обсуждали, что происходит с женщинами, которые усваивают такие взгляды. Когда они просят о том, чего хотят, их манера выражения часто выражает убежденность в том, что на самом деле они не имеют права что-либо хотеть и что их потребности ничего не значат. Другие тоже укрепляются в этом мнении. Например, боясь попросить о том, что ей нужно, женщина может оказаться не в силах просто сказать, что весь день была занята, устала и хочет вечером посвятить немного времени себе. Вместо этого ее слова звучат как изложение судебного иска: «Знаешь, я не уделила себе ни минуты за весь день. Я погладила все рубашки, постирала белье за целую неделю, отвезла собаку к ветеринару, приготовила ужин, упаковала для всех ланч-боксы на завтра, обзвонила соседей по поводу собрания жильцов района, а теперь [умоляюще]... не мог бы ты...?»

«Нет!» – тут же отвечают ей. Ее жалобная просьба вызывает у слушателя отторжение, а не сопереживание. Из-за ее молящего тона тяжело расслышать потребности и уважительно отнестись к ним, поэтому люди плохо реагируют на ее слабые попытки требовать то, что она «должна» или «имеет право» получить. В итоге женщина в очередной раз убеждается, что ее потребности никого не интересуют. Она не понимает, что при такой манере высказываться положительный исход маловероятен.

Если мы сами не придаем значения своим потребностям, скорее всего, другие будут относиться к ним так же.

Однажды моя мать посетила семинар, на котором женщины обсуждали страхи, связанные с высказыванием своих потребностей. Мама вдруг встала, вышла из комнаты и долго не возвращалась. Она была очень бледной, когда наконец вошла. В присутствии группы я спросил: «Мама, ты в порядке?» «Да, но я только что поняла одну вещь, которую мне очень тяжело принять», – ответила она. – «Что же это?» – «Тридцать шесть лет я сердилась на твоего отца за то, что он не прислушивается к моим потребностям, а теперь поняла, что ни разу внятно не говорила ему, что мне нужно».

Мама верно подметила. Никогда на моей памяти она не говорила откровенно с моим отцом о своих потребностях. Она могла намекать и ходить вокруг да около, но ни разу прямо не попросила о том, что ей было нужно.

Мы попытались выяснить, почему ей было так тяжело напрямую говорить о своих потребностях. Мама росла в бедной семье. Она помнила, что, когда просила о чем-то в детстве, братья и сестры журили ее: «Зачем ты это выпрашиваешь? Ты ведь знаешь, что мы бедствуем. Думаешь, ты одна в семье?» В конце концов мама начала бояться просить чего-либо, ведь это приносило лишь неодобрение и осуждение.

Она вспомнила случай из детства, когда одной из ее сестер удалили аппендикс и другая сестра подарила ей красивую сумочку. Маме тогда было четырнадцать. О, как она мечтала о такой же изящной, вышитой бисером сумочке, как у сестры! Но просить не решалась. Как вы думаете, что она сделала? Притворилась, что у нее болит бок, и не отступала от этой версии. Родители показали ее нескольким врачам. Те не могли ничего выявить и сделали диагностическую операцию. Мама вела рискованную игру, но у нее все получилось: ей подарили точно такую же сумочку! Получив этот вожделенный подарок, мама была просто в восторге, несмотря на боль после операции. В палату вошли две медсестры и вставили градусник ей в рот. «М-м-м, м-м-м», – промычала мама, показывая сумочку одной из медсестер. «О, это мне? Спасибо огромное!» – сказала та и взяла ее! Мама растерялась и так и не смогла сказать: «Я не дарила вам сумочку, а лишь показывала. Верните ее, пожалуйста». Эта история – жестокое подтверждение того, как больно бывает людям, если они не признают свои потребности напрямую.

От эмоционального рабства к эмоциональной свободе

Развиваясь до состояния эмоциональной свободы, большинство из нас проходят через три стадии отношения к людям.

На первой стадии, которую я называю эмоциональным рабством, мы считаем себя ответственными за чувства других. Мы думаем, что должны постоянно делать усилия, чтобы все были счастливы. Если они не кажутся счастливыми, мы чувствуем свою ответственность и вынуждены что-то предпринимать. В результате самые близкие люди часто начинают казаться нам обузой.

Первая стадия: эмоциональное рабство. Мы считаем себя ответственными за чувства других.

Принятие на себя ответственности за чувства других может самым разрушительным образом сказываться на близких отношениях. Я часто слышу разные варианты одного и того же сюжета: «Сама идея отношений меня очень пугает. Каждый раз, когда партнеру плохо или что-нибудь нужно, мне становится очень тяжело. У меня такое чувство, будто я в тюрьме, будто меня душат. И мне приходится сразу заканчивать отношения». Так часто говорят те, кто считает, что любить – значит отрицать собственные потребности ради удовлетворения потребностей любимого. Отношения в самом начале обычно полны радости и эмпатии – каждый ощущает свою свободу. Отношения кружат голову, в них есть спонтанность и чудо. Однако со временем, по мере того как отношения становятся «серьезными», партнеры могут брать на себя ответственность за чувства друг друга.

Если бы я это осознавал, то мог бы признать эту ситуацию, объяснив: «Для меня невыносимо терять себя в отношениях. Когда я вижу боль своего партнера, то теряю себя и просто вынужден рваться на свободу». А вот если я не достиг такого уровня осознанности, то, скорее всего, буду обвинять в ухудшении отношений своего партнера. Тогда я могу сказать: «Моему партнеру постоянно что-то нужно, и от этого портятся наши отношения».

В таком случае партнеру лучше не соглашаться, что проблема в его потребностях. Если считать эти обвинения справедливыми, станет только хуже. Со стороны моего партнера правильно было бы с пониманием ответить на страдания, причиняемые мне эмоциональным рабством: «Ты растерялся. Тебе очень тяжело проявлять любовь и заботу, не превращая их в обязательства и не вваливая на себя ответственность... Ты чувствуешь, что лишаешься свободы, потому что думаешь, будто должен постоянно заботиться обо мне». Если же вместо полного эмпатии ответа она спросит: «Ты напряжен, потому что я слишком много у тебя прошу?», то мы оба, скорее всего, запутаемся в тенетах эмоционального рабства и у отношений останется намного меньше шансов.

На второй стадии, стадии нетерпимости, мы начинаем осознавать, как дорого обходится взятая на себя ответственность за чувства других и попытки удовлетворить их своими силами. Когда мы замечаем, сколько времени потратили впустую и как плохо прислушивались к зову собственной души, нас охватывает злость. Я шутя называю эту

стадию «грубиянской», потому что, сталкиваясь с чужими страданиями, мы начинаем отпускать резкие замечания, например: «Это *твои* проблемы! Я не отвечаю за твои чувства!» Мы ясно даем понять, что не отвечаем за чувства людей, но нам еще предстоит научиться отвечать на них так, чтобы не становиться рабами.

Вторая стадия: «грубиянская». Мы злимся и не хотим больше быть ответственными за чувства других.

Вырвавшись из эмоционального рабства, мы можем сохранять остатки страха и чувства вины относительно собственных потребностей. Поэтому ничего удивительного, если мы в конце концов начинаем выражать свои потребности так, что для других это звучит жестко и представляется упрямством. Например, на одном из моих семинаров ко мне во время перерыва подошла молодая женщина, чтобы поблагодарить. Для нее оказалось очень полезным осознание собственного эмоционального рабства. После перерыва я предложил всей группе одно упражнение, и эта молодая женщина уверенно объявила, что не хочет его выполнять. Я почувствовал, что она пользуется вновь обретенным правом высказывать свои потребности – даже если они идут вразрез с чужими.

Я помню случай, который произошел с моей дочерью Марлой, когда она обретала эмоциональное освобождение. Она всегда была «идеальной девочкой», которая отрицала собственные потребности, чтобы соответствовать чужим желаниям. Когда я узнал, как часто она подавляет свои желания, чтобы угодить другим, я сказал ей, что был бы очень рад, если бы она чаще выражала собственные потребности. Когда мы впервые коснулись этой темы, Марла расплакалась. «Папочка, я не хочу никого разочаровывать!» – беспомощно возражала она. Я попытался объяснить, что ее честность может быть для людей более ценным подарком, нежели уступки, вызванные нежеланием их расстраивать. Я также рассказал, каким образом можно проявлять понимание, когда люди расстроены, и при этом не брать на себя ответственность за их чувства.

Спустя некоторое время я увидел, что моя дочь начала более открыто выражать свои потребности. Мне позвонил директор школы, явно встревоженный разговором, который произошел у него с Марлой. Она пришла в школу в комбинезоне. «Марла, – сказал директор, –

девушки не должны так одеваться». На что моя дочь сказала: «Отвалите!»

Для меня это стало прекрасной новостью: Марла перешла от эмоционального рабства к стадии нетерпимости! Она осваивала выражение своих потребностей, даже если другие были недовольны. Конечно, ей еще предстояло научиться отстаивать их приемлемым образом и с уважением по отношению к другим, но я верил, что со временем у нее все получится.

Во время третьей стадии, стадии эмоционального освобождения, мы откликаемся на потребности других по зову своей души, но ни в коем случае не из страха и не из чувства вины или стыда. Таким образом, наши действия приносят удовлетворение нам, а также тем, на кого направлены эти усилия. Мы полностью берем на себя ответственность за наши намерения и действия, но не за чувства других. На этой стадии мы осознаём, что никак не можем удовлетворить свои потребности за чужой счет. Эмоциональное освобождение подразумевает способность откровенно заявить о своих потребностях таким образом, чтобы было ясно, что потребности других для нас настолько же важны. ННО разработано для того, чтобы мы могли достигнуть такого уровня отношений.

Третья стадия: эмоциональное освобождение. Мы берем на себя ответственность за наши намерения и действия.

Подведем итог

Третья составляющая ННО заключается в признании потребностей, которые скрываются за нашими чувствами. Слова и действия других могут быть стимулом, но ни в коем случае не причиной наших чувств. Когда кто-то высказывается негативно, у нас есть четыре варианта реакции: 1) обвинить себя; 2) обвинить других; 3) ощутить собственные чувства и потребности; 4) ощутить чувства и потребности, которые скрываются за негативным высказыванием другого человека.

Осуждение, критика, диагностика и толкование чужого поведения – это формы искаженного выражения наших собственных потребностей и ценностей. Когда другие слышат критику, они склонны направлять энергию на самозащиту или нападение. Чем лучше мы можем

устанавливать контакт между своими чувствами и потребностями, тем легче будет для других сопереживать нам.

Вести себя таким образом в мире, где мы часто подвергаемся жестокому осуждению за определение и высказывание своих потребностей, может быть очень страшно, особенно для женщин, которых в ходе социализации обучают отказываться от своих потребностей ради заботы о других.

В процессе развития эмоциональной ответственности большинство из нас проходят следующие стадии: 1) эмоциональное рабство, когда мы считаем себя ответственными за чувства других; 2) стадия нетерпимости, когда мы отказываемся думать о чувствах и потребностях других; 3) эмоциональное освобождение, когда мы полностью берем на себя ответственность за наши чувства, но не за чувства других и осознаем, что удовлетворить наши потребности за чужой счет ни в коем случае нельзя.

ННО в действии

«Клеймить позором этих гулящих, как раньше!»

Одна ученица ННО работала волонтером в благотворительном продовольственном фонде. Ее поразили слова коллеги преклонных лет, которая, оторвавшись от газеты, выпалила: «Клеймить позором нужно этих гулящих, как раньше!»

Обычно в ответ на подобные заявления эта ученица молчала. Она тайно осуждала таких людей, надежно скрывая собственные чувства. В этот раз она увидела возможность узнать чувства и потребности, скрывающиеся за возмущившими ее словами.

Ученица (проверяя свою догадку относительно того, о чем говорит коллега): Там пишут о беременных девушках-подростках?

Коллега: Да! Это просто эпидемия какая-то!

Ученица (обращая теперь внимание на чувства коллеги и на неудовлетворенную потребность, которая могла их вызвать): Вы обеспокоены, потому что хотели бы, чтобы у детей были стабильные семьи?

Коллега: Конечно! Знаете, меня отец убил бы, если бы я сотворила нечто подобное!

Ученица: И вы помните, каково было забеременеть девушкам вашего поколения?

Коллега: Ну да! Мы знали, что с нами случится, если мы забеременеет. Мы постоянно этого боялись, не то что нынешняя молодежь.

Ученица: Вы рассержены тем, что сейчас такие девушки не боятся наказания?

Коллега: Во всяком случае, страх наказания хоть как-то помогал! Здесь пишут, что эти девчонки спят с кем попало, с разными мужчинами, специально, чтобы забеременеть! Прекрасно! У них рождаются дети, а платить за это приходится всему обществу.

Ученица ННО услышала в этих словах два разных чувства: удивление тому, что девушки специально старались забеременеть, и гнев по поводу того, что в конце концов рожденных таким образом детей приходится содержать налогоплательщикам. Она сделала выбор, к какому из этих чувств проявить эмпатию.

Ученица: Вы поражены тем, что сейчас люди заводят детей, совершенно не заботясь о репутации, последствиях, финансовой стабильности – обо всех этих вещах, о которых привыкли думать вы?

Коллега: Именно! И угадайте, кто в итоге платит за все это?

Эта женщина, очевидно, почувствовала, что ее удивление понимают и разделяют, и перешла ко второму чувству – гневу. Если присутствует смесь чувств, часто происходит так, что человек возвращается к тому из них, которое не встретило эмпатии. Для слушателя не обязательно реагировать сразу на всю сложную смесь чувств; поток сопереживания будет непрерывным, и каждому чувству придет черед проявиться.

Ученица: Судя по всему, вы очень рассержены, потому что хотели бы другого применения для своих налогов. Я правильно понимаю?

Коллега: Ну конечно! Знаете ли вы, что мой сын с женой хотят второго ребенка, но не могут его завести? Они оба работают и все равно не могут себе этого позволить.

Ученица: Думаю, это вас огорчает. Наверное, вам хотелось бы иметь второго внука...

Коллега: Да. И для многих других это тоже было бы важно.

Ученица: И вашему сыну тоже хотелось бы иметь семью своей мечты. (Хотя ее догадка оказалась лишь частично верной, ученица не стала прерывать поток эмпатии. Вместо этого она позволила коллеге продолжать, чтобы понять другую проблему.)

Коллега: Да, и быть единственным ребенком, наверное, грустно.

Ученица: Понимаю. Вам хотелось бы, чтобы у Кэти был братик?

Коллега: Было бы хорошо.

В этот момент ученица почувствовала, что ее коллега уже не так напряжена. На миг настала тишина. Девушка с удивлением обнаружила, что, хотя ей все еще хочется высказать собственную позицию, накала чувств уже нет. Она уже не чувствовала себя «противницей» этой женщины. Когда она поняла чувства и потребности, скрывавшиеся за словами коллеги, ей уж не казалось, будто их разделяет пропасть.

Ученица (высказываясь на языке ННО, используя все четыре составляющих: наблюдение [Н], чувство [Ч], потребность [П] и просьбу [П2]): Знаете, когда вы заговорили о том, чтобы клеймить их позором [Н], я сильно испугалась [Ч], потому что для меня очень важно, чтобы мы обе проявляли заботу по отношению к людям, которым нужна помощь [Ч]. Некоторые из приходящих сюда за едой – родители-подростки [Н], и мне хотелось бы убедиться, что их здесь хорошо встречают [П]. Вы бы не могли рассказать мне, что вы чувствуете, когда сюда приходят Дашаль или Эми со своим парнем? [П2]

Диалог продолжился. Собеседницы еще несколько раз обменялись репликами, пока ученица не получила необходимое ей подтверждение того, что коллега действительно уважительно и заботливо относится к неженатым подросткам, которые обращаются за помощью. Более того, эта ученица получила новый опыт выражения своего несогласия так, чтобы удовлетворялась ее потребность в честности и взаимном уважении.

В то же время коллега была довольна тем, что ее беспокойство по поводу ранних беременностей было услышано. Обе стороны чувствовали себя понятыми, и их отношения улучшились от того, что они поделились своими взглядами и различиями без враждебности. Если бы не ННО, их отношения могли бы начать ухудшаться и работа, которой они хотели заниматься вместе, – помощь людям – могла пострадать.

Упражнение 3

Признание потребностей

Чтобы потренироваться в определении потребностей, пожалуйста, обведите кружочками номера всех высказываний, в которых человек берет на себя ответственность за свои чувства.

1. «Меня бесит, что ты разбрасываешь документацию нашей компании по полу конференц-зала».
2. «Когда вы так говорите, я чувствую гнев, потому что мне нужно уважение, а ваши слова для меня оскорбительны».
3. «Я раздражен, когда ты поздно приходишь».
4. «Мне грустно, что ты не придешь на ужин, потому что я надеялся, что мы сможем провести вечер вместе».
5. «Я расстроен, потому что ты сказал, что сделаешь это, и не сделал».
6. «Я раздосадован, потому что хотел бы к этому времени добиться большего в своей работе».
7. «Иногда меня задевают какие-то мелочи, сказанные людьми».
8. «Я счастлив, что ты получил эту награду».
9. «Мне страшно, когда ты повышаешь голос».
10. «Спасибо, что предложили меня подвезти, ведь мне нужно попасть домой до возвращения детей».

Вот мои ответы к упражнению 3:

1. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. На мой взгляд, в утверждении подразумевается, что чувства автора высказывания зависят лишь от поведения другого человека. Не раскрыты потребности или мысли, которые влияют на чувства автора высказывания. Чтобы продемонстрировать их, автор мог бы сказать: «Меня бесит, что ты разбрасываешь документацию нашей компании по полу конференц-зала, потому что я хочу, чтобы наши документы хранились в удобных и надежных местах».

2. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают: автор высказывания берет на себя ответственность за свои чувства.

3. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Чтобы выразить потребности или мысли, которыми обусловлены чувства, автор высказывания мог бы сказать: «Я раздражен, когда ты поздно приходишь, потому что мне хочется занять места в первом ряду».

4. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают: автор высказывания берет на себя ответственность за свои чувства.

5. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Чтобы выразить потребности и мысли, которыми обусловлены чувства, этот человек мог бы сказать: «Я расстроен, потому что ты сказал, что сделаешь это, и не сделал, а мне хотелось бы полагаться на твои слова».

6. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают: автор высказывания берет на себя ответственность за свои чувства.

7. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Чтобы выразить потребности и мысли, которыми обусловлены чувства, этот человек мог бы сказать: «Иногда меня задевают какие-то мелочи, сказанные людьми, потому что мне хочется поддержки, а не критики».

8. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Чтобы выразить потребности и мысли, которыми обусловлены чувства, этот человек мог бы сказать: «Я счастлив, что ты получил эту награду, потому что я надеялся, что вложенная тобой в этот проект работа будет оценена по достоинству».

9. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. Чтобы выразить потребности и мысли, которыми обусловлены чувства, этот человек мог бы сказать: «Мне страшно, когда ты повышаешь голос, потому что мне кажется, что здесь кто-то может пострадать, а мне нужна уверенность, что все мы в безопасности».

10. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают: автор высказывания берет на себя ответственность за свои чувства.

6

Просьбы, которые сделают нашу жизнь лучше

Мы рассмотрели три первых составляющих ННО. Они относятся к тому, что мы *наблюдаем, чувствуем* и в чем *нуждаемся*. Мы научились делать это без критики, анализа, обвинений и диагностирования других, таким образом, чтобы вызывать сопереживание. Четвертая и последняя составляющая этого процесса относится к тому, *чего мы бы хотели попросить у других*, чтобы сделать нашу жизнь лучше. Когда наши потребности не удовлетворяются, мы вслед за выражением того, что *наблюдаем, чувствуем* и в чем *нуждаемся*, высказываем конкретную просьбу о действиях, которые могут удовлетворить наши потребности. Как выражать свои просьбы, чтобы другие с бóльшим пониманием относились к нашим потребностям?

Используем утвердительные высказывания

Прежде всего, мы выражаем скорее то, о чем *просим*, нежели то, о чем *не просим*. «Что делать, чтобы *не делать?*» – строка из детской песенки моей коллеги Рут Бебермейер:

«Не делать так» – запрет не ясен мне.

Как можно что-то *делать не?*

Эти строки выражают две проблемы, которые часто возникают, если просьбы формулируются как запреты. Люди часто не понимают, о чем именно их просят. Кроме того, отрицательная формулировка может провоцировать сопротивление.

Формулируйте просьбы с помощью утвердительных высказываний.

На одном семинаре женщина, расстроенная тем, что ее муж очень много времени проводил на работе, рассказала, как ее просьба обратилась против нее же: «Я попросила его не пропадать подолгу на работе. Спустя три недели он объявил, что записался на турнир по гольфу!» Она успешно донесла до него, *чего не хотела* (чтобы он проводил столько времени на работе), но не попросила о том, *чего*

хотела. Когда ей предложили переформулировать просьбу, она подумала минуту и сказала: «Жаль, что я не попросила его проводить хотя бы один вечер в неделю дома, со мной и детьми».

Во время войны во Вьетнаме меня попросили поучаствовать в посвященных ей теледебатах с человеком, позиция которого отличалась от моей. В тот вечер я смог посмотреть дома запись. Я очень расстроился, когда увидел, что веду себя не так, как хотел бы. «Если меня когда-нибудь пригласят на другие дебаты, я ни в коем случае не буду себя так вести! – сказал я себе. – Я не буду занимать оборонительную позицию и не позволю выставить меня дураком». Обратите внимание: я говорил о том, чего *не хочу* делать, а не о том, чего *хочу*.

Буквально неделю спустя представился случай реабилитироваться. Меня пригласили на ту же самую передачу, чтобы продолжить дебаты. По дороге в студию я постоянно повторял себе все, чего не должен делать. Как только началась передача, мой оппонент заговорил в точности таким же образом, как неделю назад. Когда он замолчал, мне удалось примерно десять секунд удерживаться от поведения, которое я себе запрещал. По правде говоря, я просто сидел там, не раскрывая рта и вообще никак себя не проявляя. Стоило же мне заговорить, как я обнаружил, что слова слетают у меня с языка именно таким образом, которого я хотел избежать! Это был жестокий урок того, что случается, когда я лишь определяю, чего *не хочу* делать, не проясняя для себя, чего же я *хочу*.

Однажды меня пригласили в школу поработать со старшеклассниками, у которых был затяжной конфликт с директором. Они считали его расистом и хотели с ним поквитаться. Священник, который много работал с молодежью, начал опасаться, что их недовольство может вылиться в насилие. Из уважения к священнику ученики согласились встретиться со мной.

Для начала они описали, какие действия директора считают дискриминацией. Выслушав несколько обвинений, я попросил, чтобы они сформулировали, каких действий хотят от директора.

«Какой в этом смысл? – с презрением и отвращением фыркнул один из учеников. – Мы уже обращались к нему со своими просьбами. Он отвечал так: “Убирайтесь отсюда! Ходят тут всякие и указывают мне, что делать!”»

Я попросил учеников назвать, о чем именно они просили директора. Они вспомнили, что говорили ему не делать им замечания по поводу причесок. Я сказал, что они, возможно, получили бы более благоприятный ответ, если бы сказали, каких действий они *хотят*, а не каких *не хотят*. Тогда они сказали директору, что хотят к себе справедливого отношения. Он занял оборонительную позицию, громогласно отрицая, что когда-либо проявлял несправедливость. Я решился предположить, что директор ответил бы более дружелюбно, если бы они просили конкретных действий, а не абстрактного «справедливого отношения».

Мы вместе разработали способы выразить их просьбы с помощью утвердительных высказываний. В конце встречи ученики определили тридцать восемь действий, которых они хотели от директора, в том числе следующие: «Мы хотели бы вашего согласия на присутствие темнокожих учеников, когда утверждается школьный дресс-код» и «Мы бы хотели, чтобы вы говорили о нас “темнокожие ученики”, а не “всякие”». На следующий день ученики представили свои просьбы директору, используя язык утвердительных высказываний, в котором мы практиковались. В тот же вечер они в полном восторге позвонили мне: директор согласился на все тридцать восемь просьб!

Кроме использования утвердительных высказываний, также лучше формулировать свои просьбы в виде упоминания конкретных действий, которых хотим от других, а не размытых, абстрактных или неоднозначных понятий. На одной юмористической картинке изображен человек, упавший в озеро. Он барахтается в воде и кричит своей собаке на берегу: «Лесси, нам нужна помощь!» На следующей картинке изображена собака, лежащая на кушетке психоаналитика. Мы знаем, что понятие «помощи» у всех разное: когда некоторых моих родственников просишь помочь с мытьем посуды, они думают, что имеется в виду стоять рядом, советовать и подбадривать.

Одна переживавшая сложный период семейная пара, посетившая семинар по ННО, является примером того, как неточность выражений может препятствовать пониманию и общению. «Я хочу, чтобы ты не мешал мне быть собой», – объявила женщина мужу. «Я и не мешаю!» – парировал тот. «Мешаешь!» – настаивала она. Когда женщину попросили высказаться утвердительно, она сказала: «Я хочу, чтобы ты дал мне свободу расти и быть собой».

Формулирование просьб с помощью ясных, утвердительных, конкретных высказываний, описывающих конкретные действия, демонстрирует наши настоящие желания.

Однако это утверждение такое же расплывчатое и может спровоцировать защитную реакцию. Женщина попыталась выразить свою просьбу ясно, а потом признала: «Возможно, это глупо, но если быть точной, наверное, мне бы хотелось, чтобы ты улыбался и одобрял все мои действия». За абстрактными и размытыми понятиями часто скрываются деспотичные игры между людьми.

Такое же взаимное непонимание обнаружилось между отцом и его пятнадцатилетним сыном, которые пришли на прием. «Я всего лишь хочу, чтобы ты проявлял хоть немного ответственности, – заявил отец. – Неужели это что-то заоблачное?» Я попросил его описать, какие поступки сына могли бы продемонстрировать ему чувство ответственности. Когда мы обсудили необходимость прояснить запрос, отец смущенно ответил: «Это звучит не очень хорошо, но когда я говорю, что мне нужна его ответственность, на самом деле мне нужно, чтобы он безо всяких возражений прыгал, если я прикажу прыгать, и улыбался при этом». После этого он согласился, что если бы его сын действительно вел себя таким образом, это было бы проявлением послушания, а не ответственности.

Подобно этому отцу, мы часто используем расплывчатые и абстрактные понятия, указывая, какими люди должны быть и как себя чувствовать, вместо того чтобы назвать конкретное действие, с помощью которого можно добиться этого состояния. Например, работодатель искренне пытается получить обратную связь и говорит сотрудникам: «Пожалуйста, не стесняйтесь высказывать свое мнение обо мне».

Расплывчатые высказывания способствуют путанице.

Работодатель хочет, чтобы сотрудники «не стеснялись», но он не называет действий, которые они могут предпринять для достижения такого состояния. Он мог бы использовать язык утвердительных высказываний: «Пожалуйста, скажите мне, что я мог бы сделать, чтобы вам было легче поделиться своим мнением обо мне».

Пытаясь быть «хорошими», мы в награду получаем депрессию.

В качестве последней иллюстрации того, как расплывчатые выражения способствуют путанице, я хотел бы привести разговор,

который во времена моей практики неизменно происходил у меня с многочисленными клиентами, страдавшими от депрессии. Когда я устанавливал глубокую эмоциональную связь с чувствами, которые высказал клиент, наш дальнейший разговор обычно происходил так:

МР: Какие из ваших желаний не удовлетворяются?

Клиент: Не знаю.

МР: Я ожидал этих слов.

Клиент: Почему?

МР: Моя теория заключается в том, что мы погружаемся в депрессию, когда не получаем желаемого. А не получаем мы его потому, что нас так и не научили его получать. Вместо этого нас учили быть хорошими мальчиками и девочками, а потом хорошими мамами и папами. И если мы хотим быть этими «хорошими людьми», нужно привыкать к депрессии. Пытаясь быть «хорошими», мы в награду получаем депрессию. Но если вы хотите чувствовать себя лучше, нужно, чтобы вы ясно высказали, какие действия людей могут внести краски в вашу жизнь.

Клиент: Я просто хочу, чтобы меня любили. Это ведь не так уж много?

МР: Хорошее начало. А сейчас, пожалуйста, сформулируйте, каких действий вы бы хотели от людей, чтобы ваша потребность в любви была удовлетворена? Например, что я мог бы сделать в данный момент?

Клиент: Ой, понимаете...

МР: Не уверен, что понимаю. Я хотел бы, чтобы вы сказали мне, что я или другие люди, по-вашему, могут сделать, чтобы дать вам любовь?

Клиент: Мне сложно ответить.

МР: Да, открыто и ясно просить бывает сложно, но вы подумайте о том, как сложно другим выполнять наши желания, если мы сами даже не знаем точно, чего хотим!

Клиент: Я начинаю понимать, что мне нужно от людей, чтобы удовлетворить мою потребность в любви, но мне стыдно.

МР: Да, очень часто бывает стыдно. И каких же действий вы хотели бы от меня или других?

Клиент: Если задуматься, чего я прошу, когда говорю о любви, то мне кажется, я хочу, чтобы вы угадывали мои желания еще до того, как

я о них подумаю. И чтобы вы всегда их выполняли.

МР: Я благодарен за вашу откровенность. Надеюсь, теперь вам ясно, что если ваша потребность в любви заключается в этом, то вряд ли вы найдете человека, способного ее удовлетворить.

Моим клиентам часто удавалось понять, что недостаточное осознание своих желаний существенно усиливало их раздражение и депрессию.

Осознанные просьбы

Иногда нам удается ясно выражать просьбы, не формулируя их прямо. Представьте себе, что вы на кухне, а сестра в гостиной смотрит телевизор и кричит вам: «Я хочу пить!» В этом случае очевидно, что она просит вас принести ей стакан воды.

Когда мы просто выражаем свои чувства, слушатели могут не понимать, чего именно мы от них хотим.

Однако во многих других случаях мы можем выражать свое недовольство и ошибочно думать, что слушатель понял нашу невысказанную просьбу.

Например, женщина может сказать мужу: «Я просила тебя купить к ужину масла и лука, а ты забыл, и теперь я злюсь!» Для нее может быть ясно, что она просит его сходить в магазин, в то время как мужу может показаться, что ее слова направлены лишь на то, чтобы он почувствовал себя виноватым.

Мы часто не осознаем, о чем просим.

А еще более часто мы просто не осознаем, чего просим. Мы обращаем свои слова *на людей* или *против людей*, вместо того чтобы говорить *с людьми*.

Мы бросаем слова, используя людей, как мусорные ведра. В таких ситуациях слушатель, будучи не в силах распознать запрос в словах говорящего, может испытывать замешательство, как в ситуации, которую я наблюдал.

Я сидел прямо через ряд от супружеской четы в вагоне челнока, доставлявшего пассажиров к терминалам в международном аэропорту «Даллас – Форт-Уорт». Скорость была черепашья, и поэтому ясно, что пассажиров, которые спешили на самолет, это раздражало. Мужчина повернулся к жене и с нажимом сказал: «В жизни не ездил так

медленно». Она промолчала. Вид у нее был напряженный и неуверенный. Казалось, она не знает, что нужно ответить. Тогда он сделал то, что делают многие из нас, когда не получают желаемого ответа. Он повторил, воскликнув намного громче: «В жизни не ездил так медленно!»

Его жена, не находившая ответа, выглядела теперь еще более растерянной. Она в отчаянии обернулась к нему и сказала: «Для них установлен график и электронные таймеры». Я подумал, что эта информация ему не понравится. Так и произошло, потому что он в третий раз, еще громче, повторил: «В ЖИЗНИ НЕ ЕЗДИЛ ТАК МЕДЛЕННО!» У жены явно закончилось терпение, потому что она злобно бросила в ответ: «Что я, по-твоему, должна сделать? Выйти и подтолкнуть?» Теперь уже два человека испытывали страдания!

Какого же ответа ожидал этот мужчина? Думаю, он хотел убедиться, что его беспокойство понимают. Если бы его жена знала это, она могла бы ответить: «Кажется, ты боишься, что мы опоздаем на самолет, и тебе очень не нравится, что движение между этими терминалами такое медленное».

Просьбы могут звучать как требования, если вместе с ними не высказываются чувства и потребности.

В этом диалоге жена услышала раздражение мужа, но не понимала, о чем он просит. Настолько же сложна противоположная ситуация – когда люди высказывают свои просьбы, не озвучивая предварительно чувства и потребности, которые им сопутствуют. Это особенно часто случается, когда просьба приобретает форму вопроса. «Почему бы тебе не постричься?» – такой вопрос подростки с легкостью могут посчитать требованием или агрессией, если родители забудут высказать свои чувства и потребности: «Мы беспокоимся, потому что у тебя так отросли волосы, что спадают на глаза. Ты можешь чего-то не увидеть, особенно когда едешь на мотоцикле. Почему бы не постричься?»

Однако чаще люди говорят, не осознавая, чего просят. Они могут сказать: «Я ни о чем не прошу. Мне просто захотелось сказать то, что я сказал».

Чем яснее для нас наши желания, тем выше вероятность их осуществления.

Я считаю, что каждый раз, когда мы что-то говорим другому человеку, мы чего-то хотим в ответ. Иногда – просто понимания, вербального или невербального подтверждения, что нас услышали, как в случае с тем мужчиной. Иногда нам нужна искренность – мы хотим честной реакции слушателей на наши слова. Или мы можем хотеть действия, которое, как мы надеемся, удовлетворит наши потребности. Чем яснее мы понимаем, чего хотим от другого человека, тем выше вероятность того, что наши потребности будут удовлетворены.

Просьба дать обратную связь

Как нам известно, отправляемое и получаемое сообщения не всегда совпадают. Мы обычно полагаемся на вербальные сигналы, чтобы определить, было ли наше сообщение понято нужным образом.

Чтобы убедиться, что собеседник услышал именно то, что вы говорили, попросите его повторить сказанное вами.

Но если мы не уверены, что нас поняли так, как мы хотели, нам нужна возможность напрямую попросить ответа, из которого станет ясно, как были услышаны наши слова. Это позволит исправить любые недоразумения. В некоторых случаях достаточно простого вопроса – например, «понятно ли это?». Иногда же нам, чтобы убедиться, что нас действительно поняли, нужно нечто большее. В таких случаях мы можем попросить собеседников пересказать своими словами то, что они слышали от нас. Для нас это возможность частично переформулировать наше сообщение, чтобы устранить любые несовпадения или пропуски, которые мы могли обнаружить в изложении собеседника.

Например, учительница подходит к ученику и говорит: «Питер, я обеспокоена тем, что увидела в своем журнале записей. Я хочу убедиться, что ты знаешь о домашнем задании, которое я жду от тебя. Сможешь ли ты заглянуть в мой кабинет сегодня после уроков?» «Да, я знаю», – бормочет Питер, собираясь уйти и оставить учительницу в недоумении относительно того, правильно ли были поняты ее слова. Она просит об обратной связи: «Ты мог бы повторить, что я только что сказала?» Питер отвечает: «Вы сказали, что мне придется пропустить футбол и остаться после уроков, потому что вам не понравилась моя домашняя работа». Убедившись, что Питер понял ее не так,

учительница пытается переформулировать свои слова, но ей нужно тщательно обдумать следующую реплику.

Такими утверждениями, как «ты меня не слушал», «я сказала не это» или «ты меня неправильно понял», учительница может вызвать у Питера ощущение, что его ругают.

Когда вы попросили собеседника повторить ваши слова и он пытается выполнить эту просьбу, выразите одобрение.

Учительница видит, что Питер искренне отозвался на ее просьбу, поэтому она может сказать: «Спасибо, что поделился тем, как это прозвучало для тебя. Я вижу, что высказалась не так ясно, как мне хотелось бы. Позволь мне попытаться еще раз».

Когда мы только начинаем просить других повторить услышанное, это может казаться неуместным или странным, потому что такие просьбы – редкость. Когда я настаиваю на том, что наша способность попросить об этом важна, люди часто высказывают сомнения. Они опасаются таких реакций, как «ты что, глухим меня считаешь?» или «бросай свои психологические штучки».

Если собеседник не хочет повторять ваши слова, войдите в его положение.

Чтобы не получать такой реакции, мы можем заранее объяснить людям, почему мы иногда можем просить их пересказать наши слова. Мы говорим, что проверяем не их способность слушать, а свою способность ясно выразиться. Но если слушатель говорит: «Я тебя услышал, я не тупой!», у нас есть возможность сосредоточиться на чувствах и потребностях слушателя и спросить (вслух или про себя): «Ты проявляешь раздражение, потому что хочешь, чтобы твою способность понимать уважали?»

Просьба о честной реакции

После того как мы открыто высказались и нас поняли нужным для нас образом, мы часто хотим узнать реакцию человека на сказанное нами. Наша потребность в честном ответе чаще всего принимает одно из трех направлений:

- Иногда мы хотели бы знать о чувствах, вызванных нашими словами, и о причинах этих чувств. Мы можем спросить о них так: «Я хотел бы знать, что ты чувствуешь, выслушав меня, и почему ты

чувствуешь себя именно таким образом». ***Если мы проявляем уязвимость, нам часто хочется знать:***

1) реакцию слушателя;

• Иногда нам хочется знать мысли, возникающие у слушателя в ответ на наше высказывание. В таком случае важно уточнить, какие именно мысли вас интересуют. Например, вариант «я хотел бы, чтобы ты сказал, будет ли успешным мой проект, и если нет, что может этому помешать» – лучше, чем просто «ПОДЕЛИСЬ, пожалуйста, своим мнением о том, что я сейчас сказал». Если мы не уточняем, что именно хотим узнать, собеседник может отвечать очень долго и так и не коснуться интересующей нас темы.

2) мысли слушателя;

• Иногда нам хочется знать, хочет ли человек предпринять определенное действие, которое мы посоветовали. Такая просьба может прозвучать следующим образом: «Я хотел бы узнать, готов ли ты отложить нашу встречу на неделю».

3) намерения слушателя: захочет ли он совершить конкретное действие.

• Использование ННО требует, чтобы мы осознавали ту особую форму честности, которой ждем в ответ, и чтобы просили о ней четко и ясно.

Просьба, обращенная к группе

Особую важность приобретает обращение к группе, когда мы просим, чтобы ее участники откровенно показали свой уровень понимания и честности в ответ на наше высказывание. Если у нас отсутствует ясное осознание того, какой ответ нам нужен, мы можем спровоцировать бессмысленный разговор, который не удовлетворит ничьи потребности.

Время от времени меня приглашают работать с группами граждан, обеспокоенных проявлениями расизма в их районах. В таких группах часто звучит жалоба на то, что встречи скучны и бесплодны. Эта непродуктивность дорого обходится членам групп. Их ресурсы ограничены, а посещение собраний требует затрат на то, чтобы добраться до места и организовать на это время присмотр за детьми. Многие люди, раздраженные долгими, никуда не ведущими

обсуждениями, покидают группы, заявляя, что эти собрания – пустая трата времени. Кроме того, институциональные изменения, к которым они стремятся, обычно являются долгим и сложным процессом. В результате, когда собрание все-таки удастся организовать, важно оптимально использовать это время.

Я знал членов такой группы, организованной для внесения изменений в местную систему школьного обучения. В группе считали, что многие элементы школьной системы дискриминируют учеников по расовому признаку. Собрания не приносили результатов, из группы уходили люди, поэтому меня пригласили, чтобы я понаблюдал за обсуждением. Я предложил, чтобы они провели собрание как обычно, и пообещал сообщить, если увижу возможности применения ННО.

Один мужчина открыл собрание, предложив группе ознакомиться со статьей из газеты. Речь шла о том, что в одном из этнических меньшинств мать пожаловалась на отношение директора школы к ее дочери. Одна из участниц собрания в ответ поделилась историей, которая произошла с ней во время обучения в той же школе. Один за другим участники собрания делились похожим личным опытом. Двадцать минут спустя я спросил у членов группы, удовлетворяет ли это обсуждение их потребности. Никто не дал утвердительного ответа. «На этих собраниях всегда так! – раздраженно сказал один из участников. – Я могу заняться чем-то более полезным, нежели сидеть здесь и слушать вечно один и тот же бред».

Тогда я обратился к мужчине, который начал это обсуждение: «Скажите, пожалуйста, какой реакции вы ожидали от группы, когда принесли эту статью?»

«Мне казалось, что это интересно», – ответил он. Я объяснил, что меня интересует ожидаемая им реакция группы, а не его мнение о статье. Немного подумав, он сдался и сказал: «Не знаю, чего я хотел».

Я считаю, что именно поэтому двадцать минут драгоценного времени группы были потрачены на бессмысленный разговор. Когда мы обращаемся к группе, не имея ясного представления о том, чего хотим в ответ, результатом часто становятся бесплодные обсуждения.

В группе теряется много времени, если участники не имеют точного представления о том, какого ответа ожидают.

Но если хотя бы кто-нибудь в группе осознает, как важно задать ясный вопрос, он может поделиться этим осознанием со всей группой.

Например, когда тот мужчина не определился с реакцией, которой ожидал от группы, кто-нибудь из участников мог бы сказать: «Я не понимаю, какой реакции вы ожидаете от нас. Объясните нам это, пожалуйста» Такие уточнения могут сохранить драгоценное время всей группы.

Разговор нередко тянется и тянется, не удовлетворяя ничьих потребностей, потому что непонятно, получил ли инициатор разговора желаемое. В Индии инициатор разговора, получивший нужный ему ответ, произносит слово «бас». Оно означает: «Больше не нужно ничего говорить, я доволен и готов теперь поговорить о чем-нибудь другом». У нас нет слова с таким емким значением, но было бы полезно внедрить «бас-сознание» во все наши разговоры.

Различия между просьбами и требованиями

Наши просьбы воспринимаются как требования, если людям кажется, что их осудят или накажут за невыполнение. Когда люди слышат требование, они рассматривают лишь две возможности – повиновение или сопротивление.

Когда люди слышат наши требования, они видят две возможности – подчинение или сопротивление.

В любом случае говорящий таким образом человек воспринимается как источник принуждения, и у слушателя снижается способность к сопереживанию.

Чем чаще в прошлом мы обвиняли, наказывали или вызывали чувство вины в людях, которые не откликнулись на наши просьбы, тем выше вероятность того, что в данном случае наша просьба будет воспринята как требование.

Чтобы отличить просьбу от требования, наблюдайте за поведением человека, не получившего отклика на свои слова.

Кроме того, мы страдаем, когда эту тактику применяют другие. Чем чаще люди подвергались обвинениям или наказаниям, тем больше вероятность того, что они возьмут этот багаж с собой во все следующие отношения и будут слышать требование в каждой просьбе.

Давайте рассмотрим два варианта развития ситуации. Джек говорит своей подруге Джейн: «Мне одиноко. Я хотел бы, чтобы ты провела этот вечер со мной». Это просьба или требование? Ответ

заключается в том, что мы этого не знаем, пока не увидим реакцию Джека на отказ Джейн.

Если в ответ на отказ звучит критика или осуждение, то это было требование.

Предположим, Джейн отвечает: «Я так устала! Если тебе нужна компания, почему бы не пригласить кого-нибудь другого?» Если вслед за этим Джек говорит: «Ну конечно, это твой типичный эгоизм!», то его просьба на самом деле была требованием. Он не посочувствовал уставшей Джейн, а обвинил ее.

Давайте проанализируем другой сценарий:

Джек: Мне одиноко. Я хотел бы, чтобы ты провела этот вечер со мной.

Джейн: Я так устала! Если тебе нужна компания, почему бы не пригласить кого-нибудь другого?

Джек (молча отворачивается).

Джейн (чувствуя, что он расстроен): Что-то не так?

Джек: Все в порядке.

Джейн: Джек, что-то не так, я же чувствую. Что случилось?

Джек: Ты ведь знаешь, как мне одиноко. Если бы ты любила меня по-настоящему, то провела бы вечер со мной.

Если собеседнику в ответ на его отказ навязывают чувство вины, то это было требование.

И снова вместо того, чтобы посочувствовать, Джек истолковывает ответ Джейн в том смысле, что она его не любит и отталкивает. Чем чаще мы интерпретируем несогласие как отторжение, тем выше вероятность того, что наши просьбы будут восприниматься как требования.

Так создается самосбывающееся пророчество, ведь чем больше требований слышат люди, тем меньше им нравится быть рядом с нами.

Если в ответ на отказ человек проявляет понимание по отношению к собеседнику, тогда это была просьба.

Мы бы поняли, что просьба Джека действительно была просьбой, а не требованием, если бы его ответ Джейн содержал уважительное признание ее чувств и потребностей. Например: «Джейн, так ты выбилась из сил и хотела бы вечером отдохнуть?» Мы можем помочь другим верить, что наши слова являются просьбой, а не требованием. Для этого нужно упомянуть, что выполнение просьбы нужно нам

только в том случае, если человек сделает это по собственному желанию. Мы можем спросить: «Не хочешь ли ты накрыть на стол?» Это лучше, чем просто сказать: «Накрой, пожалуйста, на стол». Однако самый убедительный способ показать, что от нас исходит именно просьба, а не требование, – с пониманием относиться к людям, когда они не соглашаются.

Наша реакция на отказ показывает, была ли то просьба или требование с нашей стороны. Если мы готовы с пониманием отнестись к тому, что не позволяет человеку выполнить наши пожелания, тогда это, по определению, просьба, а не требование. Когда мы выбираем просить, а не требовать, это не означает, что мы сдаемся, когда кто-то отказывается. Это лишь означает, что мы не начинаем убеждать человека, пока не отнесемся с пониманием к тому, что не дало ему согласиться.

Определение наших целей, когда мы просим

Искреннее выражение просьб также требует осознания нашей цели. Если наша цель заключается лишь в изменении других людей и их поведения или в том, чтобы все было по-нашему, тогда ННО не подойдет. Этот процесс разработан для тех, кто хотел бы, чтобы другие изменялись и реагировали, но лишь в том случае, если они выберут этот путь по собственной воле и с сопереживанием. Цель ННО – установление отношений, основанных на честности и эмпатии.

Наша цель – отношения, основанные на честности и эмпатии.

Когда другие верят, что для нас важнее всего качество отношений и что мы хотим, чтобы этот процесс удовлетворил потребности всех участников, они могут доверять нам и воспринимать наши просьбы именно как просьбы, а не завуалированные требования.

Осознание этой цели тяжело сохранять, особенно родителям, преподавателям, менеджерам и другим людям, чья деятельность заключается в том, чтобы оказывать влияние и добиваться определенного поведения. Одна мама, вернувшись с обеденного перерыва на семинар, объявила: «Маршалл, я сходила домой и попыталась. Ничего не получилось». Я попросил ее описать, что она сделала.

«Я пошла домой и выразила свои чувства и потребности именно таким образом, как мы тренировались. Я не критиковала сына и не высказывала своих суждений о нем. Я просто сказала: “Послушай, если ты говорил, что выполнишь работу, а потом я вижу, что она не выполнена, я чувствую сильное разочарование. Приходя домой, я хочу видеть, что все в порядке и твои обязанности выполнены”. Потом я выразила просьбу: я сказала ему, чтобы он немедленно прибрался».

– Кажется, вы ясно высказали все составляющие, – заметил я. – И что же произошло?

– Он не выполнил мою просьбу.

– И что потом?

– Я сказала ему, что нельзя идти по жизни, будучи ленивым и безответственным человеком.

Я видел, что эта женщина пока не готова провести разграничение между просьбами и требованиями. Она все еще продолжала считать процесс успешным лишь в том случае, если ее «просьбам» уступали. На первых этапах освоения этого процесса может случиться, что мы будем использовать составляющие ННО автоматически, не осознавая глубинной цели.

Однако в некоторых случаях, даже если мы осознаём свою цель и уделяем внимание выражению своей просьбы, людям все равно может слышаться требование. Это особенно актуально в тех случаях, когда мы наделены властью и говорим с теми, кто сталкивался с принуждением со стороны наделенных властью людей.

Однажды меня пригласили в школу, чтобы я продемонстрировал учителям, как ННО может помочь наладить связь с теми из старшеклассников, кто, по мнению учителей, не проявлял достаточного желания взаимодействовать.

Меня попросили встретиться с группой из сорока учеников, которых сочли «трудновоспитуемыми». Я был поражен тем, каким образом такие ярлыки превращаются в самосбывающиеся пророчества. Будь вы учеником, на которого приклеили такой ярлык, разве это не дало бы вам разрешение творить что угодно, отторгая все, сказанное вам? Вешая на людей ярлыки, мы своими действиями подкрепляем как раз то поведение, которое нас беспокоит, а это, в свою очередь, служит дальнейшим подтверждением нашего диагноза. Эти ученики знали, что их считают «трудновоспитуемыми», поэтому я

ничуть не удивился, когда, войдя в класс, увидел, что почти все они, свесившись из окон, выкрикивают непристойные ругательства в адрес своих друзей во дворе.

Для начала я высказал просьбу: «Я хотел бы, чтобы все вы подошли сюда и сели. Тогда я смогу рассказать вам, кто я такой и чем предлагаю заняться сегодня». Примерно половина учеников подошла ко мне. Не зная, все ли меня услышали, я повторил свою просьбу. Тогда остальные ученики тоже подошли и сели – за исключением двух юношей, которые продолжали опираться о подоконник. К несчастью для меня, это были самые высокие ребята в классе.

«Прошу прощения, – обратился я к ним. – Может ли кто-то из вас повторить своими словами, что я сказал?» Один из них повернулся ко мне и фыркнул: «Ага, вы сказали, что мы должны подойти и сесть». «Ох, они слышали в моей просьбе требование», – подумал я.

Вслух же сказал: «Сэр (я научился всегда говорить «сэр» людям с такими бицепсами и татуировками), будьте добры, скажите мне, каким образом я мог бы донести до вас свое желание, чтобы не казалось, будто я вами командую».

«Чего?» – Для этого юноши, приученного ожидать требований от наделенных властью людей, мой подход стал неожиданностью. «Каким образом я мог бы донести до вас свое желание, чтобы не казалось, будто я вами командую?» – повторил я. Помолчав секунду, он пожал плечами и сказал: «Не знаю».

«Происходящее между мной и вами в данный момент – это хороший пример того, о чем я хотел бы поговорить сегодня. Я убежден, что общение будет приносить людям намного больше удовольствия, если они смогут говорить о своих желаниях, не оказывая давления на других. Когда я говорю о том, чего бы я хотел, я не хочу сказать, что вы обязаны это делать или что я пытаюсь вас унижить. Я не знаю, каким образом сказать это так, чтобы вы поверили». К моему облегчению, на юношу это, кажется, подействовало. Вместе со своим другом он присоединился ко всей группе. В определенных ситуациях, таких как эта, на восприятие наших просьб в качестве просьб может потребоваться время.

Обращаясь к кому-то с просьбой, полезно сканировать свой ум, чтобы проверить, нет ли там мыслей, которые автоматически превращают просьбы в требования:

- Он *должен* прибирать за собой.
- Она *обязана* делать то, что я говорю.
- Я *заслуживаю* прибавки к зарплате.
- С моей стороны *справедливо будет* задержать их.
- Я *имею право* на большее количество свободного времени.

Когда мы оформляем свои потребности с помощью таких мыслей, нам приходится осуждать других, если они не выполняют наши просьбы. У меня были эти ханжеские мысли, когда мой младший сын не выбрасывал мусор. Когда мы распределяли домашние обязанности, он согласился взять на себя это задание, но каждый день по этому поводу возникал очередной спор. Каждый день я напоминал ему: «Это твоя работа. У всех нас есть обязанности». Единственной моей целью было заставить его вынести мусор.

И наконец однажды вечером я внимательно послушал, каким образом он постоянно оправдывался, почему мусор не вынесен. После этого разговора я написал приведенную ниже песню. Когда сын почувствовал, что я понимаю его позицию, он начал выносить мусор без всяких напоминаний с моей стороны.

*Если я четко понимаю,
Что ты не собираешься чего-то требовать,
Я обычно отвечаю на твой зов.
Но если ты подойдешь ко мне
В позе босса,
То почувствуешь, что врезался в глухую стену.
И когда ты напоминаешь мне
Так ханжески
Обо всем, что ты сделал для меня,
Будь готов
К еще одному бою!
И потом ты можешь кричать,
Можешь плевать,
Рычать, стонать и закатывать истерику —
Я все равно не вынесу мусор.
А теперь, даже если ты сменишь тон,
Мне понадобится некоторое время,
Чтобы я смог простить и забыть,
Потому что мне кажется, что ты
Не видел во мне равного себе человека,
Пока все твои стандарты не были соблюдены.*

«Песня Бретта», Маршалл Розенберг

Подведем итог

Четвертая составляющая ННО относится к вопросу о том, *что мы хотели бы попросить друг у друга, чтобы каждому из нас стало лучше жить*. Мы стараемся избегать расплывчатых, абстрактных или неоднозначных формулировок и не забываем использовать язык утвердительных высказываний, упоминая то, о чем мы *просим*, а не то, о чем *не просим*.

Чем яснее мы высказываем, какой реакции ожидаем, тем выше вероятность того, что мы ее получим. Отправляемое сообщение не всегда бывает получено в таком же виде, поэтому нужно научиться проверять, правильно ли было услышано наше сообщение. Это особенно важно во время общения с группой: мы должны ясно дать понять, какого ответа ожидаем. В противном случае мы можем

инициировать бесплодное обсуждение и впустую потратить драгоценное время группы.

Просьбы воспринимаются как требования, когда слушатели считают, что за отказ их осудят или накажут. Мы можем помочь другим поверить, что просим, а не требуем. Для этого нужно упомянуть, что мы хотим их согласия только в том случае, если оно добровольное. Цель ННО не в том, чтобы менять людей и их поведение и добиваться своего, а в построении отношений, основанных на честности и эмпатии, когда удовлетворяются потребности каждого.

ННО в действии

Лучший друг курит: как поделиться опасениями

Эл и Берт – лучшие друзья вот же больше тридцати лет. Некурящий Эл годами делал все возможное, чтобы убедить Берта отказаться от привычки выкуривать по две пачки в день. В прошлом Эл уже пытался убедить Берта бросить курить, и Берту часто казалось, что его осуждают.

Эл замечает, что за последний год у его друга усилился кашель. В один прекрасный день прорывается вся энергия, скрываемая под гнетом невысказанного гнева и страха.

Эл: Берт, я знаю, что мы уже десятки раз об этом говорили, но послушай, пожалуйста. Я боюсь, что эти проклятые сигареты тебя убьют! Ты мой лучший друг, и я хочу, чтобы ты был рядом как можно дольше. Пожалуйста, не подумай, что я тебя осуждаю. Это не так. Просто я очень беспокоюсь.

Берт: Нет, я тебя слышу. Мы давно дружим...

Эл (просительно): Не хочешь ли ты бросить?

Берт: Если бы я мог...

Эл (прислушиваясь к чувствам и потребностям, которые не дают Берту выполнить просьбу): Ты боишься пытаться, потому что может не получиться?

Берт: Да... Я раньше много раз пытался... Я понимаю, что люди разочарованы во мне, потому что я не в силах бросить.

Эл (пытаясь угадать, что может быть нужно Берту): Я не разочарован в тебе. И если ты снова попытаешься и ничего не

получится, я все равно не разочаруюсь. Я лишь хочу, чтобы ты попытался.

Берт: Спасибо. Но есть и другие... Все остальные. Когда тебя считают неудачником, это видно по глазам.

Эл (проявляя понимание к чувствам Берта): Наверное, бросать курить – само по себе тяжело, а тут еще все эти переживания о том, что подумают другие...

Берт: Мне очень неприятна мысль о том, что у меня может быть зависимость, что есть нечто, неподвластное моему контролю...

Эл смотрит в глаза Берту, кивает. Интерес и понимание Берта, проявляемые по отношению к его глубинным чувствам и потребностям, выражаются взглядом и молчанием.

Берт: Я хочу сказать, что мне курение уже даже и не нравится. В общественных местах чувствуешь себя изгоем. Мне стыдно.

Эл (продолжая проявлять понимание): Судя по всему, ты действительно хочешь бросить, но боишься, что не получится и что это плохо повлияет на твое восприятие себя и уверенность в себе.

Берт: Да, думаю, дело в этом... Знаешь, кажется, я об этом раньше даже не говорил. Обычно, когда люди говорят мне бросить, я сразу прошу их отстать. Я хочу бросить, но мне не нравится, когда на меня давят.

Эл: Я бы не хотел на тебя давить. Не знаю, могу ли я развеять твои опасения о том, что у тебя не получится, но я очень хотел бы поддерживать тебя, насколько смогу... Если тебе это нужно...

Берт: Да, нужно. Я очень тронут твоим беспокойством и желанием помочь. Но... Ничего, если я пока не готов попробовать?

Эл: Конечно, Берт, ты по-прежнему мой друг. Я лишь хотел бы, чтобы ты дольше оставался со мной!

Просьба Эла была настоящей просьбой, а не требованием. Он сохранял осознание, что эта дружба важна для него вне зависимости от ответа Берта. Он выразил это осознание и уважение к потребности Берта в самостоятельности, когда сказал: «Ты по-прежнему мой друг», и в то же время выразил собственную потребность, чтобы Берт дольше оставался с ним.

Берт: Что ж, может быть, я попытаюсь снова... Только не говори никому, ладно?

Эл: Конечно, решай сам, когда будешь готов, а я никому не скажу.

Упражнение 4

Выражение просьб

Чтобы увидеть, совпадают ли наши мнения относительно того, что такое ясно выраженная просьба, обведите номер каждого предложения, в котором ясно описывается определенное действие, которое нужно совершить.

1. «Я хочу, чтобы ты меня понял».
2. «Я хочу, чтобы ты назвал один из моих поступков, который тебе понравился».
3. «Мне хотелось бы, чтобы ты чувствовал большую уверенность в себе».
4. «Я хочу, чтобы ты перестал пить».
5. «Я хочу, чтобы ты позволил мне быть собой».
6. «Мне бы хотелось, чтобы ты честно высказался о нашей вчерашней встрече».
7. «Мне бы хотелось, чтобы ты не превышал ограничения скорости».
8. «Мне бы хотелось поближе с вами познакомиться».
9. «С вашей стороны мне бы хотелось уважения к моему личному пространству».
10. «Мне бы хотелось, чтобы ты чаще готовил ужин».

Вот мои ответы к упражнению 4:

1. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. На мой взгляд, слова «хочу, чтобы ты меня понял» не являются ясным выражением просьбы об определенном действии. Просьба об определенном действии могла бы звучать так: «Я хотел, чтобы ты сказал, как ты услышал мои слова».

2. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают: здесь высказывается просьба об определенном действии.

3. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. На мой взгляд, слова «чувствовать большую уверенность в себе» не содержат ясной просьбы об определенном действии. Просьба об определенном действии могла бы звучать так: «Я хотел бы, чтобы ты прошел обучение ассертивности. Мне кажется, это поможет тебе развить уверенность в себе».

4. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. На мой взгляд, слова «я хочу, чтобы ты перестал пить» выражают не то, чего хочет автор высказывания, а скорее то, чего она не хочет. Просьба об определенном действии могла бы звучать так: «Я хочу, чтобы ты сказал мне, какие из твоих потребностей удовлетворяются алкоголем и существуют ли другие способы их удовлетворить».

5. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. На мой взгляд, слова «я хочу, чтобы ты позволил мне быть собой» не выражают просьбу об определенном действии. Просьба об определенном действии могла бы звучать так: «Я хочу, чтобы ты сказал, что не прервешь наши отношения, даже если какие-либо из моих поступков не будут тебе нравиться».

6. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. На мой взгляд, слова «чтобы ты честно высказался о нашей вчерашней встрече» не являются ясным выражением просьбы об определенном действии. Просьба об определенном действии могла бы звучать так: «Я хочу, чтобы ты сказал, что ты чувствуешь после моих поступков и как, по-твоему, мне следовало поступить».

7. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают: здесь высказывается просьба об определенном действии.

8. Если вы обвели этот номер, то наши мнения не совпадают. На мой взгляд, слова «поближе с вами познакомиться» не содержат в себе просьбу об определенном действии. Просьба об определенном действии могла бы звучать так: «Скажите, вы не хотели бы обедать со мной раз в неделю?»

9. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. На мой взгляд, слова «уважение к моему личному пространству» не являются ясным выражением просьбы об определенном действии. Просьба об определенном действии могла бы звучать так: «Пожалуйста, пообещайте стучаться, прежде чем войти в мой кабинет».

10. Если вы обвели этот номер, наши мнения не совпадают. На мой взгляд, слово «чаще» не является ясным выражением просьбы. Просьба об определенном действии могла бы звучать так: «Мне бы хотелось, чтобы ты готовил ужин каждый понедельник».

Эмпатическое принятие

В предыдущих четырех главах описывались четыре составляющих ННО: что мы наблюдаем, что чувствуем и в чем нуждаемся, а также о чем мы хотели бы попросить, чтобы сделать нашу жизнь лучше.

Теперь мы обращаемся от самовыражения к применению этих же четырех составляющих для того, чтобы услышать, что наблюдают и чувствуют другие, в чем они нуждаются и о чем просят. Эту часть процесса коммуникации мы называем эмпатическим принятием (или принятием с сопереживанием).

Две части ННО:

1. *Высказываться честно.*
2. *Принимать высказывания других с эмпатией.*

Присутствие: не делайте ничего, просто будьте

Эмпатия – это уважительное понимание того, что переживают другие. Китайский философ Чжуан-цзы утверждал, что для истинной эмпатии необходимо слушать всем своим существом: «Слушать только ушами – одно дело. Слушать с пониманием – другое. Но когда мы слушаем душой, то не ограничиваем себя ни ушами, ни умом.

Эмпатия – это опустошение ума и слушание всем своим существом.

Следовательно, нужно опустошение всех способностей. И когда мы их опустошили, тогда слушает все наше существо. Тогда мы непосредственно улавливаем то, что перед нами, и это нельзя услышать ушами или понять умом».

Эмпатия возникает лишь тогда, когда мы успешно отбрасываем все предвзятые мнения и суждения о других. Рожденный в Австрии израильский философ Мартин Бубер описывает эту способность к присутствию, которой требует от нас жизнь: «Несмотря на все общие черты, каждая ситуация жизни, подобно новорожденному младенцу, обладает собственным лицом, которое никогда не существовало прежде и никогда больше не появится. Она требует от вас реакции, которую нельзя подготовить заранее. В этой реакции не должно быть

прошлого. Она требует присутствия и ответственности, она требует вас».

Спросите, прежде чем предложить совет или утешение.

Нелегко сохранять присутствие, которого требует эмпатия. «Уделять внимание страждущему – способность очень редкая и сложная. Это почти чудо. Это и есть чудо, – пишет французский философ Симона Вейль. – Почти все, кто думает, будто обладает этой способностью, на самом деле не имеют ее».

Вместо эмпатии мы часто склонны предлагать советы или утешение и объяснять собственную позицию и чувства. Что же касается эмпатии, она требует, чтобы мы полностью сосредоточились на том, что хочет выразить другой человек. Мы предоставляем другим необходимое им время и место, чтобы они полностью выразили себя и чувствовали себя понятыми. Есть буддийское изречение, которое метко описывает эту способность: «Не делай ничего, просто будь».

Если люди нуждаются в сопереживании, то они часто испытывают раздражение, когда нам кажется, будто они хотят утешения или сугубо практического совета. Моя дочь преподавала мне урок, и я научился сначала выяснять, нужны ли советы или утешения, и лишь потом высказывать их. Однажды она взглянула в зеркало и сказала: «Я страшная как свинья».

«Ты прекраснейшее создание, которое Бог когда-либо создавал на этой земле!» – объявил я. «Да ну, папа!» – воскликнула она, раздраженно взглянув на меня, и вышла из комнаты, захлопнув за собой дверь. Позже я выяснил, что она хотела немного эмпатии. Вместо несвоевременного утешения я мог спросить: «Тебе не нравится, как ты сегодня выглядишь?»

Моя подруга Холли Хамфри выделила несколько распространенных моделей поведения, которые не дают нам в достаточной мере присутствовать и устанавливать эмпатические связи с людьми. Вот примеры:

- Совет: «Я думаю, тебе нужно...» «Как же могло случиться, что ты не...?»
- Соревнование: «Да это просто мелочь, ты послушай, что случилось со мной!»
- Поучение: «Ты можешь извлечь из этого очень ценный урок, если просто...»

- Утешение: «Проблема не в тебе, ты сделал все возможное».
- Рассказ о собственном опыте: «Вот, помню, у меня когда-то...»
- Подавление чужих эмоций: «Веселее, не вешай нос».
- Проявление сочувствия: «О, бедняга...»
- Выспрашивание: «Когда это началось?»
- Объяснения: «Я позвонил бы, но...»
- Исправление: «На самом деле все было не так».

Раввин Гарольд Кушнер в своей книге «*Когда с хорошими людьми случаются плохие вещи*»^[9] рассказывает, как больно ему было, когда умирал его сын, а другие говорили то, что – по их мнению – могло утешить. Еще больнее было осознать, что он сам двадцать лет говорил то же самое, утешая людей в подобных ситуациях!

Когда мы считаем, что должны «все уладить» и заставить других чувствовать себя лучше, это не дает нам полноценно действовать в нынешней ситуации. Те, кто выполняет роль консультантов или психотерапевтов, особенно подвержены этому убеждению. Однажды, работая с двадцатью тремя специалистами в области психиатрии, я попросил их написать дословный ответ клиенту, который говорит: «Я чувствую себя очень угнетенным и просто не вижу смысла жить дальше». Собрав написанные ими ответы, я объявил: «Сейчас я прочитаю то, что написал каждый из вас. Представьте себя в роли человека, выразившего чувство депрессии, и поднимайте руку после того ответа, который создаст у вас ощущение, что вас поняли». Руки были подняты лишь на три ответа. В качестве ответа чаще всего предлагался вопрос «когда это началось?». Он создает видимость, что специалист собирает информацию, необходимую для диагностики и лечения.

Интеллектуальное понимание блокирует эмпатию.

На самом деле интеллектуальное понимание часто препятствует тому типу присутствия, который необходим для эмпатии. Когда мы думаем об услышанном и о том, насколько оно согласуется с нашими теориями, мы смотрим на людей – и не пребываем с ними. Основной компонент эмпатии – присутствие: мы полностью осознаем другого человека и его переживания. Это качество присутствия отделяет эмпатию от интеллектуального понимания или сочувствия. Иногда мы можем делать выбор в пользу сочувствия другим, но полезно

осознавать, что в моменты проявления сочувствия мы не выражаем эмпатию.

Прислушиваться к чувствам и потребностям

В ННО мы прислушиваемся к наблюдениям, чувствам, потребностям и просьбам людей вне зависимости от того, какие слова они выбирают для самовыражения. Представьте себе, что вы одолжили машину новому соседу, которому срочно нужно было куда-то ехать.

Вне зависимости от того, что говорят другие, мы слышим только то,

- 1) что они наблюдают,***
- 2) что они чувствуют,***
- 3) в чем они нуждаются,***
- 4) чего они просят.***

Узнав об этом, ваша семья реагирует очень эмоционально: «Ты просто дурак, что доверился абсолютно незнакомому человеку!» Вы можете использовать компоненты ННО, чтобы подключиться к чувствам и потребностям этих членов семьи, а не 1) принимать их слова на свой счет и 2) обвинять и осуждать их.

В этой ситуации очевидно, что заметили и на что отреагировали члены семьи: вы одолжили машину малознакомому человеку. В другой ситуации это может быть не столь ясно. Если коллега нам говорит: «Вы плохо играете в команде», мы можем не знать, какое наблюдение имеется в виду, хотя обычно догадываемся о том, чем спровоцировано это утверждение.

Нижеследующий обмен репликами с семинара показывает, как сложно сосредоточиться на чувствах и потребностях других людей, когда мы привыкли брать на себя ответственность за их чувства и принимать высказывания на свой счет. В этом диалоге женщина хотела научиться слышать чувства и потребности, скрывающиеся за некоторыми утверждениями ее мужа. Я предложил, чтобы она сформулировала свои догадки, а затем сравнила их с ответами мужа.

Высказывание мужа: Какой смысл с тобой говорить? Ты никогда не слушаешь.

Женщина: Тебе со мной плохо?

МР: Когда вы говорите «со мной», вы предполагаете, что его чувства – это результат того, что вы сделали. Мне кажется, вам было бы лучше спросить «тебе плохо, потому что ты хотел...?» вместо «тебе со мной плохо?». Это перенесет внимание на то, что происходит внутри него, и снизит вероятность того, что вы примете его слова на свой счет.

Женщина: Но что же мне сказать? Тебе плохо, потому что ты... Почему?

МР: Найдите подсказку в содержании высказывания вашего мужа. Он сказал: «Какой смысл с тобой говорить? Ты никогда не слушаешь». Что нужно ему он не получает, когда говорит так?

Женщина (*пытаясь наладить контакт с потребностями, высказанными в словах мужа*): Тебе плохо, потому что тебе кажется, что я не понимаю тебя?

Уделяйте больше внимания тому, в чем люди нуждаются, а не тому, что они думают.

МР: Заметьте, что вы сосредоточены на том, что он думает, а не на том, что ему нужно. Я думаю, что люди будут вызывать у вас меньшие опасения, если вы будете слушать, что им нужно, а не что они думают о вас. Вместо того чтобы слышать, что ему плохо, потому что он считает, будто вы его не слушаете, сосредоточьтесь на том, что ему нужно. Спросите так: «Тебе плохо, потому что тебе нужно то-то и то-то?»

Женщина (*пытаясь снова*): Тебе плохо, потому что тебе нужно, чтобы тебя слышали?

МР: Именно это я имел в виду. Чувствуете ли вы разницу, услышав это таким образом?

Женщина: Конечно! Разница очень большая. Я понимаю, что с ним происходит, и не слышу упрека в свой адрес.

Перепаразирование

Когда мы сосредоточились и услышали наблюдения, чувства и потребности других, а также то, чего они просят для улучшения своей жизни, мы можем захотеть дать обратную связь, поделившись тем, что поняли. В нашем предыдущем обсуждении просьб (см. главу 6) мы говорили о том, чтобы просить об обратной связи, а теперь рассмотрим, как давать ее другим.

Если мы правильно восприняли сообщение другой стороны, то наше изложение его своими словами подтвердит это. С другой стороны, если мы перепаразируем неправильно, мы дадим собеседнику возможность поправить нас. Еще одно преимущество обратной связи заключается в том, что это дает другим время подумать об их высказываниях и возможность лучше понять себя.

В ННО наше перепаразирование принимает форму вопросов, которые выявляют наше понимание и в то же время дают собеседнику возможность поправить нас в случае необходимости. Вопросы могут быть сосредоточены на таких компонентах:

1. Что наблюдают другие: «Это твоя реакция на то, что на прошлой неделе я часто уходил по вечерам?»

2. Что чувствуют другие и какими потребностями вызваны эти чувства: «Тебе обидно, потому что ты хотел бы большего признания твоих усилий?»

3. О чем просят другие: «Ты хочешь, чтобы я объяснил тебе, почему высказался именно таким образом?»

Для этих вопросов требуется, чтобы мы почувствовали, что происходит с другими людьми, и были открыты к исправлениям, если вдруг поняли что-то неправильно. Обратите внимание на разницу между этими вопросами и приведенными ниже:

1. «О каком из моих поступков ты говоришь?»

2. «Что ты чувствуешь?», «Почему?»

3. «Что, по-твоему, мне нужно сделать?»

Второй ряд вопросов – это требования предоставить информацию без попытки осознать, как все это видит собеседник. Такие вопросы могут показаться кратчайшим путем к установлению контакта с тем,

что происходит с другими людьми, но я обнаружил, что это не самый надежный способ получить нужную нам информацию.

Когда мы просим об информации, нужно сначала высказать собственные чувства и потребности.

Многие из таких вопросов могут вызвать у собеседника ощущение, что его экзаменует учитель в школе или что он на приеме у психотерапевта. Но я обнаружил, что, когда мы все же решаем попросить о нужной нам информации таким образом, люди чувствуют себя более защищенными, если мы сначала высказываем наши собственные чувства и потребности, которые породили этот вопрос. Таким образом, вместо того чтобы спросить: «Что я сделал?», мы можем сказать: «Я расстроен, потому что мне хотелось бы ясности относительно предмета нашего разговора. Не будешь ли ты так добр сказать, какие из моих поступков заставляют тебя так относиться ко мне?» Возможно, этот шаг не является необходимым – или даже полезным – в ситуациях, когда наши чувства и потребности ясно передаются контекстом или тоном, но я порекомендовал бы его в тех случаях, когда задаваемые вопросы сопровождаются сильными эмоциями.

Как определить, нужно ли в той или иной ситуации переформулировать слова собеседника, чтобы дать ему обратную связь? Конечно, если мы не уверены, правильно ли поняли сообщение, мы можем прибегнуть к перефразированию, чтобы нашу догадку можно было исправить в случае необходимости. Но даже если мы уверены, что все правильно поняли, мы можем почувствовать, что другой стороне нужно подтверждение. Это желание даже может быть непосредственно выражено словами «это понятно?» или «ты понимаешь, что я имею в виду?». В такие моменты собеседнику часто бывает полезнее услышать собственные перефразированные слова, нежели простое «да, я понимаю».

Одного волонтера вскоре после участия в тренинге ННО медсестры в больнице попросили поговорить с одной пожилой пациенткой: «Мы сказали ей, что ее состояние не столь критично и она поправится, если будет принимать лекарства, но она сидит и целыми днями повторяет: “Я хочу умереть”». Волонтер подошел к пациентке. Как и предупредили медсестры, та сидела и повторяла: «Я хочу умереть».

«Так, значит, вы хотите умереть?» – переспросил волонтер, устанавливая контакт с ее чувством. Женщина удивилась и прервала свой монотонный речитатив. Казалось, она испытывает облегчение. Она начала говорить, что никто не понимает, как ужасно она себя чувствует. Волонтер давал ей обратную связь, и вскоре их разговор стал таким теплым, что они сидели рядом, обнимая друг друга. В тот же день медсестры спросили волонтера, как ему это удалось: пациентка начала принимать пищу и лекарства, настроение у нее явно улучшилось. Раньше медсестры старались помочь ей советом и утешить, но лишь после разговора с волонтером эта женщина получила то, что ей было по-настоящему нужно, – связь с другим человеческим существом, которое могло услышать ее глубокое отчаяние.

Не существует безошибочного руководства по перефразированию, но есть проверенное правило: лучше предполагать, что собеседник, высказывающийся очень эмоционально, будет рад, если мы дадим ему обратную связь.

Повторяйте своими словами эмоционально окрашенные сообщения собеседника.

Когда говорим мы сами, мы можем помочь слушателю, если будем ясно указывать, когда мы хотим или не хотим повторного обращения к нам наших слов.

В некоторых случаях мы, проявляя уважение к определенным культурным нормам, можем решить не отражать высказывания собеседника. Например, на семинар однажды пришел китаец, который хотел научиться слышать чувства и потребности в замечаниях своего отца. Он не переносил критики и нападок, которые постоянно слышались ему в словах отца, поэтому очень боялся встреч с ним и иногда месяцами его не навещал. Через десять лет этот человек пришел ко мне и рассказал, что способность слышать чувства и потребности очень изменила его отношения с отцом и теперь они наслаждаются близкими отношениями, полными любви.

Используйте перефразирование только в тех случаях, когда оно способствует более глубокому сопереживанию и пониманию.

Хотя он прислушивается к чувствам и потребностям отца, он никогда не перефразирует услышанное.

– Я никогда не произношу это вслух, – объяснил он. – В нашей культуре не принято напрямую обсуждать с людьми их чувства. Но благодаря тому, что я теперь воспринимаю его слова не как нападки, а как его чувства и потребности, наши отношения невероятно улучшились.

– То есть вы не собираетесь говорить с ним напрямую о чувствах, но вам все равно легче их слышать? – спросил я.

– Нет, я думаю, что теперь, возможно, готов, – ответил он. – Теперь, когда наши отношения наладились, если я скажу ему: «Папа, я хотел бы поговорить с тобой откровенно о том, что мы чувствуем», думаю, он мог бы это сделать.

Когда мы используем перефразирование, очень важен наш тон. Слыша собственные перефразированные высказывания в устах других, люди очень чувствительны к малейшим намекам на критику и сарказм. И так же плохо они воспринимают декларативный тон, который подразумевает, что мы понимаем происходящее с ними лучше, чем они сами. Но если мы осознанно воспринимаем чувства и потребности других, по нашим интонациям чувствуется, поняли мы или нет, – и при этом мы не утверждаем, будто все поняли.

По ту сторону высказываний, которые нас расстраивают, – всего лишь люди, которые просят, чтобы мы прислушались к их потребностям.

Мы также должны быть готовы к вероятности того, что намерение, лежащее в основе нашего перефразирования, может быть неправильно истолковано. Нам могут сказать: «Не навязывай мне этот психологический хлам!» Если это произойдет, мы должны продолжать попытки ощутить чувства и потребности собеседника. Возможно, в этом случае мы увидим, что собеседник не уверен в наших мотивах, нуждается в более глубоком понимании наших намерений и лишь после этого сможет позитивно воспринимать перефразирование с нашей стороны. Как мы увидели, любая критика, нападки, оскорбления и осуждение исчезают, когда мы направляем внимание на то, чтобы услышать чувства и потребности по ту сторону высказываний. Чем больше мы практикуемся в этом, тем больше осознаем простую правду: за всеми словами, которым мы позволили себя расстроить, скрываются всего лишь люди с неудовлетворенными

потребностями, которые вызывают к нам с просьбой помочь им чувствовать себя лучше.

Неприятное высказывание становится возможностью сделать чью-то жизнь лучше.

Если мы воспринимаем высказывания, осознавая это, слова других никогда не лишают нас душевного тепла. Мы лишаемся душевного тепла лишь тогда, когда оказываемся в ловушке уничижительного представления о людях или мыслей о собственной неправильности.

Писатель и исследователь мифологии Джозеф Кэмпбелл говорил: «Нужно оставить в стороне мысли о том, “что скажут другие”, и отдаться радости». Мы начинаем ощущать эту радость, когда высказывания, прежде воспринимаемые как критика или обвинения, предстают в своем истинном свете – как дары и возможности чем-то помочь людям, которым плохо.

Если люди часто проявляют недоверие к нашим мотивам и искренности, когда мы перефразируем их слова, возможно, следует более внимательно рассмотреть наши собственные мотивы. Возможно, мы перефразируем высказывания и используем составляющие ННО механически, не сохраняя ясное осознание цели. Например, мы можем спросить себя, не уделяем ли больше внимания «правильному» применению процесса, нежели контакту с человеком, который находится рядом. Или, возможно, формально используя ННО, мы лишь преследуем цель изменить поведение другого человека.

Перефразирование экономит время.

Некоторые не хотят прибегать к перефразированию, считая его потерей времени. Во время практического занятия один градоначальник объяснил: «Мне платят за факты и решения, а не за психотерапевтические беседы с каждым, кто приходит в мой кабинет». Однако этот градоначальник сталкивался с обозленными гражданами, которые приходили к нему с животрепещущими проблемами и уходили недовольными, потому что их не слышали.

Некоторые из этих граждан потом рассказывали мне: «Когда вы приходите к нему, он бросает вам ворох фактов, но вы никогда не знаете, слышал ли он вас вообще. Из-за этого вы начинаете не доверять фактам». Перефразирование – это не потеря, а экономия времени. Исследования переговоров, посвященных трудовым ресурсам, показывают, что время, необходимое для достижения

согласия, уменьшается вдвое, когда каждый из участников соглашается перед собственной репликой точно повторить, что сказал предыдущий участник.

Я помню человека, вначале отнесшегося скептически к возможностям перефразирования. Они с женой пришли на занятие ННО, когда их браку угрожали серьезные проблемы. Во время занятия жена сказала ему:

– Ты никогда меня не слушаешь.

– Слушаю, – ответил он.

– Нет, – возразила она.

Я обратился к мужу:

– Боюсь, вы только что это подтвердили. Вы не ответили так, чтобы она поняла, что вы слушаете ее.

Его удивило это замечание, поэтому я попросил разрешения сыграть его роль – и он с радостью ее уступил, поскольку сам справлялся не блестяще. Затем у нас с его женой состоялся следующий диалог:

Жена: Ты никогда меня не слушаешь.

МР в роли мужа: Кажется, ты ужасно расстроена, потому что хотела бы более тесного контакта во время нашего общения.

Жена была растрогана до слез, когда наконец получила подтверждение того, что ее поняли. Обернувшись к мужу, я пояснил: «Думаю, она пытается вам сказать, что нуждается именно в этом – в отражении ее чувств и потребностей в знак подтверждения того, что ее слышали». Казалось, супруг оцепенел. «И это все, чего она хотела?» – спросил он, не в силах поверить, что такое простое действие могло столь сильно повлиять на его жену.

Спустя совсем немного времени он сам испытал это удовольствие, когда жена воспроизвела утверждение, которое он высказал очень эмоционально. Наслаждаясь ее словами, он посмотрел на меня и сказал: «Это действительно работает». Получить реальное подтверждение того, что кто-то установил эмпатическую связь с нами, – это действительно потрясающий опыт.

Подкрепление эмпатии

Прежде чем переходить к поиску решений или выполнению просьб, я советую давать другим возможность полностью выразить себя. Когда мы слишком быстро переходим к тому, о чем могут просить люди, мы иногда не передаем свою искреннюю заинтересованность в их чувствах и потребностях. Вместо этого у них может создаться впечатление, что мы очень спешим либо отделаться от них, либо уладить их проблему. Кроме того, начальное высказывание часто является лишь верхушкой айсберга. За ним могут последовать пока еще не высказанные, но связанные с ним – и часто более мощные – чувства. Продолжая фокусироваться на том, что происходит с другими, мы даем им возможность полностью исследовать и выразить свой внутренний мир. Мы блокировали бы этот поток, если бы слишком быстро переносили свое внимание на их просьбу или на собственное желание высказаться.

Представьте себе, что мать приходит к нам и говорит: «Мой сын невыносим. Что бы я ни говорила ему, он не слушает».

Продолжая сохранять эмпатию, мы позволяем слушателям соприкоснуться с более глубоким уровнем их личности.

Мы можем отобразить ее чувства и потребности, сказав: «Кажется, вы в отчаянии и хотели бы отыскать способ наладить контакт с сыном». Такое перефразирование часто побуждает человека заглянуть внутрь себя. Если мы правильно выразили ее утверждение, мать может наладить контакт с другими своими чувствами: «Возможно, это моя ошибка. Я всегда кричу на него». В качестве слушателя мы можем и дальше фокусироваться на высказанных чувствах и потребностях и спросить, например: «Вы чувствуете себя виноватой, потому что иногда вам хотелось бы понимать его лучше?» Если мать продолжает ощущать в наших словах понимание, она может углубиться в свои чувства и сказать: «Я просто ужасная мать!» Мы продолжаем оставаться в контакте с чувствами и потребностями, которые были высказаны: «Итак, вы обескуражены и хотели бы общаться с ним по-другому?» Мы продолжаем в том же духе, пока она не исчерпает все чувства, связанные с этой проблемой.

Мы понимаем, что собеседник получил достаточно эмпатии, когда

- 1) ощущаем, что напряжение снизилось, или***
- 2) иссякает поток слов.***

Как определить, правильно ли мы поняли чувства другого? Прежде всего, когда человек ощущает, что все происходящее в нем было полностью понято и принято, он испытывает облегчение. Мы можем осознать это явление, заметив сопутствующее снижение напряжения в собственном теле. Другой, еще более очевидный признак – это когда человек перестает говорить. Если мы не знаем, достаточно ли внимания уделили процессу, всегда можно спросить: «Ты хотел бы что-нибудь добавить?»

Если боль блокирует нашу способность к сопереживанию

Невозможно дать другим то, чего нет у нас самих. Аналогичным образом, если мы обнаруживаем, что не можем или не хотим проявлять эмпатию, несмотря на все попытки, это обычно признак того, что мы сами слишком по ней изголодались, чтобы быть в силах поделиться ею с другими.

Иногда, если мы открыто признаем, что наши страдания не дают нам реагировать с эмпатией, другой человек может дать нам эмпатию, в которой мы нуждаемся.

Чтобы проявлять эмпатию, мы сами должны ее получать.

В других случаях бывает нужно оказать себе «первую помощь» самостоятельно, прислушавшись к тому, что происходит внутри нас и проявляя такой же уровень присутствия и внимания, которые мы даем другим. Генеральный секретарь ООН Даг Хаммаршёльд как-то сказал: «Чем внимательнее вы прислушиваетесь к голосу внутри себя, тем лучше будете слышать, что происходит во внешнем мире». Если мы хорошо научились относиться к себе с эмпатией, часто нам хватает всего нескольких секунд, чтобы ощутить естественный приток энергии, который затем позволит нам полноценно присутствовать рядом с другим человеком. Однако если этого не происходит, у нас есть еще несколько вариантов.

Мы можем закричать – без агрессии. Я помню, как провел однажды три дня в качестве посредника между двумя бандами, которые истребляли друг друга. Одна банда называлась «Черные египтяне», другая – «Департамент полиции Восточного Сент-Луиса». Счет был 2:1. В общей сложности трое убитых за месяц. Проведя три

напряженных дня в попытках помочь этим группам услышать друг друга и уладить разногласия, я ехал домой, думая о том, что до конца жизни больше не хочу быть замешанным ни в каких конфликтах.

И первым, что я увидел, войдя домой, были мои дети, увлеченные дракой. У меня не было сил проявлять понимание к их чувствам, поэтому я закричал – впрочем, без агрессии: «Эй, мне очень плохо! В данный момент я совсем не хочу разбираться с вашей дракой! Мне просто нужно немного тишины и покоя!» Мой старший сын, которому тогда было девять, сразу же прекратил драться и спросил: «Ты хочешь об этом поговорить?»

Я обнаружил, что если мы способны открыто заявить о своих страданиях, никого не обвиняя, то даже люди, которым самим плохо, иногда способны услышать наши потребности. Конечно же, я не стал бы кричать: «Что тут происходит? Вы что, вести себя не умеете? Я только что приехал домой, и у меня был тяжелый день!» и никоим образом не стал бы намекать, что они плохо себя ведут. Я не вкладывал в свой крик агрессии, а лишь привлек внимание к собственной отчаянной потребности и страданию, испытываемому в тот момент.

Однако если другая сторона тоже испытывает столь сильные чувства, что не может ни услышать нас, ни оставить в покое, и ни самопомощь, ни ненасильственный крик нам не помогли, третий вариант – это физически дистанцироваться от ситуации. Мы даем себе передышку и возможность получить необходимую эмпатию, чтобы вернуться к обсуждению, настроившись по-другому.

Подведем итог

Эмпатия – это уважительное осознание чужих переживаний. Мы часто очень спешим со своими советами, помощью и объяснением собственной позиции или чувств, однако эмпатия призывает очистить наш ум и всем своим существом прислушаться к другим.

В ННО мы просто слушаем наблюдения, чувства, потребности и просьбы вне зависимости от того, какие слова используются. Потом у нас может возникнуть желание дать обратную связь, перефразировав то, что мы поняли. Мы продолжаем сохранять эмпатию и позволяем другим полностью выразить себя, прежде чем обратимся к решениям или просьбам о помощи.

Чтобы проявлять эмпатию, мы должны ее получать. Когда мы чувствуем, что заняли оборонительную позицию или не в силах проявлять эмпатию, нам нужно 1) остановиться, глубоко подышать и проявить эмпатию по отношению к себе; 2) закричать без агрессии; 3) сделать паузу.

ННО в действии

Женщина устанавливает контакт со своим умирающим мужем

У пациента только что диагностировали последнюю стадию рака легких. Сцена происходит в его доме. Участники: пациент, его жена, приходящая медсестра. Это последняя возможность для пациента установить эмоциональный контакт с женой и поговорить о смерти, перед тем как его поместят в больницу. Жена начала разговор с медсестрой с жалобы на физиотерапевта из бригады оказания медицинской помощи на дому.

Жена: Она плохой врач.

Медсестра (эмпатически прислушиваясь к желаниям и чувствам жены): Вы раздражены и хотите более высокого качества медицинских услуг?

Жена: Она ничего не делает. Запрещает ему ходить, когда у него пульс учащается.

Медсестра (продолжая прислушиваться к чувствам и желаниям жены): Вы хотите, чтобы вашему мужу стало лучше, и боитесь, что этого не случится, если физиотерапевт не будет подталкивать его?

Жена (начиная плакать): Да, я так боюсь!

Медсестра: Вы боитесь потерять его?

Жена: Да, мы так давно вместе!

Медсестра (прислушиваясь к другим потребностям, которые скрываются за страхом): Вы переживаете о том, как будете себя чувствовать, если он умрет?

Жена: Просто не могу себе представить, как буду жить без него. Он всегда был рядом. Всегда...

Медсестра: И вам грустно, когда вы думаете о жизни без него?

Жена: Знаете, у меня ведь больше никого нет. Дочь со мной даже не разговаривает.

Медсестра: Кажется, когда вы думаете о своей дочери, вы расстроены, потому что хотели бы с ней других отношений.

Жена: Да, хотела бы, но она такая эгоистка! Я вообще не знаю, зачем завела дочь. Толку мне сейчас от нее!

Медсестра: Судя по всему, вы злы и разочарованы, потому что хотели бы иметь больше поддержки от своей семьи во время болезни мужа.

Жена: Да, он очень болен! Я не знаю, как мне пройти через все это одной. У меня никого нет, и даже поговорить не с кем, разве что с вами сейчас... Даже он сам не говорит об этом... Взгляните на него! (*Муж сидит молча и бесстрастно.*) Он ничего не говорит!

Медсестра: Вам грустно, потому что хотелось бы, чтобы вы поддерживали друг друга и чувствовали более тесную связь?

Жена: Да. (*Помолчав, она высказывает просьбу.*) Поговорите с ним так, как со мной.

Медсестра (*желая прояснить потребность, которая скрывается за просьбой жены*): Вы хотите, чтобы его выслушали и помогли высказать то, что он чувствует?

Жена: Да, да, именно так! Я хочу, чтобы он мог свободно высказаться, а еще я хочу знать, что он чувствует.

С помощью догадки медсестры жене удалось сначала осознать, чего она хочет, а затем найти слова, чтобы это выразить. Это был ключевой момент: часто людям сложно определить, чего они хотят в той или иной ситуации, даже если они знают, чего не хотят. Мы видим, как ясная просьба – «поговорите с ним так, как со мной» – становится подарком, который наделяет другого человека силой. После этого у медсестры появляется возможность убедиться, что она действует в гармонии с желаниями жены. Это меняет атмосферу в комнате: медсестра с женой теперь могут «работать в команде» и действовать, сопереживая.

Медсестра (*оборачиваясь к мужу*): Что вы чувствуете, когда слышите, чем делится ваша жена?

Муж: Я очень люблю ее.

Медсестра: Вы рады возможности поговорить об этом с ней?

Муж: Да, мы должны об этом поговорить.

Медсестра: Вы не хотите поделиться тем, какие чувства вызывает у вас рак?

Муж (*немного помолчав*): Не очень хорошие.

Слова «хорошо» и «плохо» часто используются для описания чувств, когда люди еще не идентифицировали определенную эмоцию, которую ощущают. Более точное выражение чувств поможет этому пациенту наладить со своей женой эмоциональный контакт, к которому он стремится.

Медсестра (побуждая его высказаться более ясно): Вы боитесь смерти?

Муж: Нет, не боюсь. (Заметьте, что неправильная догадка медсестры не прерывает ход диалога.)

Медсестра (поскольку этому пациенту сложно облечь в слова свой внутренний опыт, медсестра продолжает поддерживать его в процессе): Смерть вызывает у вас гнев?

Муж: Нет, не гнев.

Медсестра (в этот момент, после двух неудачных попыток, она решает высказать собственные чувства): Что ж, я озадачена. Может быть, вы поделитесь своими чувствами?

Муж: Наверное, я думаю о том, как она будет жить без меня.

Медсестра: О, так вы волнуетесь о том, справится ли она без вас?

Муж: Да, я волнуюсь, что ей будет меня не хватать.

Медсестра (она знает, что умирающие пациенты часто цепляются за жизнь, потому что переживают за тех, кого оставляют. Иногда им нужно убедиться, что их любимые примут их смерть, – и лишь после этого они могут позволить себе уйти): Хотите ли вы узнать, что чувствует ваша жена, когда вы это говорите?

Муж: Да.

В этот момент жена присоединилась к разговору. Медсестра продолжала присутствовать, а супруги начали открыто высказываться друг перед другом.

В этом диалоге жена начала с жалобы на физиотерапевта, но после нескольких обменов репликами, почувствовав, что ее слушают с эмпатией, она смогла определить, что на самом деле ей нужен более глубокий контакт с мужем во время этого критического периода их жизни.

Упражнение 5

Принятие с эмпатией и без нее

Чтобы увидеть, совпадают ли наши мнения о вербальном выражении эмпатии, пожалуйста, обведите номер каждого диалога, в котором участник Б с эмпатией отвечает на эмоции участника А.

1. А: Как я мог сделать такую глупость?

Б: Никто не совершенен, ты слишком строго относишься к себе.

2. А: Если хотите узнать мое мнение, то я считаю, что всех иммигрантов нужно отправить назад, туда, откуда они приехали.

Б: Вы правда считаете, что таким образом можно что-то решить?

3. А: Вы не Господь Бог!

Б: Вы раздражены, потому что хотите, чтобы я признал, что существуют другие способы интерпретировать эту ситуацию?

4. А: Я думаю, что ты меня не ценишь. Интересно, как ты обойдешься без меня?

Б: Это не так! Я тебя ценю.

5. А: Как ты мог мне такое сказать?

Б: Тебя задела мои слова?

6. А: Я так зла на мужа! В тяжелые моменты его никогда нет рядом.

Б: Вы считаете, что он должен чаще быть рядом?

7. А: Я чувствую себя такой толстой тушей! Мне противно.

Б: Может быть, если начать ходить на фитнес, это исправит положение.

8. А: Я организовываю свадьбу дочери и уже на грани нервного срыва. От семьи жениха никакой помощи. У них чуть ли не каждый день меняется мнение о том, как они видят эту свадьбу.

Б: Так, значит, вы нервничаете по поводу всех этих приготовлений и хотели бы, чтобы ваши будущие родственники лучше понимали, какие сложности создает для вас их нерешительность?

9. А: Когда родственники навещают меня, не предупредив заранее, я чувствую, что мое личное пространство нарушают. Это вызывает у меня воспоминания о том, как родители пренебрегали моими потребностями и решали за меня.

Б: Я знаю, что ты чувствуешь. У меня тоже часто возникали такие чувства.

10. А: Я разочарован вашими результатами. Я ожидал, что в прошлом месяце ваш отдел удвоит продуктивность.

Б: Я понимаю ваше разочарование, но многие сотрудники отсутствовали по болезни.

Вот мои ответы к упражнению 5:

1. Я не обвел этот номер, потому что, на мой взгляд, Б скорее утешает А, нежели эмпатически принимает то, чем делится А.

2. Мне кажется, что Б скорее пытается поучать А, нежели с эмпатией принять то, чем делится А.

3. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают. Мне кажется, что Б с эмпатией принимает то, что выражает А.

4. Я не обвел этот номер, потому что мне кажется, что Б спорит и обороняется, а не принимает с эмпатией то, что происходит с А.

5. Я вижу, что Б берет на себя ответственность за чувства А, вместо того чтобы с эмпатией принять то, что происходит с А. Ответ с эмпатией мог бы звучать так: «Тебя задела мои слова, потому что тебе хотелось согласия на твою просьбу?»

6. Если вы обвели этот номер, наши мнения частично совпадают. Я вижу, что Б принимает мысли А, но считаю, что можно установить более глубокую связь, когда мы принимаем чувства и потребности, а не просто слова. Поэтому я бы предпочел, чтобы Б сказал: «Так вы разгневаны, потому что считаете, что он должен чаще быть рядом?»

7. Я не обвел этот номер, потому что Б скорее дает совет, нежели с эмпатией принимает происходящее с А.

8. Если вы обвели этот номер, наши мнения совпадают. Я считаю, что Б с эмпатией принимает происходящее с А.

9. Я не обвел этот номер, потому что мне кажется, что Б предполагает, что все понимает, и говорит скорее о собственных чувствах, нежели с эмпатией принимает происходящее с А.

10. Я не обвел этот номер, потому что сначала Б фокусируется на чувствах А, но потом переключается на объяснения.

—

8

Сила эмпатии

Исцеляющая эмпатия

Карл Роджерс хорошо описал влияние эмпатии на реципиентов: «Когда... кто-то по-настоящему слышит вас, не высказывая суждений, не пытаюсь взять на себя ответственность, не пытаюсь перекрыть вас, – это чертовски приятно!.. Когда меня выслушали и услышали, это дает мне возможность по-новому взглянуть на свой мир и двигаться дальше. Для казавшихся нерешаемыми проблем находят решения, когда кто-то просто слушает; и это просто потрясающе. Когда нас слышат, недоразумения, казавшиеся безнадежными, превращаются в относительно ясные живые потоки общения».

Эмпатия позволяет «по-новому взглянуть на мир и двигаться дальше».

Одна из моих любимых историй об эмпатии была рассказана мне директором одной школы нового типа. Вернувшись как-то раз после обеда, она увидела, что Милли, одна из младшекласниц, грустно сидит у нее в кабинете, ожидая ее. Директор села рядом с ней, и Милли заговорила: «Миссис Андерсон, у вас бывало такое, что целую неделю все ваши поступки обижают кого-то, хотя вы совершенно не хотели никого обидеть?»

«Да, – ответила директор. – Мне кажется, я понимаю, о чем ты говоришь». Милли продолжила описывать, как прошла ее неделя. «К тому времени, – вспоминает директор, – я довольно сильно опаздывала на очень важную встречу. Я так и не сняла пальто и не хотела, чтобы меня ждал полный зал людей. Поэтому я спросила: “Милли, что я могла бы для тебя сделать?” Милли протянула ко мне руки, взяла меня за локти, посмотрела мне прямо в глаза и очень твердо сказала: “Миссис Андерсон, не нужно ничего *делать*. Просто послушайте”».

«Не нужно ничего делать...»

«Это был один из важнейших уроков в моей жизни – и преподавал мне его ребенок. Тогда я подумала: “Ничего, что меня ждет полный зал взрослых!” Мы с Милли нашли скамейку, где нам никто не мог помешать, и сели. Я обняла Милли, она положила мне голову на плечо,

обхватила меня рукой за талию и говорила, пока не выговорилась. И знаете, это заняло не так уж много времени».

Один из самых приятных моментов моей работы – когда я узнаю о том, каким образом использование ННО усиливает способность людей устанавливать эмпатическую связь с другими. Моя подруга Лоренс, которая живет в Швейцарии, описывала, как ей было грустно, когда ее шестнадцатилетний сын в гневе убежал, не дослушав ее. Изабелла, ее десятилетняя дочь, которая недавно ходила с ней на семинар ННО, заметила: «Мам, ты очень разозлилась. Ты хотела, чтобы он поговорил с тобой, а не убежал». Лоренс была поражена тем, что сразу после слов Изабеллы ее напряжение уменьшилось. После этого она смогла проявить больше понимания к сыну, когда он вернулся.

Преподаватель колледжа описывал изменения отношений между студентами и коллективом факультета, когда некоторые преподаватели научились слушать с эмпатией и более честно выражать себя, проявляя уязвимость: «Студенты открывались все больше и больше и рассказывали мне о разных личных проблемах, которые мешали им учиться. Чем больше они говорили об этом, тем больше работы могли выполнить. Чтобы выслушать их, требуется много нашего времени, но мы рады тратить его таким образом. К сожалению, декану это не понравилось. Он сказал, что мы не консультанты и должны больше преподавать и меньше разговаривать со студентами».

Когда я спросил, как преподаватели вышли из положения, он ответил: «Мы с пониманием отнеслись к беспокойству декана. Мы услышали, что он переживает и хочет быть уверен, что мы не вмешиваемся в то, с чем не можем справиться. Мы также услышали, что он не хочет, чтобы мы общались за счет времени, отведенного на выполнение наших преподавательских обязанностей. Казалось, он испытывает облегчение от того, как мы его слушаем. Мы продолжали общаться со студентами, потому что видели: чем больше мы слушаем, тем лучше они учатся».

Тяжело проявлять сочувствие по отношению к тем, кто кажется наделенным большей властью, статусом или ресурсами.

Работая в иерархически структурированных организациях, мы склонны слышать команды и осуждение в словах вышестоящих. Мы можем легко проявлять эмпатию к равным себе и тем, кто находится в более слабой позиции, но в присутствии тех, кого мы считаем

«вышестоящими», иногда начинаем обороняться или оправдываться. Именно поэтому я был особенно рад, что эти преподаватели проявили эмпатию не только по отношению к студентам, но и по отношению к декану.

Эмпатия и способность быть уязвимым

Нас призывают открывать самые глубокие чувства и потребности, и поэтому иногда нам бывает сложно использовать ННО при самовыражении. Однако выразить себя становится легче, когда мы проявляем эмпатию к другим, потому что мы соприкасаемся с их человеческой природой и осознаём общие для нас ценности.

Чем больше эмпатии мы проявляем к другой стороне, тем в большей безопасности мы себя чувствуем.

Чем больше мы контактируем с чувствами и потребностями по ту сторону слов, тем меньше боимся открываться другим людям. В ситуациях, когда мы меньше всего хотим проявлять уязвимость, мы часто стремимся сохранить «крутость», потому что боимся утратить авторитет или контроль.

Однажды я показал свою уязвимость нескольким членам уличной банды в Кливленде, признав испытываемую боль и потребность в более уважительном отношении. «Вы только посмотрите! – воскликнул один из них. – Ему больно. Какой ужас!» При этих словах его друзья залились смехом. Здесь я мог интерпретировать их реакцию как выражение превосходства надо мной (вариант 2: обвинить других) или проявить понимание к чувствам и потребностям, лежащим в основе этого поведения (вариант 4: осознать чувства и потребности других).

Но если у меня ощущение, что меня унижают и пользуются моей слабостью, я могу почувствовать себя слишком задетым, разгневанным или напуганным, чтобы быть способным проявить эмпатию. В такой момент мне может понадобиться физическая дистанция, чтобы получить немного эмпатии от себя самого или из надежного источника. Узнав, какие потребности спровоцировали во мне столь сильную реакцию и получив достаточно эмпатии, я могу вернуться и проявить эмпатию к другой стороне. В ситуациях, причиняющих страдание, я советую сначала получить эмпатию, необходимую для

того, чтобы оставить позади занимающие нашу голову мысли, и признать наши глубинные потребности.

Услышав слова члена банды («Вы только посмотрите! Ему больно. Какой ужас!») и последовавший за ними смех, я почувствовал, что он и его друзья раздражены и не желают, чтобы их делали объектами манипуляций или навязывали им чувство вины. Возможно, в прошлом они негативно реагировали на людей, которые выражали неодобрение словами «мне больно». Я не высказал эту догадку вслух, поэтому никак не мог узнать, правильна ли она. Но простое перенесение внимания на это не дало мне принять их слова на свой счет или разозлиться. Вместо того чтобы осуждать их за насмешки и неуважительное отношение, я сосредоточился на том, чтобы слышать проблемы и потребности, лежащие в основе их поведения.

– Да ну, – взорвался один из них. – Полный идиотизм! Представь себе, что приходят люди из другой банды и у них есть стволы, а у тебя нет. И ты предлагаешь просто *говорить* с ними? Чушь собачья!

Все снова засмеялись, и снова я направил свое внимание на их чувства и потребности:

– Кажется, вам надоели поучения относительно всего, что не касается подобных ситуаций?

– Ага. Пожил бы ты в этом райончике – понял бы, что это все чушь собачья.

– И вам нужно убедиться, что человек, пытающийся вас чему-то научить, разбирается в том, какая тут ситуация?

– Да, черт возьми. Некоторые из этих парней башку тебе снесут, прежде чем ты успеешь рот открыть!

– И вам нужно убедиться, что человек, пытающийся что-то вам рассказывать, понимает, насколько здесь опасно?

Я продолжал слушать их таким образом, иногда облекая услышанное в слова, а иногда нет. Это продолжалось сорок пять минут, а потом я ощутил изменения: они почувствовали, что я действительно понимаю их. Куратор программы заметил перемену и спросил их: «Что вы думаете об этом человеке?» Джентльмен, от которого мне больше всего досталось, ответил: «Он самый лучший лектор из всех, кто у нас был».

Мы «много говорим», слушая чувства и потребности других.

Пораженный куратор обернулся ко мне и прошептал: «Вы ведь ничего не сказали!» На самом деле я многое сказал, продемонстрировав, что любой направленный ими в мою сторону выпад можно перевести на общий для всех людей язык чувств и потребностей.

Использование эмпатии для нейтрализации угрозы

Способность проявлять эмпатию к людям в стрессовых ситуациях может нейтрализовать угрозу насилия.

Учительница, работавшая в неблагополучном районе Сент-Луиса, рассказала о случае, когда она из лучших побуждений осталась после уроков, чтобы помочь ученику, хотя учителей предупреждали, что после окончания уроков им нужно ради собственной безопасности покинуть здание. В класс вошел незнакомец и состоялся следующий диалог:

Юноша: Снимай одежду.

Учительница (заметив, что юноша трясется): Я вижу, что ты очень боишься.

Юноша: Ты что, не слышала? Снимай одежду, черт возьми!

Учительница: Я вижу, что ты очень раздражен и хочешь, чтобы я послушалась.

Юноша: Ты чертовски права, и если не послушаешься, я сделаю тебе больно.

Учительница: Скажи, пожалуйста, нельзя ли удовлетворить твои потребности другим способом, чтобы не делать мне больно?

Юноша: Раздевайся, я сказал.

Учительница: Я понимаю, что ты очень хочешь этого. Но пойми, пожалуйста, что я очень боюсь и ужасно себя чувствую. Я была бы очень благодарна, если бы ты ушел, не причинив мне вреда.

Юноша: Дай кошелек.

Учительница отдала ему кошелек. Она была рада, что избежала изнасилования. Позже она рассказывала, что с каждой репликой, проявляя эмпатию к молодому человеку, чувствовала, что его решительное намерение изнасиловать ее слабеет.

Офицер полиции, присутствовавший на тренинге по ННО, однажды порадовал меня таким рассказом:

Я очень рад, что вы в прошлый раз обучали нас проявлять эмпатию к рассерженным людям. Спустя всего несколько дней после нашего занятия я арестовал одного человека в муниципальном жилом доме. Когда я вывел арестованного, мою машину окружили человек шестьдесят. Они кричали мне: «Отпусти его! Он ни в чем не виноват! Вы, копы, кучка свиней-расистов!» Я не надеялся, что эмпатия поможет, но выбирать особо не приходилось. Поэтому я воспроизводил направленные на меня чувства. Я говорил так: «Вы не верите, что у меня есть основания арестовать этого человека? Вы думаете, что все дело в расовой принадлежности?» Я несколько минут транслировал обратно чувства группы, и она стала менее враждебной. Под конец собравшиеся расступились, освобождая мне путь к машине.

И наконец, я хотел бы показать, как одна девушка использовала эмпатию, чтобы избежать насилия во время ее ночного дежурства в центре помощи наркозависимым в Торонто. Она рассказала эту историю во время своего второго семинара по ННО. Однажды в одиннадцать ночи, через несколько недель после первого для нее семинара, пришел мужчина, который явно употреблял наркотики, и потребовал разместить его в центре. Девушка начала объяснять, что на эту ночь свободных мест нет. Она уже собиралась дать мужчине адрес другого ближайшего центра, как вдруг он повалил ее на землю. «Следующее, что я помню: он сидит у меня на груди, приставив мне нож к горлу, и кричит: “Не смей мне врать, сучка! У тебя самой тут есть комната!”»

Дальше она применила усвоенное на занятиях, прислушиваясь к его чувствам и потребностям.

– Вы не забыли об этом в таких условиях? – переспросил я, пораженный.

– А что мне еще оставалось? Отчаяние иногда способно сделать хорошего переговорщика из кого угодно! И знаете, Маршалл, мне очень помогла та ваша шутка с семинара. По правде говоря, думаю, она спасла мне жизнь.

– Какая шутка?

– Помните, вы говорили никогда не произносить слово «но» перед лицом разгневанного человека? Я как раз собиралась сказать «но у меня действительно нет комнаты!», и тут вспомнила, как вы об этом

шутили. Мне очень запомнилась эта мысль, потому что всего за неделю до этого я ссорилась с мамой, и она сказала мне, что ей хочется меня убить, когда я на все ее слова отвечаю «но»! Вы только подумайте: если моя родная мама так разозлилась на меня, что готова была убить за это слово, то на что же был способен этот человек? Если бы я сказала «но у меня действительно нет комнаты», когда он кричал на меня, не сомневаюсь, что он перерезал бы мне горло.

Вместо того чтобы бросать в лицо разъяренному человеку свое «но», проявите эмпатию.

Поэтому я сделала глубокий вдох и сказала: «Кажется, вы очень разгневаны и хотите, чтобы вам дали комнату». Он заорал в ответ: «Может быть, я наркоман, но Богом клянусь, я заслуживаю уважения. Меня достало, что никто меня не уважает! Мои родители меня не уважают. Я заставлю себя уважать!» Я сосредоточилась на его чувствах и потребностях и спросила: «Вы устали от того, что к вам не проявляют нужного вам уважения?»

– Сколько это продолжалось? – спросил я.

– Минут тридцать пять, – ответила она.

– Наверное, это было ужасно.

– После первых нескольких обменов репликами – уже нет, потому что стало ясно кое-что другое, что мы изучали. Когда я сосредоточилась на том, чтобы услышать его чувства и потребности, я перестала видеть в нем чудовище.

Прислушиваясь к человеческим чувствам и потребностям, мы перестаем видеть в людях чудовищ.

Я увидела, что люди, которые кажутся чудовищами, на самом деле просто живые существа, язык и поведение которых иногда не дают нам увидеть их человечность, – в точности как вы говорили. Чем лучше мне удавалось сосредоточиться на его чувствах и потребностях, тем более отчетливо я видела в нем человека, преисполненного отчаяния, потому что его потребности не были удовлетворены. У меня появилась уверенность, что, если направить на них свое внимание, я не пострадаю. Получив необходимую ему эмпатию, он перестал прижимать меня к полу и убрал нож, а я помогла ему найти комнату в другом центре.

Я был очень рад, что она смогла проявить эмпатию в такой чрезвычайной ситуации, и с любопытством спросил:

– Почему же вы вернулись? Кажется, вы вполне освоили ННО и должны уже сами обучать других.

– Сейчас мне нужна ваша помощь в очень тяжелой ситуации, – сказала она.

– Я просто боюсь себе представить еще более тяжелую ситуацию, чем описанная вами.

– Теперь мне нужно помочь с мамой. Знаете, что случилось, несмотря на мой новый опыт, связанный с «но»? На следующий вечер за ужином я рассказала маме о случившемся, и она ответила: «Ты доведешь нас с отцом до сердечного приступа, если продолжишь там работать. Немедленно ищи себе новое занятие!» Угадайте, как я отреагировала: «*Но* эта работа – моя жизнь!»

Невозможно найти более убедительный пример того, как трудно бывает проявлять эмпатию по отношению к собственным родственникам!

С эмпатией принимать отказы

У нас есть склонность слышать отторжение в чужих «нет» и «не хочу», поэтому очень важна способность проявлять эмпатию к таким высказываниям. Если мы принимаем их на свой счет, мы можем чувствовать себя задетыми и при этом не понимать, что на самом деле происходит с другим человеком.

Проявление эмпатии к чужому «нет» позволяет не принимать отказ близко к сердцу.

Зато когда мы проливаем свет понимания на чувства и потребности, скрывающиеся за чьим-то «нет», мы начинаем осознавать, что нужно людям и что не дает им реагировать таким образом, как мы бы хотели.

Однажды во время перерыва на семинаре я пригласил одну из участниц сходить вместе со мной и другими участниками в кафе неподалеку и поесть мороженого. «Нет!» – резко ответила она. Из-за ее тона мне показалось, что она отторгает меня, но потом я напомнил себе, что нужно настроиться на чувства и потребности, которые она могла выразить этим «нет».

– Мне кажется, вы рассержены, – сказал я. – Так ли это?

– Не так, – ответила она. – Просто я не хочу, чтобы меня поправляли каждый раз, как я открываю рот.

Теперь я почувствовал, что она скорее напугана, чем рассержена. Я проверил эту догадку, спросив:

– Вам страшно и вы хотите защитить себя от ситуации, в которой вашу манеру общения могли бы осудить?

– Да, – подтвердила она. – Я так и вижу, как сижу с вами в кафе и вы отмечаете каждое мое слово.

Тогда я понял, что моя манера давать обратную связь на семинаре напугала ее. Сопереживание смыслу ее ответа смягчило для меня укол ее отказа. Я услышал ее желание избежать получения такой обратной связи на людях. Заверив ее, что я не буду на людях оценивать ее манеру общаться, я обсудил способ давать ей обратную связь таким образом, чтобы она чувствовала себя в безопасности. И она отправилась есть мороженое вместе со всей группой!

Эмпатия, оживляющая унылый разговор

Всем нас случалось попадать в ситуации, когда разговор становится скучным. Возможно, мы на каком-то светском мероприятии, слушаем чьи-то слова, не чувствуя абсолютно никакой связи с говорящим. Или перед нами человек, которого мой друг Келли Брайсон назвал бы «магистром болтологии», – такие люди вызывают у слушателей страх своей способностью говорить до бесконечности. Разговор теряет живость, когда мы теряем связь с чувствами и потребностями, порождающими слова собеседника, а также с запросом, связанным с этими потребностями. Это часто происходит, когда люди говорят, не осознавая, что они чувствуют, в чем нуждаются или о чем просят. Вместо обмена живой энергией с другим человеком мы чувствуем себя мусорным ведром, в которое швыряют слова.

Как и когда прервать мертвый разговор, чтобы оживить его? Я считаю, что самый подходящий момент – это когда мы услышали хотя бы на одно слово больше, чем хотели. Чем дольше мы ждем, тем сложнее будет проявить вежливость, когда мы все-таки решим вмешаться. Цель нашего вмешательства не в том, чтобы попросить слова себе, а в том, чтобы помочь собеседнику наладить связь с жизненной энергией по ту сторону произносимых слов.

Для этого мы настраиваемся на вероятные чувства и потребности. Например, если тетушка в очередной раз вспоминает, как двадцать лет назад муж бросил ее с двумя маленькими детьми, мы можем перебить ее, сказав: «Кажется, тебе все еще больно, потому что с тобой поступили недостойно».

Чтобы оживить разговор, перебивайте с эмпатией.

Люди не осознают, что на самом деле им часто нужна именно эмпатия. Точно так же они не осознают, что у них больше шансов получить эту эмпатию, выражая живые чувства и потребности, а не пересказывая истории о прошлых несправедливостях и сложностях.

Еще один способ оживить разговор – это открыто выразить собственное желание установить более глубокую связь и попросить о сведениях, которые могут в этом помочь. Однажды на вечеринке я оказался в потоке слов, которые казались мне лишены жизни.

– Прошу прощения, – вмешался я, обращаясь к группе из девяти людей, с которыми находился, – у меня заканчивается терпение, потому что мне бы хотелось более глубокого контакта с вами, но наш разговор не дает такой возможности. Я хотел бы знать, удовлетворяет ли этот разговор ваши потребности, и если да, то какие у вас потребности.

Все девять человек уставились на меня, как будто я швырнулдохлую крысу в чашу для пунша. К счастью, я напомнил себе о том, что нужно настроиться на чувства и потребности, выраженные их молчанием.

– Вы раздражены моим вмешательством, потому что хотели бы продолжать этот разговор? – спросил я.

Все помолчали еще немного, а потом один мужчина сказал:

– Нет, я не раздражен. Я думал о том, что вы сказали. И этот разговор не доставлял мне удовольствия. По правде говоря, мне было очень скучно.

Если скучно слушателю, то скучно и говорящему.

В тот момент я очень удивился, ведь он говорил больше всех! Теперь это меня уже не удивляет: с тех пор я успел понять, что если разговор нагоняет скуку на слушателя, то и говорящему не слаще.

Вы можете спросить, как набраться мужества, чтобы просто взять и прервать кого-то на середине фразы. Однажды я провел следующий неформальный опрос: «Если вы говорите более многословно, чем

хотелось бы собеседнику, что вы предпочтете – чтобы вас прервали или делали вид, будто слушают?» Все опрошенные, за исключением одного, сказали, что лучше было бы прервать их.

Притворной заинтересованности собеседники скорее предпочтут, чтобы их прервали.

Эти ответы придали мне смелости, убедив, что более здраво прерывать людей, нежели изображать интерес. Все мы хотим, чтобы наши слова обогащали жизнь других, а не становились для них тяжелой ношей.

Эмпатическое восприятие молчания

Для многих одно из самых тяжелых испытаний – с эмпатией отнестись к молчанию. Это особенно верно, когда мы своим высказыванием продемонстрировали уязвимость и хотим узнать реакцию людей на наши слова. В такие моменты легко может показаться, что отсутствие ответа – это воплощение худших наших опасений. Тогда мы забываем настраиваться на чувства и потребности, выражаемые молчанием.

Отнеситесь к молчанию с эмпатией, прислушавшись к чувствам и потребностям, которые за ним скрываются.

Однажды, работая с сотрудниками одного предприятия, я говорил об одной очень острой теме и расплакался. Подняв глаза, я увидел реакцию директора предприятия, которую мне было нелегко принять: он молчал.

Он отвернулся от меня с отвращением – как мне показалось. К счастью, я напомнил себе, что нужно сосредоточиться на чувствах этого человека и сказал: «Судя по вашей реакции на мои слезы, для вас они отвратительны и вы бы хотели, чтобы человек, работающий с вашим персоналом, лучше владел собой».

Если бы он согласился, я готов был принять тот факт, что у него другая позиция относительно выражения эмоций. При этом я бы не чувствовал вины за то, что выразил свои эмоции. Но руководитель ответил: «Вовсе нет. Я просто подумал, что моя жена очень хотела бы, чтобы я мог плакать». Он рассказал, как его жена, которая начала бракоразводный процесс, жаловалась на то, что он казался ей столбом, а не человеком.

Во время моей психотерапевтической практики со мной связались родители двадцатилетней девушки, находившейся на психиатрическом лечении. Она пережила госпитализацию с медикаментозной и шоковой терапией в течение нескольких месяцев. После этого она три месяца ни с кем не говорила, а потом со мной связались ее родители. Когда они добрались до моего кабинета, пришлось помочь ей войти, потому что самостоятельно двигаться она не могла.

Оказавшись в кабинете, она сжалась на стуле, дрожа и не поднимая взгляд от пола. Пытаясь установить эмпатическую связь с чувствами и потребностями, выраженными ее невербальным поведением, я сказал: «Я чувствую, что вы боитесь и хотите узнать, безопасно ли тут говорить. Я правильно понимаю?»

Она никак не отреагировала, поэтому я высказал собственные чувства: «Я очень волнуюсь за вас. Скажите, пожалуйста, могут ли какие-либо мои слова или действия помочь вам чувствовать себя в безопасности». По-прежнему никакого ответа. Следующие сорок минут я продолжал воспроизводить ее чувства и потребности или выражать собственные. Видимого ответа не было – ни единого знака, что она понимает мои попытки общаться с ней. Наконец я сказал, что устал и хочу, чтобы она пришла на следующий день.

Следующие несколько дней были такими же, как первый. Я продолжал направлять внимание на ее чувства и потребности, иногда вербально выражая то, что мог понять, а иногда делая это без слов. Время от времени я делился тем, что происходит внутри меня. Она молча сидела на стуле и дрожала.

На четвертый день она по-прежнему никак не реагировала, и я взял ее за руку. Не зная, способны ли слова выразить мое беспокойство, я понадеялся, что физический контакт может быть полезен. При моем первом прикосновении мышцы у нее напряглись и она вжалась в спинку стула. Я уже хотел было отпустить ее, как вдруг ощутил небольшой спад напряжения, поэтому продолжал держать ее за руку. Спустя несколько секунд я заметил, что она все больше и больше расслабляется. Я держал ее за руку несколько секунд, продолжая говорить с ней, как в первые несколько дней. Она по-прежнему молчала.

На следующий день она казалась еще более напряженной, чем обычно, но кое-что изменилось: она протянула мне сжатый кулак,

отвернувшись и глядя в сторону. Сначала меня озадачил этот жест, но потом понял, что она хочет мне что-то показать. Я осторожно разжал ее пальцы и увидел скомканную записку: «Пожалуйста, помогите мне выразить то, что внутри».

Я был очень рад получить этот знак, что она хочет общаться. После часа уговоров девушка наконец медленно и со страхом произнесла первое предложение. Когда я в ответ высказал то, что понял, она, казалось, испытала облегчение и продолжала рассказывать, опасливо и постепенно. Спустя год она прислала мне копию следующих записей из своего дневника:

Я вышла из больницы после лечения сильными медикаментами и шоковой терапии. Это было примерно в апреле. Три предыдущих месяца – сплошная черная дыра, как и три с половиной года до того апреля.

Мне рассказывали, что после больницы я не ела, не разговаривала и не хотела вставать с кровати. Потом меня направили к доктору Розенбергу. Из следующих одного-двух месяцев я мало что помню – лишь то, как я сидела в его кабинете и говорила с ним.

Я начала «просыпаться» с самого первого сеанса. Я начала рассказывать ему, что меня тревожило, – я никогда не думала, что смогу с кем-то поделиться этим. И я помню, как много это значило для меня. Говорить было очень сложно. Но доктор Розенберг показывал, что ему не все равно, и я хотела с ним говорить. Поделившись чем-то, я всегда была потом рада. Я помню, как считала дни и даже часы перед следующим сеансом.

Я также узнала, что реальность – это не только боль. Я все лучше и лучше понимаю, какие проблемы мне предстоит решить и что я должна прояснить и сделать самостоятельно.

Это страшно и очень тяжело. И это огромный риск: я по-настоящему стараюсь, но все равно могу невероятно больно упасть. Но хорошая сторона реальности в том, что я увидела в ней и нечто прекрасное.

За прошлый год я увидела, как замечательно бывает открываться другим. Я думаю, это лишь одно из моих открытий: восторг, когда я говорю с другими, а они по-настоящему слушают – и даже иногда понимают.

Я не устаю поражаться исцеляющей силе эмпатии. Снова и снова я вижу, как люди преодолевают парализующее действие душевной боли, когда обретают контакт с кем-то, кто может с эмпатией выслушать их.

Эмпатия заключается в нашей способности присутствовать.

Когда мы слушаем, нам не нужны догадки о психологических процессах или психотерапевтическое образование. Имеет значение наша способность осознавать, что на самом деле происходит с человеком – какие уникальные чувства и потребности он испытывает в данный конкретный момент.

Подведем итог

Наша способность давать эмпатию может позволить нам оставаться уязвимыми, снижать опасность агрессии, слышать слово «нет», не воспринимая его как личное отторжение, оживлять скучный разговор и даже слышать чувства и потребности, выражаемые молчанием. Люди снова и снова преодолевают парализующее влияние душевной боли, когда устанавливают достаточно глубокий контакт с кем-то, кто может с эмпатией услышать их.

Сопереживая, устанавливать контакт с самим собой

*Если желаешь, чтобы мир изменился,
стань сам этим изменением.*

Махатма Ганди

Мы увидели, каким образом ННО улучшает отношения с друзьями и семьей, как оно работает на работе и на политической арене.

Однако возможно, самый важный способ его применения – изменение нашего отношения к себе.

Возможно, самая важная сфера применения ННО – способность развивать сопереживание по отношению к себе самим.

Когда мы относимся агрессивно к себе, тяжело проявлять искреннее сочувствие к другим.

Помнить, что мы особенные

В пьесе Герба Гарднера «Тысяча клоунов»^[10] главный герой, отказываясь отдать своего двенадцатилетнего племянника органам опеки, объявляет: «Я хочу, чтобы он точно знал, что в нем особенного, – иначе, начав это терять, он даже не заметит. Я хочу, чтобы он бодрствовал... Я хочу быть уверенным, что он видит все безумные возможности. Я хочу, чтобы он знал, что, если тебе представляется возможность, нужно немного подстегнуть мир – оно того стоит. И я хочу, чтобы он ощущал едва уловимую, скрытую, важную причину, по которой появился на свет человеком, а не креслом».

Меня очень беспокоит, что многие из нас потеряли осознание того, что в нас «особенного». Мы забыли ту «едва уловимую, скрытую, важную причину», которую дядя столь отчаянно хотел донести до племянника. Когда критичный взгляд на себя не дает нам видеть собственную красоту, мы теряем связь с питающей нас божественной

энергией. Если мы настроены считать себя объектами – у которых полно недостатков, – то нет ничего удивительного в том, что многие из нас довольно жестоко относятся к себе.

Важная сфера, в которой такое насилие можно заменить сопереживанием, – это наше постоянное оценивание себя.

Мы используем ННО так, чтобы наша самооценка помогла нам развиваться, а не заставляла ненавидеть себя.

Если мы хотим, чтобы каждое наше действие вело к обогащению нашей жизни, очень важно оценивать события и условия так, чтобы это помогало нам учиться и делать полезный для нас выбор в каждой ситуации. К сожалению, привитая нам манера оценивать себя часто способствует скорее ненависти к себе, нежели обучению.

Что делать, если мы проявили себя не лучшим образом?

Во время семинаров я часто прошу участников вспомнить случай из недавнего прошлого, когда они сделали нечто, о чем пожалели. Затем мы рассматриваем то, что они говорили себе сразу после поступков, именуемых в повседневной речи ошибками. Типичные высказывания: «Это было тупо! Как ты мог совершить такую глупость? Что на тебя нашло? Вечно ты все портишь! Это самый настоящий эгоизм!»

Этих людей научили судить себя таким образом, чтобы их поступки воспринимались как нечто плохое или неправильное. Они неявно напоминают себе, что заслуживают страданий за свои поступки. Самая настоящая трагедия заключается в том, что очень многие попадают в ловушку ненависти к себе, вместо того чтобы извлечь из своих ошибок опыт и превратить их в предпосылки для роста.

Даже если иногда мы действительно «извлекаем урок» из ошибок, за которые жестоко судим себя, мне внушает опасения суть энергии, лежащей в основе этого типа изменений и опыта. Я бы хотел, чтобы в основе перемен лежало искреннее желание обогатить свою или чужую жизнь, а не деструктивные импульсы, такие как стыд или вина.

Если наша самооценка заставляет нас испытывать стыд и мы постоянно меняем свое поведение, то мы позволяем, чтобы ненависть

к себе направляла наш рост и обучение. Стыд – это форма ненависти к себе. Действия, предпринятые из-за стыда, не являются свободными и радостными. Даже если мы намерены вести себя более внимательно и по-доброму, люди, чувствуя нашу вину и стыд, будут ценить наши поступки меньше, чем когда мы мотивированы простым человеческим желанием служить жизни.

Не поддавайтесь диктату слова «надо»!

Есть одно слово, очень хорошо умеющее провоцировать чувства вины и стыда. Это мощное слово, которое мы часто используем, чтобы оценивать себя, настолько глубоко усвоено нашим сознанием, что многим было бы сложно представить себе жизнь без него.

Это слово – «надо». Мы говорим: «Мне надо было лучше разобраться» или «Мне не надо было так поступать». Употребляя это слово по отношению к себе, мы в большинстве случаев противимся новому опыту, ведь «надо» подразумевает, что выбора нет. Когда люди слышат какие бы то ни было требования, они обычно сопротивляются, защищая свою независимость и сильную потребность в выборе. Именно так мы реагируем на тиранию, даже если это внутренняя тирания слова «надо».

Аналогичное выражение внутреннего требования содержится в следующем высказывании о себе: «То, что я творю, просто ужасно. Мне надо что-то менять!» Вспомните, как часто вы слышали от людей: «Мне давно надо бросить курить» или «Мне надо больше заниматься спортом». Они постоянно говорят о том, что «надо» делать, – и постоянно сопротивляются этому, ведь люди не созданы рабами. Мы не обязаны покоряться диктату «надо», и не имеет значения, извне этот диктат приходит или изнутри. А если мы склоняемся перед его требованиями, наши действия питает энергия, лишенная жизненной силы.

Переформулирование оценочных суждений о себе и внутренних требований

Когда основой нашего общения с людьми служат внутреннее самоосуждение, чувство вины и требования, ничего удивительного, что мы начинаем ощущать себя скорее вещами, чем человеческими существами. Одна из базовых установок ННО такова: когда мы

называем человека плохим или неправым, на самом деле мы хотим сказать, что он не действует в согласии с нашими потребностями. И если оказывается, что осуждаемый нами человек – мы сами, то мы говорим: «Я сам не действую в гармонии со своими потребностями». Я убежден, что если мы учимся оценивать себя с позиции того, насколько удовлетворяются наши потребности, то у нас намного больше шансов освоить нечто новое.

Осуждение себя, как и любое осуждение, является трагичным выражением наших неудовлетворенных потребностей.

В таком случае, если мы делаем нечто, не улучшающее нашу жизнь, наша задача – постоянно оценивать себя таким образом, чтобы 1) способствовать изменениям в том направлении, в котором мы хотели бы двигаться, и 2) меняться из уважения и сочувствия к себе, а не из ненависти, вины или стыда.

Сожаление в ННО

Мы всю жизнь проходили обучение и социализацию, и теперь, наверное, большинству из нас слишком поздно учиться мыслить исключительно с позиции наших потребностей и ценностей. Однако если мы научились переформулировать суждения при общении с другими, то можем научиться и распознавать самокритичные внутренние диалоги и сразу же переводить внимание на скрытые за ними потребности.

Например, если мы за что-то упрекаем себя («опять ты все испортил!»), то можем быстро остановиться и спросить себя: «Какая неудовлетворенная потребность выражается в этом моралистическом высказывании?» Добравшись до истинной потребности – а потребности могут располагаться на нескольких уровнях, – мы заметим в себе потрясающие изменения. Вместо стыда, вины или депрессии, обычно ощущаемых, когда мы «опять все испортили», мы познаем множество других чувств. Будь то грусть, раздражение, разочарование, страх, сожаление или другие чувства, природа наделила нас ими с определенной целью: они помогают нам собраться и добиться того, что является для нас нужным и важным. Влияние этих чувств на наш дух и тело очень отличается от шока, спровоцированного чувствами вины, стыда и подавленности.

Сожаление в ННО – это процесс установления полноценной связи с неудовлетворенными потребностями и чувствами, которые возникают, когда мы проявляем себя не лучшим образом. Да, мы сожалеем, но это помогает нам извлечь урок из нашего поступка без самобичевания и ненависти к себе.

Сожаление в ННО – это установление связи с чувствами и неудовлетворенными потребностями, которые вызваны прошлыми действиями, порождающими печаль.

Мы видим, что наше поведение идет вразрез с нашими собственными потребностями и ценностями, и открываемся чувству, возникающему из этого осознания.

Сосредоточившись на своих потребностях, мы естественным образом устремляемся к творческим возможностям их удовлетворения. Моралистические же суждения, которые мы используем, когда обвиняем себя, не дают нам увидеть эти возможности и побуждают продолжать самоистязания.

Прощение себя

За сожалением следует прощение себя. Направляя внимание на ту часть себя, которая своим поведенческим выбором создала нынешнюю ситуацию, мы задаем себе вопрос: «Какую свою потребность я старался удовлетворить этим поведением?» Я убежден, что люди всегда действуют во имя потребностей и ценностей, вне зависимости от того, удовлетворяется ли в итоге потребность и сожалеем мы об этом поступке или гордимся им.

Когда мы с эмпатией прислушиваемся к другим, мы способны услышать их глубинные потребности. Мы прощаем себя в тот момент, когда устанавливается эмпатическая связь. Тогда мы способны признать, что наш выбор был попыткой улучшить жизнь, пусть даже сожаления показывают нам, что наши потребности удовлетворить не удалось.

Прощение себя в ННО – это установление контакта с потребностью, которую мы пытались удовлетворить вызывающим теперь сожаление поступком.

Важный аспект сочувственного отношения к себе – способность с эмпатией относиться к обеим частям себя: той, что сожалеет о своем

поступке, и той, что изначально совершила его.

Сожаление и прощение себя – это процесс, который освобождает нас и позволяет двигаться в направлении развития и роста. Постоянно устанавливая связь со своими потребностями, мы повышаем свою творческую способность действовать в гармонии с ними.

Урок, преподанный костюмом в горошек

Я хотел бы проиллюстрировать процесс сожаления и прощения себя одной приключившейся со мной историей. Накануне важного семинара я купил светло-серый летний костюм. Пришло много людей, и в конце меня окружили участники, просившие мой автограф, адрес и все в таком духе. Уже приближалось время следующей встречи, поэтому я спешил удовлетворить просьбы участников, подписывая каждый клочок бумаги, который мне подсовывали. Бросившись к дверям, я засунул ручку – с незакрученным колпачком – в карман своего нового пиджака. Уже на улице я, к своему ужасу, обнаружил, что мой красивый светло-серый костюм теперь украшает орнамент из горошин!

Добрых двадцать минут я злился на себя: «Как ты мог так безалаберно повести себя? Какая глупость!» Я только что испортил новехонький костюм. Если мне когда-либо нужно было сочувствие и понимание, то как раз в тот момент, – а я отнесся к себе так, что настроение испортилось дальше некуда.

К счастью – не прошло и двадцати минут, – я осознал свое поведение. Остановившись, я начал искать потребность, которая оказалась неудовлетворенной, когда я не закрутил колпачок. «Какая потребность кроется за моей характеристикой себя как “безалаберного” и “глупого”?» – спросил я себя.

Я сразу понял, что должен был лучше заботиться о себе, то есть обращать больше внимания на собственные потребности, а не впопыхах стараться угодить всем остальным. Как только я коснулся этой части себя и осознал глубокое стремление лучше понимать и удовлетворять собственные потребности, мои ощущения изменились. Из тела ушло напряжение, когда исчезли гнев, стыд и чувство вины. Я искренне сожалел об испорченном костюме и незакрученном колпачке, открываясь чувству грусти и стремлению лучше заботиться о себе.

Затем я перенес внимание на потребность, которую пытался удовлетворить, когда засунул ручку в карман. Я осознал, насколько высоко ценил заботу о потребностях других. Конечно, уделяя столько внимания чужим потребностям, я не успел дать себе того же.

Мы проявляем к себе сочувствие, когда способны охватить все части своей личности и осознать потребности и ценности, выражаемые каждой из частей.

Но вместо чувства вины я ощутил порыв сочувствия к себе, когда понял, что даже моя рассеянность и спешка происходили из моей потребности заботиться о других!

На этом этапе сочувствия я способен охватить обе потребности: с одной стороны, заботливо относиться к потребностям других, с другой – осознавать собственные потребности и лучше о них заботиться. Осознавая обе потребности, я могу подумать о других моделях поведения для аналогичных ситуаций и искать решения более эффективно, нежели барахтаясь в болоте самоосуждения.

Пусть каждое ваше действие станет игрой!

Кроме процессов сожаления и прощения себя, я придаю значение еще одному аспекту, который содержится в энергии, питающей каждый наш поступок. «Пусть каждое ваше действие станет игрой!» – советую я, и некоторые считают меня слишком радикальным или даже безумным. Однако я искренне убежден, что важная часть сочувствия себе заключается в том, чтобы наш выбор мотивировало исключительно стремление делать жизнь лучше, а не страх, вина, стыд, обязанность или долг. Когда мы осознаём, что цель нашего действия – улучшение жизни, когда единственный наш источник энергии – искреннее желание улучшить жизнь себе и другим, то даже в тяжелой работе появляется элемент игры.

Мы хотим действовать, потому что стремимся сделать жизнь лучше, а не потому, что покоряемся страху, вине, стыду или обязательствам.

И аналогичным образом, деятельность, веселая сама по себе, но осуществляемая по обязанности, из чувства долга, страха, вины или стыда, перестанет давать радость и начнет в конце концов вызывать сопротивление.

В главе 2 мы рассматривали замену речи, подразумевающей отсутствие выбора, речью, которая признает возможность выбора. Много лет назад я начал деятельность, которая существенно расширила для меня источники радости и счастья в жизни, снизив чувства подавленности, вины и стыда. Я представлю ее здесь в качестве одного из способов углубить сочувственное отношение к себе и помочь нам жить своей жизнью, вдохновляясь веселой игрой и сохраняя четкое осознание того, что в основе каждого нашего действия лежит потребность, обогащающая жизнь.

Замена слов «я должен» на слова «я выбираю»

Первый шаг

Какие из действий в вашей нынешней жизни не дают вам ощущения игры? Составьте на листке бумаги список всего того, что вы, по вашему мнению, должны делать. Внесите туда все то, что вы терпеть не можете, но все равно делаете, убеждая себя, что выбора нет.

Когда я впервые просмотрел собственный список, то в первую очередь заметил, что он очень длинный. Уже это само по себе показало мне, как много времени я провожу, не получая удовольствия от жизни. Я заметил, сколько обычных повседневных дел я выполняю за счет самообмана, убеждая себя, что выбора нет.

Первым пунктом в моем списке значилось «написание клинических отчетов». Я терпеть не мог эти отчеты, но корпел над ними как минимум час в день. Под номером два я написал: «Подвозить в школу своих и соседских детей, когда приходит моя очередь».

Второй шаг

Закончив составлять список, честно признайтесь себе, что делаете все это потому, что это ваш выбор, а не обязанность. Добавьте перед каждым пунктом списка слова «Я выбираю...».

Я помню собственное сопротивление на этом этапе. «Клинические отчеты я пишу не по своей воле, – доказывал я себе. – От моего выбора здесь ничего не зависит! Я обязан это делать. Я психолог-клиницист. Я должен писать эти отчеты».

Третий шаг

Признав, что определенная деятельность является вашим выбором, осознайте намерение, скрывающееся в основе вашего выбора, дополнив утверждение: «Я выбираю... потому что хочу...»

В каждой ситуации выбора помните о том, какую потребность хотите удовлетворить.

Сначала я не мог определить, чего хочу от написания клинических отчетов. За несколько месяцев до того я уже убедился, что отчеты не приносят моим клиентам достаточной пользы, чтобы оправдать потраченное на них время. Так почему же я продолжал вкладывать в них столько сил? Наконец я понял, что мое решение писать эти отчеты обусловлено моим желанием получать доход. Я признал это – и с того момента не написал ни единого клинического отчета. Я даже описать не могу, какую радость испытываю при одной лишь мысли о том, сколько клинических отчетов я не написал с того самого дня и за последующие тридцать пять лет! Стоило мне осознать, что главная моя мотивация – деньги, я сразу увидел, что могу найти другие возможности обеспечить себя и что я вообще скорее буду питаться на помойке, нежели напишу еще хотя бы один отчет.

Следующим номером в моем списке неприятных заданий значилось подвозить детей до школы. Но когда я обдумал, по какой причине делаю это, я почувствовал, что ценю преимущества, которые давала моим детям именно эта школа.

Они легко могли бы ходить пешком в расположенную неподалеку школу, но эта намного больше гармонировала с моими педагогическими убеждениями. Я продолжал возить детей в школу, но был теперь настроен совсем по-другому. Вместо «Вот черт, снова моя очередь!» я теперь осознавал свою цель: для меня было очень важно, чтобы дети получили качественное образование. Конечно, иногда по пути мне приходилось по два-три раза напоминать себе о цели, которой служит мое действие.

Развитие осознанности. Что движет нашими действиями?

Исследуя утверждение «Я выбираю... потому что хочу...», вы можете обнаружить важные ценности, влияющие на ваш выбор. (Так

произошло со мной, когда я думал об обязанности возить детей в школу.) Я убежден: как только мы осознаем потребность, удовлетворяемую нашими действиями, мы можем воспринимать такое действие как игру, даже если оно подразумевает тяжелый труд, сложные задания или негативные эмоции.

Однако для некоторых пунктов списка вы можете обнаружить один или несколько из следующих мотивов.

1) Деньги

В нашем обществе деньги – это основная форма внешнего поощрения. За сделанный в пользу денег выбор приходится дорого платить: мы лишаемся радости жизни, которой сопровождаются действия, основанные на искреннем намерении служить человеческим потребностям. Деньги не являются потребностью в терминологии ННО; это лишь одна из множества стратегий, которыми можно воспользоваться для удовлетворения потребностей.

2) Одобрение

Подобно деньгам, похвала является внешней формой поощрения. Наша культура прививает нам жажду успеха. Мы посещали школы, в которых использовались внешние методы мотивировать нас учиться; мы росли в семьях, где нас хвалили за то, что мы хорошие девочки и мальчики, и наказывали, когда старшим не нравилось наше поведение. И теперь, повзрослев, мы легко идем на самообман, убеждая себя, что жизнь состоит из выполнения действий ради поощрения. И мы, как наркоманы, стремимся получить очередную дозу поощрения: улыбку, похлопывание по спине, вербальные подтверждения того, что мы «хорошие люди», «хорошие родители», «хорошие граждане», «хорошие сотрудники», «хорошие друзья» и так далее. Своим поведением мы стараемся понравиться людям и избежать неодобрения или наказания.

Мы очень стараемся заработать любовь и считаем, что должны отречься от себя во имя других ради их одобрения, – и мне это кажется трагичным. На самом деле, если нашими поступками руководит чистое стремление улучшить жизнь, другие будут нас высоко оценивать, но их высокая оценка – это лишь механизм обратной связи, свидетельствующий о том, что усилия дали ожидаемый результат. Благодарность людей за наше решение использовать нашу способность служить жизни и за результаты, которые это принесло,

дает нам чистую радость оценивать себя по достоинству, и чужое одобрение никогда этого не заменит.

3) Страх наказания

Некоторые платят налог на доходы, только чтобы избежать наказания. В результате мы встречаем этот ежегодный ритуал со значительной долей недовольства. Но у меня сохранились детские воспоминания о том, что отец и дед относились к уплате налогов совсем по-другому. Иммигрировав в Соединенные Штаты из России, они стремились поддержать правительство, которое, по их мнению, защищало людей лучше, нежели царь. Они ощущали искреннее удовольствие, отправляя чеки правительству США, поскольку думали о том, что эти деньги способствуют благополучию многих людей.

4) Стыд

За некоторые задачи мы беремся лишь ради того, чтобы не чувствовать стыда. Мы знаем, что если не выполним их, то жестоко осудим себя и наш собственный голос будет говорить нам, что мы неправильные или глупые. Если мы делаем нечто лишь ради того, чтобы избежать стыда, обычно мы в конце концов начинаем это ненавидеть.

5) Чувство вины

В иных случаях мы можем подумать: «Если я этого не сделаю, то могу разочаровать людей». Мы боимся, что начнем испытывать чувство вины, если не сможем удовлетворить ожидания других.

Существует огромная разница между тем, чтобы делать что-то для других во избежание вины, и когда мы делаем что-то с ясным осознанием нашей потребности способствовать счастью других людей. В первом случае наш мир – сплошное отчаяние, во втором – игра.

6) Чувство долга

Когда мы используем язык, который отрицает выбор (например, такие слова, как «должен», «обязан», «не могу иначе», «мне придется» и т. д.), наши поступки проистекают из неопределенного чувства вины, долга или обязанности. Я считаю, что это самый социально опасный и невыгодный для личности вид отчуждения от наших потребностей.

Осознавайте действия, мотивом которых является желание получить деньги или похвалу, а также избежать страха, стыда или вины. Помните, какой ценой вы за них расплачиваетесь.

В главе 2 мы увидели, каким образом концепция *Amtssprache* позволила Адольфу Эйхману и его сотрудникам, не испытывая ни малейших эмоций или ответственности, отправить десятки тысяч людей на смерть. Говорить на исключаящем выбор языке означает променять свое живое начало на роботизированную ментальность, которая отрывает нас от наших корней.

Самый опасный из всех типов поведения – делать что-либо, потому что «так надо».

Обдумав составленный список, вы можете решить отказаться от некоторых дел – подобно тому как я решил больше не писать клинические отчеты. Вполне можно жить и работать играя – даже если эта мысль кажется вам слишком радикальной. Я считаю, что мы сопереживаем себе ровно настолько, насколько ежесекундно вовлекаемся в игру обогащения жизни (руководствуясь только желанием обогащать жизнь).

Подведем итог

Не исключено, что самая главная сфера применения ННО – это наше отношение к себе. Ошибаясь, мы, вместо того чтобы загонять себя в тупик моралистического самобичевания, можем использовать процесс сожаления и прощения себя, чтобы увидеть, где существует потенциал для роста. Анализируя свое поведение с позиции наших собственных неудовлетворенных потребностей, мы делаем стимулом для изменений не стыд, вину, гнев или депрессию, а свое искреннее желание способствовать своему и чужому благополучию.

Мы также развиваем сопереживание по отношению к себе, когда в повседневной жизни осознанно выбираем действовать только в интересах своих потребностей и ценностей, а не под влиянием обязанностей, внешних поощрений, стыда, вины или наказания. Если мы сами внимательно проанализируем не приносящие нам радости действия и переведем их с языка «это моя обязанность» на язык «я выбираю», то привнесем в свою жизнь игру и полноту.

Полное выражение гнева

Тема гнева дает нам уникальную возможность глубже погрузиться в ННО. Со всей очевидностью обнажая многие аспекты этого процесса, проявление гнева наглядно демонстрирует разницу между ННО и другими формами коммуникации.

Причинение боли – всего лишь внешнее проявление.

Я предполагаю, что побои, порицание, причинение боли – физической или эмоциональной – являются внешними проявлениями того, что происходит в нас, когда мы злимся. Если мы очень разгневаны, понадобится намного более мощный способ для полного выражения своих чувств.

Осознание этого приносит облегчение многим группам, с которыми я работаю и которые, испытывая притеснение и дискриминацию, хотят стать сильнее, чтобы добиться перемен. Таким группам некомфортно, когда они слышат о «ненасильственном» или «сочувственном» общении, потому что слишком часто им приходилось душить в себе гнев, успокаиваться и мириться с существующим порядком вещей. Они опасаются стратегий, которые трактуют их гнев как нежелательное качество, от которого нужно избавиться. Однако описываемый процесс призывает не игнорировать, подавлять или сдерживать гнев, а выражать саму суть нашего гнева всецело и полностью.

Отделение стимула от причины

В ННО первый шаг для полного выражения гнева – избавить другого человека от какой бы то ни было ответственности за наш гнев. Мы избавляемся от таких мыслей, как «он разозлил меня своим поступком». Такое мышление побуждает нас выразить гнев поверхностно, осуждая или наказывая другого человека.

Мы никогда не злимся из-за слов или действий других.

Ранее мы видели, что поведение других может быть стимулом, но не причиной нашего поведения. Мы никогда не злимся из-за чужих

поступков. Мы можем опознать в поведении другого человека стимул, но важно провести ясное различие между стимулом и причиной.

Я хотел бы проиллюстрировать это различие на примере своей работы в шведской тюрьме. Мои обязанности заключались в том, чтобы показать некоторым агрессивно ведущим себя заключенным, как полностью проявить свой гнев, не убивая, не избивая и не насилуя других.

Во время одного из упражнений участникам предлагалось определить стимул своего гнева, и один из заключенных написал: «Три месяца назад я обратился к администрации тюрьмы с просьбой, и мне до сих пор не ответили». Его высказывание было явным наблюдением, описывающим стимул – действия других. Затем я попросил его назвать причину гнева: «*Что именно вызвало ваш гнев?*»

«Я же объяснил! – воскликнул он. – Я разозлился, потому что на мое обращение не ответили!» Ставя знак равенства между стимулом и причиной, он ввел себя в заблуждение и заставил думать, будто его рассердило поведение администрации. Эта привычка легко приобретается в культуре, которая использует чувство вины для установления контроля над людьми. В таких культурах становится важно внушить нам, будто можно *заставить* других чувствовать себя тем или иным образом.

Когда чувство вины является манипулятивной и принудительной тактикой, происходит подмена причины стимулом. Например, детям, которым говорят «маме с папой плохо, когда ты получаешь низкие оценки в школе», внушают, что родители страдают по причине их поведения.

Если хотите мотивировать других чувством вины, поменяйте местами стимул и причину.

Такая же динамика наблюдается у людей в близких отношениях: «Я очень расстроен тем, что ты не пришел на мой день рождения». Наш обычный язык упрощает использование этой тактики, направленной на внушение вины.

Мы говорим: «Ты бесишь меня», «Твои поступки делают мне больно», «Мне грустно из-за этого поступка». Мы используем наш язык самыми разнообразными способами, внушая себе, что наши чувства вызваны действиями других. Первый шаг в процессе полного

выражения гнева – осознать, что поступки других никогда не являются причиной наших чувств.

Причина гнева в нашем мышлении – в осуждающих и обвиняющих мыслях.

Так в чем же причина гнева? В главе 5 мы обсуждали четыре варианта реакции на слова или действия, которые нам не нравятся. Гнев возникает при выборе второго варианта: когда мы злимся, то ищем виноватых – мы берем на себя роль Бога, осуждая или обвиняя другого человека, думая о том, что он неправ или заслуживает наказания. Я предполагаю, что причина гнева в этом. Даже если мы сами этого не осознаем, причина гнева – в нашем мышлении.

Описанный в главе 5 третий вариант реакции – это направить свет своей осознанности на наши собственные чувства и потребности. Вместо того чтобы замкнуться в своих мыслях и анализировать неправоту других, мы выбираем контакт с жизнью внутри себя. Эта жизненная энергия лучше всего ощущается, когда мы сосредоточены на том, в чем нуждаемся в данный момент.

Например, если кто-то опоздал на встречу и у нас есть потребность удостовериться в своей важности для этого человека, мы можем почувствовать себя задетыми. Если наша потребность – с пользой провести время, мы можем почувствовать раздражение. А вот если мы испытывали потребность побыть в тишине наедине с собой, то можем ощутить чувство благодарности за это опоздание. Следовательно, наши чувства вызваны не поведением другого человека, а нашей собственной потребностью. Осознавая свою потребность – будь то потребность убедиться в своей значимости, с пользой провести время или побыть наедине с собой, – мы вступаем в контакт со своей жизненной энергией. Мы можем испытывать сильные чувства, но они не будут гневом. Гнев – это результат мышления, отчуждающего от жизни и оторванного от наших потребностей. Он указывает на то, что мы застряли в своих мыслях, анализируя и осуждая других, вместо того чтобы сосредоточиться на том, какие из наших потребностей не получают удовлетворения.

Кроме третьего варианта – сосредоточиться на собственных потребностях и чувствах, – у нас также есть вариант направить свет своей осознанности на чувства и потребности другого. Выбирая четвертый вариант, мы также никогда не ощущаем гнева. Мы не

подавляем гнев, а просто видим, что он отсутствует во все те моменты, когда наше внимание полностью направлено на чувства и потребности другого человека.

По сути своей гнев всегда служит жизни

«Но не бывает ли случаев, когда гнев оправдан? – спрашивают меня. – Разве мы не должны испытывать “благородное негодование”, когда, например, видим бездумное и безответственное загрязнение окружающей среды?» Отвечу так: я глубоко убежден, что чем сильнее верю в существование «безответственных поступков», «умышленных злодеяний», «моральных» или «аморальных» людей, тем больше способствую насилию на планете.

Осуждая других, мы способствуем насилию.

Вместо того чтобы соглашаться или не соглашаться относительно того, каким образом осудить людей за убийства, насилие или загрязнение окружающей среды, мы лучше послужим жизни, если сосредоточимся на своих потребностях.

Я считаю, что гнев всегда является мышлением, отчуждающим от жизни и провоцирующим насилие. Сердцевина гнева – это всегда неудовлетворенная потребность. Этот гнев может быть полезен, если мы используем его как сигнал к пробуждению – чтобы осознать неудовлетворенную потребность и собственное мышление, которое делает маловероятным ее удовлетворение.

Полное выражение гнева требует полного осознания нашей потребности. Кроме того, для удовлетворения потребности нужна энергия. Однако гнев поглощает нашу энергию, направляя ее на наказание людей, а не на удовлетворение наших потребностей.

Используйте гнев как сигнал для пробуждения.

Я советую вместо «благородного негодования» налаживать эмпатическую связь со своими или чужими потребностями. Для этого может потребоваться долгая практика, во время которой мы снова и снова осознанно заменяем слова «я злюсь, потому что они...» словами «я злюсь, потому что мне нужно...».

Однажды, работая с детьми в исправительной школе, я получил весьма примечательный опыт. Два дня подряд меня били в нос одинаковым образом – потрясающее совпадение. В первый раз меня

больно ударили локтем, когда я пытался разнять двух дерущихся учеников.

Гнев поглощает нашу энергию, направляя ее в сторону наказаний.

Я был так разъярен, что едва удержался от ответного удара. (На улицах Детройта, где я рос, меня могло разъярить намного меньшее, чем удар локтем в нос.) На следующий день – в точности такая же ситуация, удар в то же место, и мне еще больнее, – но ни малейшего гнева!

Глубоко обдумав в тот вечер этот опыт, я осознал, что в первый день заклеил ударившего меня ребенка ярлыком «испорченного мальчишки». Я уже думал так о нем еще до того, как он ударил меня локтем в нос. А уж когда он меня ударил, то я не просто получил в нос, нет. Я подумал: «Меня ударил этот урод! Как он посмел?!» О втором ребенке у меня сложилось другое суждение. Мне он показался «жалким созданием». Я был склонен беспокоиться за этого ребенка, и хотя во второй день мой нос болел и кровоточил намного сильнее, я абсолютно не злился. Я не мог получить более убедительного урока, доказывающего, что гнев у меня вызывают не действия других, а образы и интерпретации в моей собственной голове.

Отделение стимула от причины: практическое руководство

Я придаю особое значение разделению причины и стимула с практической, тактической, а также философской позиции. Я хотел бы это проиллюстрировать, вернувшись к своему разговору с Джоном, шведским заключенным.

Джон: Три недели назад я обращался к администрации тюрьмы с просьбой, и мне до сих пор не ответили.

МР: И что именно вызвало ваш гнев?

Джон: Я же вам только что сказал! На мой запрос не ответили!

МР: Подождите. Вместо того чтобы говорить «Я зол, потому что они...», остановитесь и осознайте, что вы говорите себе.

Джон: Я ничего себе не говорю.

МР: Подождите, остановитесь и просто послушайте, что происходит внутри вас.

Джон (после безмолвных раздумий): Я говорю себе, что они не уважают людей, что это кучка холодных бездушных бюрократов, которым плевать на всех, кроме себя! Они просто сборище...

МР: Спасибо, этого достаточно. Теперь вы понимаете, почему злитесь – потому что думаете таким образом.

Джон: Но почему нельзя думать таким образом?

МР: Я не говорю, что думать таким образом нельзя. Заметьте, если бы я сказал, что думать таким образом нельзя, я повел бы себя таким же образом по отношению к вам. Я не говорю, что *нельзя* судить людей, называть их бездушными бюрократами или клеймить их действия как глупые или эгоистичные. Однако именно это мышление с вашей стороны вызывает у вас очень сильный гнев. Сосредоточьтесь на своих потребностях. Что вам нужно в этой ситуации?

Джон (после долгого молчания): Маршалл, мне нужно пройти обучение, о котором я просил. Если мне этого не разрешат, я сразу же снова попаду в тюрьму, как только выйду, – как пить дать.

МР: Теперь, когда ваше внимание направлено на ваши потребности, что вы чувствуете?

Джон: Страх.

Когда мы осознаём свои потребности, гнев уступает место чувствам, способствующим жизни.

МР: А теперь поставьте себя на место администрации. Если я заключенный, в каком случае у меня больше шансов получить положительный ответ? Если я приду к вам и скажу: «Эй, мне очень нужно это обучение, и я боюсь того, что может случиться, если мне этого не разрешат» или если я буду обращаться к вам как к бездушному бюрократу? Даже если я не произнесу этих слов вслух, это отношение будет читаться в моем взгляде. В каком случае у меня больше шансов удовлетворить свои потребности?

(Джон молча смотрит в пол.)

МР: Эй, дружище, что случилось?

Джон: Я не могу об этом говорить.

Через три часа Джон подошел ко мне и сказал: «Маршалл, мне очень жаль, что два года назад я не знал того, чему вы научили меня сегодня. Тогда я не убил бы своего лучшего друга».

Насилие проистекает из убеждения, что другие причиняют нам боль и поэтому заслуживают наказания.

Насилие всегда является результатом самообмана, когда мы убеждаем себя, как этот молодой человек, что причина нашей боли – в других и что эти другие заслуживают наказания.

Услышав слова, которые тяжело принять, мы вспоминаем о четырех возможностях:

- 1. Обвинить себя.*
- 2. Обвинить других.*
- 3. Ощутить собственные чувства и потребности.*
- 4. Ощутить чувства и потребности других.*

Однажды я увидел, что младший сын взял из комнаты сестры пятидесятицентовую монетку. «Брет, а ты спрашивал у сестры, можно ли тебе это взять?» – поинтересовался я. «Я у нее ничего не брал», – ответил он. Теперь у меня было четыре моих варианта. Я мог обвинить его во лжи, но это бы лишь навредило мне, потому что любое осуждение уменьшает шансы на удовлетворение наших потребностей. В тот момент было очень важно правильно сосредоточить свое внимание. Если бы я подумал, что он уважает меня недостаточно, чтобы сказать мне правду, то действовал бы в другом направлении. Но если бы я в тот момент посочувствовал ему или прямо выразил свои чувства и потребности, то сильно увеличил бы шансы на их удовлетворение.

Мой способ выразить сделанный выбор, – который в данной ситуации оказался удачным, – заключался не столько в словах, сколько в действиях. Вместо осуждения его за ложь, я постарался прислушаться к его чувствам. Он боялся и хотел себя защитить от наказания. Сочувствуя ему, я мог установить эмоциональную связь, которая удовлетворила бы потребности нас обоих. Однако если бы я обратился к нему с позиции того, что он лжет, – пусть даже я бы не высказал этого вслух, – он вряд ли почувствовал бы себя в безопасности, рассказывая правду. В таком случае я стал бы частью процесса: самым фактом осуждения другого человека за ложь я способствовал бы самосбывающемуся пророчеству.

Осуждение других способствует самосбывающимся пророчествам.

С чего бы люди захотели говорить правду, зная, что их за это осудят и накажут?

Я хотел бы сказать, что, когда наши головы заняты осуждением и анализом неправоты, жадности, безответственности, лживости, нечестности других, их деятельностью, которая провоцирует загрязнение окружающей среды, их деструктивной погоней за прибылью или другими их нежелательными поступками, – очень мало кто из этих людей захочет обратить внимание на наши потребности. Если мы хотим защищать окружающую среду и приходим к руководителю корпорации с настроем «вы убиваете планету, вы не имеете права так обращаться с природой», то существенно уменьшаем шансы на удовлетворение своих потребностей. Мало кто способен внимательно относиться к нашим потребностям, когда мы выражаем их в терминах чужой неправоты. Конечно, мы можем преуспеть в высказывании таких суждений, заставляя людей прислушаться к нашим потребностям с помощью стыда. Если нам удастся пристыдить или запугать их достаточно, чтобы они изменили поведение, мы можем поверить, что можно «победить», рассказывая людям, какие они неправильные.

Однако в более долгосрочной перспективе мы понимаем, что каждый раз, когда наши потребности удовлетворяются таким образом, мы не просто проигрываем, но и весьма ощутимо умножаем насилие на планете. Может быть, мы решили проблему, тревожащую нас непосредственно в данный момент, но создали новую. Чем больше осуждения и обвинений слышат люди, тем более агрессивную и оборонительную позицию они занимают и тем меньше будут склонны заботиться о наших потребностях в будущем. Поэтому даже если в данный момент наша потребность удовлетворена, в том смысле, что люди выполняют наши желания, позже мы за это расплатимся.

Четыре шага к выражению гнева

Давайте рассмотрим, что конкретно нужно для полного выражения гнева. Первый шаг – остановиться и ничего не делать, просто дышать. Мы удерживаемся от любого шага, направленного на осуждение или наказание другого человека. Просто сохраняем спокойствие. Затем мы определяем мысли, которые вызывают у нас гнев. Например, мы случайно услышали утверждение, которое заставило нас думать, что с нами не стали разговаривать из-за нашей расовой принадлежности.

Шаги по выражению гнева:

1. Сделайте паузу. Дышите.

2. Определите свои осуждающие мысли.

3. Установите контакт со своими потребностями.

4. Выразите свои чувства и неудовлетворенные потребности.

Мы чувствуем гнев, делаем паузу и определяем мысли, которые проносятся в голове: «Это неправильно! Она расистка!» Мы знаем, что любые подобные суждения – это трагические выражения неудовлетворенных потребностей, поэтому делаем следующий шаг и устанавливаем связь с потребностями, которые лежат в основе этих мыслей. Если мы осуждаем кого-то за расизм, возможно, мы испытываем потребность в принадлежности к обществу, равенстве, уважении или связи с людьми.

Теперь, чтобы полностью выразить себя, мы открываем рот и выражаем свой гнев – но теперь он трансформирован в потребности и связанные с потребностями чувства. Чтобы высказать эти чувства, может понадобиться большое мужество. Мне легко разозлиться и сказать: «Это расизм!» Вообще-то, я могу даже испытывать удовольствие, говоря это. А вот обратиться к чувствам и потребностям, лежащим в глубине такого утверждения, бывает очень страшно. Чтобы полностью выразить свой гнев, мы можем сказать другому человеку: «Когда вы вошли в комнату, начали говорить с другими, не обратили внимания на меня, а потом я услышал вашу реплику о белых, и мне стало очень плохо и страшно. Это задело мою потребность в справедливом отношении. Пожалуйста, скажите, как вы относитесь к этим моим словам».

Сначала нужно проявить эмпатию

Однако в большинстве случаев, прежде чем ожидать от другой стороны понимания наших чувств, нужно сделать еще один шаг. В таких ситуациях другим может быть тяжело принимать наши чувства и потребности, поэтому, если мы хотим, чтобы нас услышали, сначала придется проявить эмпатию к этим людям. Чем больше эмпатии мы проявляем к мотивам, которые заставляют их вести себя вразрез с нашими потребностями, тем больше вероятность того, что они смогут ответить нам тем же.

Чем лучше мы слышим их, тем лучше они услышат нас.

В течение последних тридцати лет у меня был ценный опыт обсуждения ННО с людьми, которые обладают твердыми убеждениями относительно определенных рас и этнических групп.

Однажды ранним утром я ехал на такси из аэропорта. В кабине водителя послышался голос диспетчера: «Кто подберет мистера Фишмана у синагоги на Мэйн-стрит?» Сидевший рядом со мной попутчик пробормотал: «Эти жида встанут рано, чтобы успеть выжать из людей побольше денег».

Полминуты у меня дым шел из ушей. В более молодые годы первой моей реакцией было бы желание причинить такому человеку физическую боль. Вместо этого я сделал несколько глубоких вдохов и с эмпатией отнесся к бушевавшей внутри меня обиде, а также к страху и гневу. Я проявил внимание к своим чувствам. Я осознавал, что гнев вызван не соседом-попутчиком и не его замечанием. Его слова вызвали во мне бурю, но я понимал, что причины моего гнева и сильного страха лежат намного глубже. Я сидел, давая возможность жестоким мыслям просто течь. Я даже получил удовольствие, представив себе, как разбиваю голову этому человеку.

Эта проявленная к себе эмпатия дала мне затем возможность сосредоточиться на человеческих качествах по ту сторону этих слов. И после этого первыми моими словами было: «Вы чувствуете...?» Я пытался проявить эмпатию к этому человеку, услышать его переживания. Почему? Потому что я хотел найти в нем красоту. А еще я хотел, чтобы он полностью осознал, что я почувствовал после этого замечания. Я знал, что не получу этого понимания, если в нем будет бушевать буря. Мне хотелось наладить с ним контакт и проявить уважительную эмпатию к его жизненной силе, скрывавшейся за этим замечанием. Мой опыт говорил мне, что, если я смогу проявлять эмпатию, он сможет, в свою очередь, услышать меня. Задача стояла нелегкая, но шансы были.

Осознавайте возникающие у вас жестокие мысли, не осуждая себя за них.

– Вы чувствуете раздражение? – спросил я. – Кажется, у вас был какой-то плохой опыт общения с евреями.

Он покосился на меня:

– Ну да! Отвратительные люди. На всё готовы ради денег.

– Вы им не доверяете и хотите себя защитить, когда приходится иметь с ними дело?

– Конечно! – воскликнул он и продолжал высказывать все новые и новые суждения, а я прислушивался к чувствам и потребностям, лежавшим в основе каждого из них.

Когда мы слышим чувства и потребности других, мы признаём нашу общую человечность.

Когда мы направляем свое внимание на чувства или потребности других, мы вместе ощущаем свою человечность. Когда я слышу, что он боится и хочет себя защитить, я осознаю, что у меня тоже есть потребность защищать себя, и я понимаю, что такое бояться. Когда мое сознание сосредоточено на чувствах и потребностях другого человека, я вижу общность нашего опыта. Я пребывал в глубоком конфликте с тем, что происходило у него в голове, но понял, что получаю больше удовольствия от общения с другими людьми, если не слышу их мнений.

Особенно если дело касается людей с подобными убеждениями. Я научился получать от жизни намного больше удовольствия, прислушиваясь только к тому, что происходит у них в сердце, и не попадая в ловушку того, чем набиты их головы.

Мой попутчик продолжал изливать свою грусть и раздражение. Я и опомниться не успел, а он уже перешел от евреев к темнокожим. У него многое наболело. Минут десять я просто слушал. Наконец он прервался: он почувствовал, что его поняли. И тогда я открыл ему, что происходит во мне:

МР: Знаете, когда вы начали говорить, я почувствовал сильную злость, раздражение, грусть и обескураженность, потому что у меня был совсем другой опыт общения с евреями, и мне очень жаль, что наш опыт настолько отличается. Вы могли бы сказать мне, что вы только что услышали?

Попутчик: Я ведь не говорю, что все они...

МР: Прошу прощения, подождите, пожалуйста. Скажите, что вы только что услышали?

Попутчик: Вы о чем?

МР: Позвольте мне повторить то, что я пытаюсь сказать. Я очень хочу, чтобы вы просто почувствовали боль, которую я ощутил, услышав ваши слова. Для меня очень важно, чтобы вы это поняли. Я

говорил, что мне стало очень грустно, потому что мой опыт взаимодействия с евреями был совсем другим. Мне просто жаль, что ваш опыт был именно таким, как вы описываете. Скажите, пожалуйста, что вы услышали.

Попутчик: Что я не имел права так говорить.

МР: Нет, мне не хочется, чтобы вы поняли меня таким образом. Я действительно не хочу вас обвинять. У меня нет такого желания.

Я решил свернуть разговор, потому что, судя по моему опыту, если человек слышит в наших словах обвинение, он не может услышать нашу боль. Если бы этот человек сказал: «Это было ужасно с моей стороны, я говорил как расист», он бы не услышал мою боль.

Наша потребность заключается в том, чтобы другой по-настоящему услышал нашу боль.

Как только люди начинают думать, что поступили неправильно, они не могут полностью ощутить нашу боль.

Люди не слышат нашу боль, когда считают себя неправыми.

Я не хотел, чтобы он слышал в моих словах обвинение, ведь мне хотелось, чтобы он понял, что произошло в моем сердце, когда он заговорил. Обвинить проще всего. Люди привыкли слышать обвинения. Иногда они соглашаются с ними и ненавидят себя – что не мешает им вести себя таким же образом, – а иногда ненавидят нас за то, что мы называем их расистами или кем-то еще, – и это тоже не останавливает их. Если мы ощущаем, что в их сознание проникает чувство вины, как это ощутил я в такси, возможно, нам потребуется сделать паузу, отойти в сторону и снова прислушаться к их переживаниям.

Неспешность

Обучаясь применять на практике обсуждаемый нами процесс, важнее всего, наверное, не спешить. Мы можем чувствовать себя неловко, отходя от привычных схем поведения, которые в ходе накопления опыта стали автоматическими, но если мы поставили цель жить сознательно и в гармонии с нашими ценностями, тогда придется не спешить.

Мой друг Сэм Вильямс записал основные составляющие процесса ННО на карточках, чтобы пользоваться ими как шпаргалками на

работе. Во время споров с начальником Сэм останавливался, заглядывал в карточку и вспоминал, каким образом лучше всего ответить. Я спросил, не кажется ли его коллегам странной эта манера постоянно подглядывать в карточки и тратить столько времени на формулировку ответа. Сэм ответил: «На самом деле это занимает не так уж много времени, но даже если бы и много, для меня это все равно имело бы смысл. Мне важно знать, что я отвечаю людям именно так, как мне хочется». Дома он проявил больше откровенности, объяснив жене и детям, почему обдумывает свои ответы и смотрит в карточки. Когда в семье начинался спор, он каждый раз доставал карточку и неторопливо все обдумывал. Спустя примерно месяц он почувствовал себя достаточно уверенно, чтобы обходиться без карточек. А затем однажды вечером они со Скотти, которому было четыре года, поспорили из-за телевизора, и назревала ссора. «Папа, – торопливо сказал Скотти, – загляни в карточку!»

Желающим применять ННО, особенно в сложных ситуациях, в которых ощущается гнев, я предлагаю следующее упражнение.

Учитесь переводить каждое суждение на язык неудовлетворенной потребности.

Мы увидели, что наш гнев проистекает из обвинительных суждений, ярлыков и мыслей о том, что люди «должны» делать и чего они «заслуживают». Составьте список суждений, которые чаще всего приходят вам в голову, начав с такой подсказки: «Терпеть не могу людей, которые...». Соберите все негативные суждения и спросите себя: «Чего я хочу и не получаю, когда осуждаю человека таким образом?» Это способ настроить мышление на собственные неудовлетворенные потребности, а не на осуждение других.

Не торопитесь.

Важно тренироваться, потому что большинство из нас выросли если и не на улицах Детройта, то лишь в ненамного менее жестоких местах. Осуждения и обвинения стали нашей второй натурой. Чтобы практиковать ННО, нужно двигаться постепенно и тщательно обдумывать свои слова, прежде чем говорить, а иногда просто делать глубокий вдох и молчать. Обучение процессу и его применение занимают время.

Подведем итог

Обвинение и наказание других – это внешние проявления гнева. Если мы хотим полностью проявить свой гнев, то первый шаг – снять с других какую бы то ни было ответственность за наш гнев. Мы направляем свет своей осознанности на свои собственные чувства и потребности. Высказывая свои потребности, мы имеем намного больше шансов их удовлетворить, нежели осуждая, обвиняя и наказывая других.

Четыре шага к выражению гнева таковы:

- 1) остановиться и сделать несколько вдохов и выдохов,
- 2) определить наши осуждающие мысли,
- 3) установить связь с нашими потребностями,
- 4) выразить наши чувства и неудовлетворенные потребности.

Иногда в промежутке между шагами 3 и 4 мы можем решить проявить сочувствие к другому человеку, чтобы он лучше мог услышать нас, когда мы выскажемся на этапе 4.

Нам требуется время как для освоения, так и для применения процесса ННО.

ННО в действии

Диалог родителя и подростка: опасная для жизни ситуация

В этой ситуации пятнадцатилетний Билл без разрешения взял машину Хорхе, друга семьи. Он прокатился с двумя друзьями и благополучно вернул машину в гараж, где ее отсутствие осталось незамеченным. Но четырнадцатилетняя Эва, дочь Хорхе, рассказала отцу о прогулке, а тот сообщил отцу Билла. Теперь отец, недавно обучавшийся ННО, пытается поговорить с сыном.

Отец: Я слышал, вы с Эвой и Дэйвом без разрешения взяли машину Хорхе.

Билл: Ничего подобного!

Отец (повышая голос): Не лги, не то хуже будет!

Затем он вспомнил, что нужно сначала наладить связь с собственными чувствами и потребностями, чтобы поддерживать контакт с сыном.

Отец: Подожди немного, я должен подумать.

Заглянув в себя, он увидел, насколько разгневан и напуган. Он злился, когда говорил себе: «Билл должен был думать головой!» и «Каким же лгуном он вырос!» Он боялся, когда думал обо всех

возможных последствиях не только поведения Билла, но и собственных заблуждений.

Отец (мысленно, сам себе): Я был дураком, предполагая, что он понимает опасность всего этого. Кто-то мог погибнуть! (Затем он одергивает себя.) О, я должен превратить ярлыки «дурак» и «лгун» в чувства и потребности. Думаю, что слово «дурак» означает разочарование: я хотел бы думать, что знаю его лучше. Что же касается «лгуна», мне очень страшно, потому что я хочу рассчитывать на точную информацию, чтобы решить эту проблему.

Отец (вслух, после паузы, в течение которой он обдумывал, как заговорить): Билл, ты боишься, что тебя накажут, если ты скажешь мне правду?

Билл: Ну да! Ты всегда так бесишься, если что-то идет не по-твоему.

Отец: Ты имеешь в виду, что хотел бы больше понимания и справедливости?

Билл: Можно подумать, мне от тебя светит понимание или справедливость!

Отец (молча, себе): Господи, как же не рассердиться, когда я слышу такое?! Неужели он не видит, как я стараюсь? Мне нужно немного уважения в обмен на мои усилия, а еще, наверное, забота, ведь мне очень страшно.

Отец (вслух): Кажется, ты обеспокоен тем, что вне зависимости от твоих слов к тебе не будут относиться справедливо?

Билл: Можно подумать, тебя волнует справедливое отношение ко мне! Что бы ни случилось, тебе просто нужно найти крайнего. Да и вообще, в чем проблема? Предположим, мы действительно взяли машину. Никто не пострадал, и мы вернули ее на место. Тоже мне преступление!

Отец: Ты боишься, что будут серьезные последствия, если ты признаешь, что брал машину, и хочешь быть уверен, что к тебе отнесутся справедливо?

Билл: Ну да.

Отец (выделяя время для паузы, чтобы наладить более глубокую связь): Что я мог бы сделать, чтобы убедить тебя в этом?

Билл: Пообещай никогда больше не наказывать меня.

Отец (выражает готовность согласиться, понимая, что наказание не поможет Биллу осознать возможные последствия его действий, а лишь углубит разобщение и упрямство): Я пойду на это, если ты обещаешь поддерживать со мной диалог. Это означает, что мы будем говорить до тех пор, пока я не увижу, что ты понял возможные последствия твоей прогулки на машине. Однако в будущем, если я увижу, что ты не понимаешь возможной опасности своих действий, я могу снова применить силу – но лишь затем, чтобы тебя защитить.

Билл: Просто прекрасно! Я настолько туп, что меня приходится силой защищать от меня же! Очень приятно это знать!

Отец (теряя связь со своими потребностями, но не высказывая этого вслух): Господи, бывает, что я просто убить готов малого... Я очень зол, когда он говорит такое! Кажется, ему плевать... Черт возьми, что же мне нужно в этой ситуации? Мне нужно знать, что, когда я так стараюсь, ему хотя бы не все равно. (Вслух, со злостью) Знаешь, Билл, когда ты так говоришь, я очень расстроен. Я так стараюсь идти тебе навстречу, и когда слышу такое... Послушай, мне нужно хотя бы убедиться, что ты продолжишь со мной говорить.

Билл: Мне плевать.

Отец: Билл, я действительно хочу выслушать тебя, а не обвинять и не угрожать, как в старые времена. Но когда ты говоришь «очень приятно знать, что я такой тупой» таким тоном, мне тяжело себя контролировать. И мне нужна твоя помощь, если ты действительно хочешь, чтобы я слушал тебя, а не обвинял и не угрожал. Если же тебе все равно, то другой вариант для меня – уладить это дело привычным способом.

Билл: И каким же?

Отец: Думаю, к этому времени я уже сказал бы тебе: «Ты наказан на два года – никакого телевизора, машины, карманных денег, свиданий – ничего!»

Билл: Я думаю, что лучше тебе использовать новый подход.

Отец (с юмором): Я рад, что твой инстинкт самосохранения еще цел. Теперь скажи мне, пожалуйста, готов ли ты проявить честность и уязвимость?

Билл: Что ты понимаешь под уязвимостью?

Отец: Ты говоришь мне, как ты относишься к вещам, которые мы обсуждаем, а я говорю тебе о своем отношении к ним. *(Твердо)* Ты согласен?

Билл: Ладно, попробую.

Отец *(со вздохом облегчения)*: Спасибо. Я благодарен тебе за готовность попробовать. Я тебе еще не говорил – Хорхе на три месяца запер Эву дома. Ее никуда не отпускают. Что ты об этом скажешь?

Билл: Вот черт, какая несправедливость!

Отец: Я хотел бы узнать, что ты на самом деле чувствуешь.

Билл: Я ведь тебе уже сказал – это очень несправедливо!

Отец *(понимая, что Биллу тяжело наладить связь со своими чувствами, решает высказать догадку)*: Тебе грустно, потому что она вынуждена так дорого платить за свою ошибку?

Билл: Нет, дело не в этом. Она вообще не виновата.

Отец: Ты расстроен, потому что она расплачивается за идею, изначально принадлежавшую тебе?

Билл: Ну да, она просто согласилась на то, что сказал ей я.

Отец: Кажется, тебе грустно видеть, какие последствия имело твое решение для Эвы.

Билл: Ага.

Отец: Билли, для меня очень важно знать, что ты способен видеть последствия своих действий.

Билл: Ну, я вообще не думал о возможных проблемах. Да, наверное, я действительно наломал дров.

Отец: Лучше посмотри на это как на нежелательное развитие событий. И мне по-прежнему нужно убедиться, что ты осознаешь последствия. Скажи, пожалуйста, что ты чувствуешь в данный момент.

Билл: Я чувствую себя настоящим идиотом, пап... Я никому не хотел навредить.

Отец *(переводя самоосуждения Билла на язык чувств и потребностей)*: Ты испытываешь грусть и сожаление, потому что тебе бы хотелось, чтобы тебе доверяли и не ожидали от тебя проблем?

Билл: Да, я не хотел создавать столько проблем. Я просто не подумал...

Отец: Тебе жаль, что ты не обдумал все это перед тем, как принять решение?

Билл *(поразмывлив)*: Да...

Отец: Что ж, я рад это слышать. И поскольку нужно все уладить с Хорхе, я хотел бы, чтобы ты пошел к нему и сказал то, что сказал только что мне. Ты готов?

Билл: Господи, это очень страшно, он будет в ярости!

Отец: Скорее всего, да. Это одно из последствий. Ты хочешь отвечать за свои действия? Мне нравится Хорхе, и я хочу сохранить дружбу с ним. И мне кажется, что ты хотел бы дальше общаться с Эвой. Я прав?

Билл: Она одна из моих лучших подруг.

Отец: Тогда навестим их?

Билл (опасливо и неохотно): Ну... Ладно. Да.

Отец: Ты боишься и хочешь удостовериться, что для тебя безопасно туда идти?

Билл: Угу.

Отец: Мы пойдем вместе. Я буду с тобой. Я очень горжусь твоим решением.

Разрешение конфликтов и посредничество

Теперь, когда вы знакомы с последовательностью шагов, необходимых для ненасильственного общения, я хотел бы коснуться их применения в улаживании конфликтов. Эти конфликты могут быть нашими внутренними или с кем-то другим. Вы также можете – по чьей-то просьбе или по собственному выбору – вмешаться в конфликт между другими: членами семьи, партнерами, сотрудниками или даже незнакомцами. Вне зависимости от ситуации, решение конфликта подразумевает все принципы, которые я ранее описал в этой книге: наблюдение, определение и выражение чувств, соединение чувств с потребностями и обращение выполнимых запросов к другим людям с использованием ясного, конкретного языка утверждений.

В течение нескольких десятилетий я использовал ненасильственное общение для решения конфликтов по всему миру. Я встречался с несчастливыми парами, семьями, рабочими и работодателями, воюющими этническими группами. Мой опыт научил меня, что можно уладить практически любой конфликт так, чтобы все были довольны. Нужно всего лишь много терпения, желание установить человеческую связь, намерение следовать принципам ННО, пока не будет достигнуто решение и уверенность в эффективности процесса.

Связь между людьми

Для разрешения конфликтов в стиле ННО самое важное – создать связь между людьми, которые пребывают в состоянии конфликта.

Самое важное – создать связь между людьми.

Именно это делает возможным действие всех остальных этапов ННО, потому что, пока вы не наладили связь между сторонами, ни одна из них не будет пытаться понять, что чувствует и в чем нуждается другая. Стороны также должны с самого начала знать, что цель не в том, чтобы выиграла одна из них. И как только обе стороны понимают это, становится возможно – а иногда даже легко – вести разговор о том, как удовлетворить потребности каждого.

В ННО, призывая к переменам, мы стараемся жить в новой системе ценностей. Самое главное – то, что каждый установленный контакт является отражением мира, который мы пытаемся создать. Каждый шаг должен являться энергетическим отражением нашей цели, а она, в свою очередь, является голографическим образом тех отношений, которые мы пытаемся построить. Иными словами, наш способ просить о переменам отражает систему ценностей, которую мы пытаемся поддерживать. Увидев разницу между этими двумя целями, мы сознательно отступаем от попыток добиться от человека желаемого для нас поведения. Вместо этого мы начинаем создавать такой уровень взаимной заботы и уважения, при котором каждая сторона понимает важность своих потребностей и осознает, что ее потребности и благополучие других связаны между собой. Когда это происходит, конфликты, которые иным путем решить невозможно, легко улаживаются.

Когда меня просят выступить посредником в конфликте, я работаю над установлением этой заботливой и уважительной связи между двумя сторонами. Часто это самое сложное. Когда это достигнуто, я помогаю обеим сторонам создать стратегии, которые смогут урегулировать конфликт, удовлетворив всех.

Заметьте, я говорю об *удовлетворении*, а не о *компромиссе*! Большинство попыток уладить конфликт бывает направлено на поиск компромисса, а это означает, что каждой из сторон приходится чем-то поступиться и никто не удовлетворен. В ННО все по-другому. Наша цель заключается в полном удовлетворении потребностей каждой из сторон.

Различия между решением конфликтов при ННО и на обычных переговорах

Давайте снова обратимся к аспекту межлических связей в ННО. На этот раз посмотрим на него с позиции третьей стороны – *посредника*. Это человек, который вмешивается, чтобы урегулировать конфликт между двумя другими сторонами. Работая с двумя людьми или группами, которым не удается уладить конфликт, я использую совсем не такой подход, как профессиональные посредники.

Например, однажды я был в Австрии на встрече с группой профессиональных посредников, которые работают над многими конфликтами в разных странах, в том числе на уровне профсоюзов и руководства. Я описал некоторые конфликты, с которыми работал, – например, противостояние землевладельцев и рабочих-мигрантов в Калифорнии, когда дело дошло до жестокого физического насилия. Также я рассказывал о переговорах между двумя африканскими племенами (я подробно описываю те переговоры в книге *«Мирное слово в конфликтном обществе»*) и еще о нескольких давно тянувшихся опасных конфликтах.

Меня спросили, сколько времени я выделяю на изучение ситуации. Речь шла о процессе, который используют большинство посредников: они изучают проблемы, о которых идет спор, а затем направляют внимание на эти проблемы, а не на установление связей между людьми. Вообще-то в процессе типичных переговоров с участием посредника стороны конфликта могут даже не находиться в одном помещении. Однажды наша группа была одной из сторон, и мы с противоположной стороной сидели в разных комнатах. Посредник ходил между комнатами. Он спрашивал нас: «Чего вы от них хотите?» Затем он шел поговорить с другой стороной и спрашивал, хотят ли они это сделать. После этого он возвращался к нам и говорил: «Они не хотят этого делать, но как насчет вот такого варианта?»

Многие посредники считают себя «дополнительным мозгом» и пытаются найти способ привести всех к согласию. Они абсолютно не пытаются установить настоящую связь и, таким образом, упускают из вида тот единственный инструмент решения конфликтов, который на моей памяти работал. Когда я описал метод ННО и роль человеческого контакта, один из участников встречи возразил, что я описываю психотерапию, тогда как посредники не являются психотерапевтами.

Когда вы налаживаете связь, проблема обычно решается сама собой.

Насколько я могу судить, установление между людьми связей такого рода – это не психотерапия; на самом деле это суть посредничества, потому что, когда вы налаживаете связь, проблема в большинстве случаев решается сама собой.

Вместо того чтобы «запасной мозг» спрашивал: «К какому соглашению мы можем сейчас прийти?», мы, составив ясное

представление о потребностях каждой из сторон (чего каждая из этих сторон *в данный момент* хочет от другой), можем после этого понять, что можно сделать для удовлетворения потребностей каждого. Это становится стратегиями, которые стороны соглашаются использовать, когда процесс переговоров заканчивается и стороны покидают помещение.

Разрешение конфликтов в ННО: краткий обзор

Прежде чем мы углубимся в обсуждение некоторых других ключевых элементов решения конфликтов, позвольте показать вам краткий перечень шагов, предпринимаемых для решения конфликта между нами и другими. В этом процессе пять шагов. Каждая из сторон может сначала высказать свои потребности, но для простоты давайте предполагать, что мы начинаем с собственных потребностей.

- Сначала мы высказываем собственные потребности.
- Затем пытаемся найти истинные потребности другого человека, вне зависимости от того, что высказывается на словах. Если высказывается не потребность, а мнение, суждение или анализ, мы принимаем это и продолжаем искать потребность, скрывающуюся за высказанными словами.
- После этого мы должны удостовериться, что обе стороны правильно поняли потребности друг друга. Если же этого не произошло, мы продолжаем искать в их словах потребность.
- Теперь мы проявляем столько эмпатии, сколько нужно, чтобы правильно услышать потребности друг друга.
- И наконец, прояснив потребности каждой из сторон в данной ситуации, мы предлагаем стратегии для решения конфликта, оформляя их языком утвердительных высказываний. ***Избегайте высказываний, подразумевающих чью-либо неправоту.***

Во время процесса мы слушаем друг друга очень уважительно, избегая высказываний, которые могут быть поняты как указания на то, что кто-то неправ.

Потребности, стратегии и анализ

Понимание и выражение потребностей необходимы для решения конфликтов при помощи ННО, поэтому давайте снова обратимся к

этой важной концепции, которая рассматривается, в частности, в главе 5.

Потребности по сути своей являются ресурсами, необходимыми для поддержания жизни. У всех нас есть физические потребности: воздух, вода, еда, отдых. Есть у нас и психологические потребности, такие как потребность в понимании, поддержке, честности и смысле. Я считаю, что у всех людей есть одни и те же базовые потребности вне зависимости от национальной и религиозной принадлежности, пола, обеспеченности, уровня образования и тому подобных факторов.

Теперь давайте рассмотрим разницу между потребностями человека и выбираемой стратегией их удовлетворения. В решении конфликтов важно четко понимать разницу между потребностями и стратегиями.

Многим из нас очень сложно выражать свои потребности: в социуме нас учили критиковать, оскорблять и другими способами доносить (или не доносить) до других то, что нам нужно. В конфликте обе стороны обычно тратят слишком много времени, доказывая свою правоту и неправоту других, вместо того чтобы обратить внимание на потребности – собственные и другой стороны. Такие вербальные конфликты, к сожалению, очень легко перерастают в насилие и даже войну.

Чтобы не путать потребности со стратегиями, важно помнить, что *потребности не связаны с чьими-либо действиями*. Стратегии же, которые могут звучать в виде просьб, желаний или «решений», относятся к *определенным действиям, которые могут быть предприняты определенными людьми*.

Например, однажды я встретился с парой, которая только что решила расторгнуть свой брак. Я спросил у мужа, какие из его потребностей не удовлетворялись в браке. Он ответил: «Мне нужно выпутаться из этого брака». Он описывал определенного человека (себя), который предпринимает определенное действие (расторгает брак). Он описывал не потребность, а стратегию.

Я указал на это мужу и предложил ему прояснить их с женой потребности, прежде чем «выпутываться из этого брака». Когда они оба осознали собственные потребности, то увидели, что их потребности можно удовлетворить без расторжения брака. Муж признал, что ему нужно, чтобы его ценили и понимали, поскольку его

весьма ответственная работа служила причиной сильного стресса. Жена осознала свою потребность в близости и контакте в ситуации, когда работа мужа занимала большую часть его времени.

По-настоящему поняв потребности друг друга, эти муж с женой смогли прийти к ряду соглашений, которые удовлетворяли потребности обоих, не затрагивая при этом проблему занятости мужа.

В случае другой пары отсутствие «грамотности» при обсуждении потребностей привело к путанице между выражением потребностей и анализом и в конце концов спровоцировало взаимное физическое насилие. Меня пригласили выступить посредником в этой ситуации в конце тренинга на рабочем месте, когда мужчина со слезами на глазах описал свою ситуацию и спросил, могут ли они с женой поговорить со мной наедине.

Я согласился прийти к ним домой вечером и начал встречу так: «Я понимаю, что вам обоим очень плохо. Давайте для начала каждый из вас опишет, какие из ваших потребностей не удовлетворяются в этих отношениях. Когда вы поймете потребности друг друга, уверен, мы сможем разработать стратегии, чтобы их удовлетворить».

Не будучи «грамотным» в вопросах потребностей, муж обратился к жене так: «Твоя проблема в том, что тебя совершенно не волнуют мои потребности».

Она ответила аналогичным образом: «Это одно из твоих типичных несправедливых высказываний!»

Вместо выражения своих потребностей они занимались анализом, который со стороны слушателя часто воспринимается как критика. Как уже упоминалось ранее в этой книге, анализ, подразумевающий чужую неправоту, – это трагическое выражение неудовлетворенной потребности. В этой паре мужу требовалась поддержка и понимание, но он описал это словами «тебя совершенно не волнуют мои потребности». Жена нуждалась в том, чтобы ее правильно поняли, но выразила это ссылкой на «несправедливость» мужа.

Потребовалось довольно много времени, чтобы прорваться через все уровни потребностей мужа и жены, но лишь искреннее признание потребностей другой стороны и уважение к ним в конце концов дало им возможность начать поиск стратегий для решения давно тянувшихся конфликтов.

Однажды я работал в компании, в которой рабочий настрой и продуктивность сильно упали из-за очень опасного конфликта. В одном и том же отделе две группировки боролись за то, каким программным обеспечением пользоваться. По обе стороны баррикад кипели эмоции. Одна группировка разработала программное обеспечение, которое использовалось в данный момент, и хотела, чтобы его продолжали использовать. Другая же придавала огромное значение разработке нового программного обеспечения.

Интеллектуальный анализ часто воспринимается как критика.

Для начала я спросил каждую из сторон, какие их потребности будут лучше всего удовлетворены тем программным обеспечением, которое они поддерживают. В ответ они предложили интеллектуальный анализ, который другая сторона восприняла как критику. Участник одной из «партий», которая боролась за новое программное обеспечение, сказал: «Мы можем и дальше сохранять излишний консерватизм, но боюсь, что в будущем все мы останемся без работы.

Прогресс означает некоторый риск и готовность показать, что мы вышли за старые рамки». Участник оппозиционной группы возразил: «Я думаю, что, если второпях хвататься за каждую новинку, это не лучшим образом послужит нашим интересам». Они признали, что этот анализ повторялся много раз месяцами и ничего не давал, а лишь усиливал напряжение.

Когда мы не знаем, каким образом ясно и прямо выразить свои потребности, мы можем только анализировать других, а для них это звучит как критика, и конфликт всегда на подходе – вербальный, психологический или физический.

Чувствовать потребности других вне зависимости от слов

Чтобы решать конфликты при помощи ННО, мы должны научиться слышать, как люди заявляют о своих потребностях, вне зависимости от способа выражения. Если мы действительно хотим быть полезны другим, в первую очередь нужно освоить перевод каждого заявления на язык потребностей. Заявление может приобретать форму молчания, отрицания, суждения, замечания, жеста или – в лучшем случае –

просьбы. Мы совершенствуем свои способности слышать потребность в каждом заявлении, даже если сначала приходится действовать методом догадок.

Например, если посреди разговора я прошу человека повторить его последнюю реплику и он говорит, что это идиотизм, я слышу в этом суждении потребность. Дальше я стараюсь догадаться, что это за потребность. Возможно, это потребность быть понятым, которая не была удовлетворена моим вопросом.

Учитесь слышать потребности вне зависимости от того, каким образом люди их выражают.

Или если я попросил своего партнера поговорить о напряженности в наших отношениях, а она отвечает «Я не хочу это обсуждать», я могу почувствовать, что она испытывает потребность в защите от того, что, по ее мнению, может произойти, если мы начнем обсуждать свои отношения. В этом и заключается наша работа: учиться опознавать потребность в утверждении, где нет явного выражения потребности. Для этого нужна практика и некоторые догадки. Как только мы почувствовали потребности другого человека, мы можем переспросить его, а затем помочь выразить эти потребности словами. Если мы способны по-настоящему услышать потребности других, появляется связь нового уровня – недостающее звено, которое делает возможным успешное решение конфликта.

На семинарах для семейных пар я часто стараюсь, чтобы пары с наиболее давними нерешенными конфликтами воплотили мой прогноз о том, что, как только обе стороны становятся способны сформулировать потребности друг друга, требуется максимум двадцать минут, чтобы найти решение конфликта. В одной паре тридцать девять лет тянулся конфликт из-за денег. За прошедшие после свадьбы полгода расходы жены дважды превысили банковский счет, после чего муж взял на себя контроль над финансами и запретил ей выписывать чеки. С тех пор они постоянно ссорились по этому поводу.

Жена поставила под сомнение мой прогноз, сказав, что, хотя у них прекрасный брак и они способны хорошо общаться между собой, решить их затяжной конфликт так быстро будет невозможно.

Я предложил ей для начала сказать мне, знает ли она потребности мужа в этом конфликте.

Она ответила:

– Он хочет, чтобы я вообще не тратила деньги.

– Какая чушь! – воскликнул в ответ ее супруг.

Утверждая, что ее муж хочет, чтобы она вообще не тратила деньги, жена описала то, что я называю стратегией. Даже если она правильно опознала его стратегию, она не приблизилась к потребности. Здесь мы снова видим ключевое различие. В моем понимании потребность не относится к определенным действиям, таким как тратить или не тратить деньги. Я сказал жене, что у всех общие потребности и, как только она поймет потребности мужа, конфликт будет исчерпан. Затем я снова попросил ее назвать потребности мужа, и она сказала: «Он в точности такой, как его отец». Она рассказала, как неохотно его отец тратил деньги. В этот момент она делала анализ. Я прервал ее и снова спросил: «В чем заключается его потребность?»

Стало ясно, что даже после тридцати девяти лет «хорошего общения» она понятия не имела о потребностях мужа.

Тогда я повернулся к мужу и сказал: «Поскольку у вашей жены нет контакта с вашими потребностями, может быть, вы ей скажете о них? Какие потребности вы удовлетворяете, когда не даете ей чековую книжку?»

Критика и диагнозы – это преграды на пути мирного урегулирования конфликтов.

Он ответил: «Маршалл, она прекрасная жена и мать, но, когда дело касается денег, она абсолютно безответственна». Его *диагноз* («она безответственна») является воплощением того языка, который препятствует мирному разрешению конфликтов. Когда какая-либо из сторон слышит критику, диагнозы или интерпретацию, энергия с высокой вероятностью будет направлена на самозащиту и ответные обвинения, а не на поиск решения.

Я попытался услышать чувства и потребности в его утверждении, что жена безответственна: «Вам страшно, потому что вы испытываете потребность обеспечить семье финансовую защиту?» Он согласился, что дело обстоит именно так. Конечно же, хотя я и угадал правильно, это не было обязательным условием, потому что даже в случае ошибки я все равно продолжал бы держать в поле зрения его потребности, – а ведь суть именно в этом. По правде говоря, когда мы высказываем неправильные предположения, это может помочь людям наладить

контакт со своими истинными потребностями. Это направляет их от анализа к более глубокому контакту с жизнью.

Были ли потребности услышаны?

Муж наконец признал свою потребность – обеспечить безопасность семьи. Следующий шаг заключался в донесении этой потребности до жены. Это очень важный этап в решении конфликтов. Мы не должны предполагать, что, как только одна сторона ясно высказала потребность, другая правильно ее поняла. Я спросил жену: «Вы могли бы пересказать, какая у вашего мужа в данной ситуации потребность?» – «Если я пару раз превысила лимит, это не означает, что я всегда буду так поступать».

Ее ответ был вполне ожидаемым. Когда мы в течение многих лет испытываем страдания, они могут исказить нашу способность ясно слышать, даже если другим людям высказанная потребность будет ясна. Тогда я сказал жене: «Позвольте мне пересказать то, что я услышал от вашего мужа. А затем повторите это, пожалуйста. Я услышал, что ваш супруг говорит о своей потребности защитить семью и о своих опасениях, потому что он хочет, чтобы семья была в безопасности».

Эмпатия, облегчающая страдания, которые не дают слышать

Но жена по-прежнему слишком страдала, чтобы услышать меня. В таких ситуациях может понадобиться еще один навык, если мы хотим эффективно использовать процесс ННО для решения конфликтов. Когда людям плохо, часто нужно проявить по отношению к ним эмпатию, прежде чем они смогут услышать, что им говорят. В данном случае я изменил направление: вместо того чтобы просить ее повторить слова мужа, я попытался понять ее страдания, которые не давали ей слышать его.

Людьми часто нужна эмпатия, чтобы они могли услышать, что им говорят.

Если страдания длились долго, особенно важно проявить достаточно эмпатии, чтобы стороны были уверены, что их страдания признаны и поняты.

Я с эмпатией обратился к жене: «Я чувствую, что вы очень обижены. Вы хотите, чтобы вашему умению учиться на прошлых ошибках доверяли». По ее взгляду я понял, что она нуждалась в этом понимании. «Именно так», – ответила она. Но когда я снова попросил ее повторить слова мужа, она ответила: «Он считает, что я слишком много трачу».

Нас не учат выражать собственные потребности – и точно так же не учат слышать потребности других. Эта женщина слышала лишь диагностику и критику в словах своего мужа. Я попросил ее просто прислушаться к его потребности. Когда я повторил его потребность – безопасность семьи – еще два раза, она наконец смогла услышать. Затем, спустя еще несколько раундов, они оба смогли услышать потребности друг друга. И как я и прогнозировал, как только они поняли – впервые за тридцать девять лет – потребности друг друга относительно чековой книжки, потребовалось меньше двадцати минут, чтобы найти практический способ удовлетворить потребности их обоих.

Чем больше я приобретаю опыта посредничества и чем больше вижу причины семейных конфликтов и войн между странами, тем больше убеждаюсь, что эти конфликты мог бы уладить даже ребенок. Если бы мы могли просто сказать: «Вот потребности обеих сторон. Вот ресурсы. Что может быть сделано для удовлетворения этих потребностей?», конфликты легко решались бы. Но вместо этого мы погружаемся в дегуманизацию друг друга и навешивание ярлыков, пока даже простейший конфликт не становится очень запутанным. ННО помогает нам избежать этой ловушки, повышая таким образом шансы на удовлетворительное решение.

Использование утвердительных высказываний в настоящем времени для улаживания конфликтов

Хотя в главе 6 я уже говорил об использовании утвердительных высказываний, описывающих действия в настоящем времени, я хотел бы привести еще несколько примеров, чтобы продемонстрировать их важность в решении конфликтов. Когда обе стороны осознали потребности друг друга, следующий шаг – это выработать стратегии, которые соответствуют этим потребностям. Важно не спешить с

переходом к стратегиям, потому что таким образом может получиться компромисс, которому не хватает глубины настоящего возможного решения. Полностью услышав потребности друг друга до перехода к принятию решений, конфликтующие стороны имеют намного больше шансов соблюдать соглашение, которого они достигнут.

Процесс решения конфликтов должен завершаться описанием действий, которые удовлетворяют каждого. Именно описание стратегий ясным языком утвердительных высказываний в настоящем времени продвигает конфликт к решению.

Утверждение *в настоящем времени* говорит о том, что нужно в *данный момент*. Например, одна из сторон может сказать: «Пожалуйста, скажи, не хочешь ли ты...» и описать желательное действие второй стороны. Просьба в настоящем времени, которая начинается словами «ты бы не хотел...» помогает построить уважительную дискуссию. Если другая сторона заявляет о своем нежелании, нужно предпринять следующий шаг и услышать, почему этого не хотят.

Когда же язык настоящего времени отсутствует, просьба типа «Мне бы хотелось, чтобы ты пошел со мной в кино в субботу вечером» не выражает того, что ожидается от слушателя *в данный момент*. Эту просьбу можно усовершенствовать с помощью использования настоящего времени, например: «Скажи, пожалуйста, готов ли ты пойти со мной в кино в субботу вечером?» Такая формулировка способствует ясности и последующей связи. Затем мы можем прояснить свою просьбу, указывая, чего ожидаем от человека в *данный момент*: «Скажи, пожалуйста, хочешь ли ты пойти со мной в кино в субботу вечером?» Чем яснее мы представляем себе ответ, которого хотим в *данный момент* от другой стороны, тем эффективнее направляем конфликт к решению.

Использование глаголов, обозначающих действие

В главе 6 мы коснулись роли глаголов действия в оформлении просьб по ННО. В конфликтных ситуациях особенно важно сосредоточиться на том, чего мы хотим, а не на том, чего *не хотим*. Разговоры о том, чего кто-то *не хочет*, легко могут спровоцировать путаницу и сопротивление.

Язык действий подразумевает использование глаголов действия.

Язык действий требует использования глаголов действия. При этом нужно избегать слов, которые запутывают или легко могут быть интерпретированы как нападки.

Я хотел бы проиллюстрировать это ситуацией, в которой женщина выражала потребность в понимании, которая не удовлетворялась в отношениях раньше. Когда ее партнер сумел точно услышать ее потребность в понимании, я обернулся к женщине и сказал: «Что ж, давайте перейдем к стратегиям. Что может сделать ваш партнер, чтобы удовлетворить вашу потребность в понимании?» Она посмотрела на партнера и сказала: «Я хочу, чтобы ты слушал, когда я говорю с тобой». «Я и так слушаю тебя!» – возразил тот. Часто случается, что, когда кто-то просит нас послушать, мы воспринимаем эти слова как обвинение и чувствуем некоторую досаду.

Они топтались на месте. Партнер повторял: «Я слушаю тебя». «Нет, не слушаешь», – возражала женщина. Они сказали, что такие «диалоги» продолжались у них двенадцать лет. Такие ситуации типичны в конфликтах, во время которых стороны обозначают стратегии расплывчатыми словами, такими как «слушать». Вместо них я предлагаю использовать глаголы действия, которые обозначают *то, что мы можем услышать или увидеть*, – *то, что может быть заснято на видеокамеру*. «Слушание» происходит в голове у человека. Другой не может проверить, осуществляется оно или нет. Один из способов убедиться, что нас действительно слушают, – попросить человека повторять то, что он слышит. Мы просим человека об определенном действии, которое сами можем наблюдать и слышать. Если другая сторона может повторить, что только что было сказано, мы знаем, что нас слышали и по-настоящему слушают.

Еще в одном супружеском конфликте жена хотела убедиться, что муж уважает ее выбор. Она успешно высказала свою потребность, и теперь предстояло определить стратегию для удовлетворения этой потребности и высказывания просьбы. «Я хочу, чтобы ты дал мне свободу расти и быть собой», – сказала она. «Я так и поступаю», – ответил он. За этим, как и в случае с другой парой, последовала серия бесплодных «я так и поступаю!» и «нет, не так!».

Просьбы, не связанные с действиями, – например, «дай мне свободу расти», – часто усиливают конфликт. В данном случае муж

услышал, что его осуждают за авторитарность. Я указал жене на то, что мужу не совсем ясно ее желание: «Пожалуйста, скажите ему, с помощью каких действий он может проявить уважение к вашему выбору».

«Я хочу, чтобы ты позволил мне...», – начала она. «*Позволил* – это слишком расплывчато, – перебил ее я. – Что вы на самом деле имеете в виду, когда говорите о чем-то позволении?»

Для успешного решения конфликтов жизненно необходимо сохранять уважение.

Подумав несколько секунд, она поняла важную вещь и признала, что, говоря «я хочу, чтобы ты позволил мне быть собой и расти», на самом деле она хотела, чтобы муж хорошо отзывался о каждом ее действии.

Поняв, о чем на самом деле просила (чтобы он говорил ей *что-нибудь*), она признала, что это желание не давало ему свободы и не подразумевало особого уважения к его выбору. А сохранять уважение жизненно необходимо для решения конфликтов.

Значение слова «нет»

Когда мы высказываем просьбу, очень важно с уважением принимать реакцию других вне зависимости от того, соглашаются ли они на нашу просьбу. Во многих переговорах на моей памяти посредники просто ждали, пока стороны устанут до такой степени, что будут согласны на любой компромисс. Этот подход очень отличается от решения, при котором удовлетворены потребности каждого и никто не проигрывает.

В главе 8 мы установили, как важно не слышать в слове «нет» отторжение. Внимательно вслушиваясь в отказ, мы можем понять потребности других: *говоря слово «нет», они высказывают потребность, которая не дает им согласиться на нашу просьбу.* Если мы слышим потребность в слове «нет», мы можем продолжать процесс решения конфликта – то есть дальше искать способ удовлетворить потребности каждого, – даже если другая сторона отвечает отказом на определенную стратегию.

ННО и роль посредника

Хотя в этой главе я приводил примеры из переговоров, в которых выступал посредником между конфликтующими сторонами, внимание в основном было сосредоточено на решении конфликтов между нами и другими людьми. Однако нужно помнить еще о нескольких вещах, когда мы, взяв на себя роль посредника, хотим использовать инструменты ННО для помощи двум другим сторонам.

Ваша роль и уверенность в успехе процесса

Когда мы становимся посредниками в конфликте, для начала иногда полезно заверить конфликтующих, что вы присутствуете не для того, чтобы становиться на чью-либо сторону, а чтобы помочь сторонам услышать друг друга и прийти к выгодному для всех решению. В зависимости от обстоятельств мы также можем поделиться своей уверенностью в том, что при выполнении шагов ННО потребности всех сторон в итоге будут удовлетворены.

Помните: главное здесь – не мы

В начале этой главы я говорил о том, что цель – *не в том*, чтобы другой человек поступил так, как мы хотим.

Цель не в том, чтобы стороны сделали то, чего мы от них хотим.

Это актуально и для посредничества в чем-то чужом конфликте. Мы можем иметь собственные пожелания относительно исхода конфликта – особенно если это конфликт в семье, между друзьями или сотрудниками, – но следует помнить, что мы здесь не для достижения собственных целей. Роль посредника – создать среду, в которой стороны могут наладить контакт, выразить свои потребности, понять потребности другой стороны и прийти к стратегиям удовлетворения этих потребностей.

Неотложная эмпатическая помощь

В качестве посредника я делаю особый акцент на том, чтобы обе стороны были полностью и правильно поняты. Несмотря на это, как только я проявляю эмпатию по отношению к одной из сторон, другая

часто обвиняет меня в предвзятости. В такие моменты нужно то, что я называю «неотложной эмпатической помощью». Высказывание может звучать так: «Вы раздражены и хотели бы убедиться, что ваши интересы будут учитываться?»

Проявив эмпатию, я напоминаю сторонам, что каждый будет услышан и что теперь очередь другой стороны. Затем полезно убедиться, что они согласны подождать. Для этого мы можем спросить, например: «Вам этого достаточно или вы хотели бы дополнительного подтверждения, что вас тоже вскоре выслушают?»

Возможно, нам понадобится повторить это несколько раз, чтобы поддерживать процесс переговоров.

Поддержание процесса: следим за скачущим мячом

Во время переговоров мы должны «следить за счетом», внимательно прислушиваясь к каждой реплике и обеспечивая для обеих сторон возможность выразить свои потребности, выслушать потребности другого человека и высказать просьбу. Мы также должны «следить за скачущим мячом»: замечать, когда одна из сторон закончила, чтобы вернуться к словам этой стороны после того, как была услышана другая.

Это бывает тяжело, особенно когда обстановка накаляется. В таких ситуациях часто бывает полезно использовать большой белый лист бумаги или презентационный блокнот, чтобы фиксировать суть каждого высказывания, содержащего чувство или потребность.

Эта форма наглядной фиксации также может вселить в каждую из сторон уверенность, что ее потребности тоже будут обсуждаться, потому что, если мы сначала попытаемся полностью описать потребности одной из сторон, другая будет отчаянно стремиться взять слово. Если потратить время и записать эти потребности так, чтобы всем присутствующим было видно, тогда той стороне, которая пока слушает, будет легче поверить, что к ее потребностям тоже обратятся. Таким образом, каждому будет легче полностью сосредоточиться на том, что говорится непосредственно в данный момент.

Поддерживать разговор в настоящем времени

Еще одна важная особенность переговоров – это осознание настоящего момента. Кто в чем нуждается в данный момент? О чем

сейчас просят стороны? Поддержание этой осознанности требует большой практики, а нас обычно не учат полноценно присутствовать в настоящем.

Когда мы продвигаемся в процессе переговоров, мы часто можем услышать бурные обсуждения того, что произошло в прошлом и каких изменений люди хотят в будущем. Однако решить конфликт можно только в настоящем времени, поэтому нам нужно сосредоточиться на настоящем.

Поддержание динамики

Еще одна задача при переговорах заключается в том, чтобы разговор не буксовал. Это может произойти очень легко, ведь люди часто думают, что достаточно рассказать старую историю еще один раз – и другой наконец поймет их и выполнит их желание.

Чтобы переговоры продвигались, посредник должен задавать уместные вопросы и при необходимости поддерживать или даже ускорять темп. Однажды, когда у меня был назначен семинар в маленьком городке, организатор попросил помочь ему в личном споре о разделе семейного имущества. Я согласился, зная, что у меня всего три часа между семинарами.

Семейный конфликт развернулся вокруг мужчины, который владел большой фермой и собирался отойти от дел. Двое его сыновей затеяли настоящую войну о разделе собственности. Они восемь лет не говорили друг с другом, хотя жили на территории одной и той же фермы. Я встретился с братьями, их женами и сестрой. Все они были вовлечены в этот клубок юридических тонкостей и страдали уже восемь лет.

Чтобы запустить процесс – и не выбиться из собственного графика, – мне пришлось ускорить процесс переговоров. Не давая им тратить время на очередной пересказ старых историй, я попросил у одного из братьев разрешения сыграть его роль. Потом я собирался сыграть роль другого брата.

Используйте распределение ролей, чтобы ускорить процесс переговоров.

Играя свою роль, я шутливо сказал, что хочу уточнить у «режиссера», хорошо ли справляюсь. Обернувшись через плечо на брата, чью роль я играл, я увидел реакцию, к которой не был готов:

у него в глазах стояли слезы. Я думаю, что он ощущал глубокую эмпатию – как к себе в моем исполнении, так и к страданиям брата, которых он раньше не замечал. На следующий день ко мне подошел отец, тоже со слезами на глазах, и сказал, что вечером после переговоров вся семья впервые за восемь лет собралась поужинать вместе. Конфликт длился годами, юристы с обеих сторон безуспешно пытались прийти к согласию, но решение нашлось, когда братья увидели во время инсценировки страдания и потребности друг друга. Если бы я ждал, пока они оба изложат свои версии, поиск решения занял бы намного больше времени.

Используя этот метод, я иногда оборачиваюсь к человеку, чью роль исполняю (своему «режиссеру»), чтобы узнать, хорошо ли справляюсь. Какое-то время я думал, что у меня актерский талант, потому что люди часто плакали и говорили: «Именно это я пытался сказать!» Однако начав обучать инсценировкам других, я понял, что это под силу каждому из нас – достаточно наладить контакт с собственными потребностями. Не имеют значения события – потребности у нас у всех одни и те же. Потребности универсальны. Иногда я работаю с людьми, которые подверглись пыткам или изнасилованию. Если виновник отсутствует, я могу взять на себя его роль. То и дело жертва с удивлением слышит от меня те же слова, которые произносил виновник, и настойчиво спрашивает: «Откуда же вы знаете?»

В инсценировке мы просто ставим себя на место другого.

Я думаю, что ответ на этот вопрос звучит так: я знаю это, потому что я – тот самый человек. Как и все мы. Применяя язык чувств и потребностей, мы не думаем о проблеме, а просто ставим себя на место другого, пытаюсь превратиться в этого человека. «Правильное понимание роли» происходит не в наших мыслях – хотя время от времени нужно сверяться с «режиссером», ведь мы можем ошибаться. Все иногда ошибаются, и это нормально. Если мы сбились с курса, тот, чью роль мы исполняем, найдет способ сообщить нам об этом. А для нас это станет очередной возможностью построить более точную догадку.

Как правильно перебивать

Иногда обстановка на переговорах накаляется и люди начинают перекрикивать или перебивать друг друга. В таких условиях для

поддержания процесса не нужно бояться перебивать. Однажды я был на переговорах в Израиле. Мне пришлось тяжело, потому что переводчик проявлял излишнюю вежливость. В конце концов я научил его вести себя жестко. «Заставьте их замолчать! – велел я. – Скажите, что мне нужно хотя бы узнать перевод, прежде чем они начнут кричать друг на друга». Когда стороны перекрикивают друг друга или говорят одновременно, я вмешиваюсь. «Прошу прощения, прошу прощения, прошу прощения!» – говорю я и повторяю эти слова громко и часто, пока на меня не обратят внимание.

Завладев их вниманием, нужно действовать быстро. Если человек гневно реагирует на наше вмешательство, мы можем почувствовать, что ему слишком плохо, чтобы слышать нас. Тогда нужно оказать неотложную эмпатическую помощь. Вот как это может звучать на примере деловой встречи.

Участник переговоров: Вечно одно и то же! Они уже назначали три встречи, и каждый раз какие-то новые объяснения, почему нельзя это сделать. В прошлый раз они даже договор подписали! А теперь очередное обещание, которое так и останется обещанием! Нет смысла работать с людьми, которые...

Посредник: Прошу прощения, прошу прощения, ПРОШУ ПРОЩЕНИЯ! Вы могли бы повторить слова другой стороны?

Участник (понимая, что не слушал): Нет!

Посредник: Иными словами, вы настроены очень недоверчиво и вам нужна уверенность, что эти люди выполняют свои обещания?

Участник: Ну да, но...

Посредник: Вы могли бы повторить, что они сказали? Позвольте, я напомню вам. Я услышал, как другая сторона заявила о своей потребности в сотрудничестве. Вы могли бы это повторить, просто чтобы я убедился, что все мы понимаем друг друга?

Участник (молчит).

Посредник: Нет? Тогда я, с вашего разрешения, повторю.

И мы повторяем.

Мы можем рассматривать себя как переводчиков, которые переводят высказывания каждой из сторон для достижения взаимопонимания. Я прошу стороны привыкнуть к тому, что я буду их перебивать для решения конфликта. И когда я действительно перебиваю их, я проверяю, правильно ли перевожу высказывание. Я

перевожу множество высказываний, даже если всего лишь высказываю догадки, но участник переговоров всегда является последней инстанцией, когда речь идет о правильности моего перевода.

Мы перебиваем для того, чтобы возобновить процесс.

Важно помнить, что мы перебиваем и привлекаем внимание людей для того, чтобы возобновить процесс наблюдений, определения и высказывания чувств, соединения чувств с потребностями и построения реальных запросов с использованием ясного, конкретного языка утвердительных высказываний.

Когда люди отказываются от личной встречи

Я оптимистично отношусь к встречам, на которых люди высказывают свои потребности и просьбы, но одна из самых больших проблем в моей практике – это хотя бы получить доступ к обеим сторонам. Иногда одной из сторон требуется время, чтобы ясно выразить собственные потребности. Поэтому посреднику нужен доступ к обеим сторонам, чтобы они могли высказать свои потребности и выслушать друг друга. И часто мы слышим от кого-то вовлеченного в конфликт: «Говорить не имеет смысла – они не услышат. Я пытался говорить с ними, и толку не было».

Чтобы решить эту проблему, я искал стратегии для решения конфликтов, в которых стороны не хотят встречаться лично. Один из методов, который показывает обнадеживающие результаты, – это использование звукозаписывающих устройств. Я работаю с каждой из сторон отдельно, играя в это время роль отсутствующей стороны. Этот вариант можно обдумать, если в вашей жизни присутствуют два человека, которые испытывают слишком большие страдания, чтобы встретиться лично.

Вот один из примеров. Женщина очень страдала от конфликта со своим мужем, в частности от того, каким образом он выражал свой гнев. Сначала я выслушал ее так, чтобы она получила возможность ясно высказаться и опыт уважительного и понимающего отношения. Затем я взял на себя роль мужа и попросил ее выслушать, как я высказываю его потребности (насколько я мог о них догадаться).

Когда потребности конфликтующих сторон были ясно переданы во время этой инсценировки, я попросил жену дать мужу аудиозапись,

чтобы узнать его реакцию.

В этом случае я точно угадал потребности мужа, поэтому он почувствовал огромное облегчение, прослушав запись. Узнав, что его поняли, он стал испытывать больше доверия и затем согласился на личную встречу. Мы работали вместе, пока они не нашли приемлемый для обоих способ удовлетворить свои потребности.

Когда сложно устроить личную встречу конфликтующих сторон, может оказаться полезной аудиозапись инсценировки.

Неформальное посредничество: когда мы суем нос в чужие дела

Неформальное посредничество – это вежливое наименование посредничества в ситуациях, когда нас о нем не просили. Мы буквально суем нос в чужие дела.

Однажды, зайдя за покупками в продуктовый магазин, я увидел, как женщина ударила маленького ребенка. Она уже замахнулась для нового удара, когда вмешался я. Она не просила меня: «Маршалл, пожалуйста, помогите нам договориться». А еще как-то раз я шел по парижской улице. Со мной поравнялась женщина. Ее вдруг догнал довольно нетрезвый мужчина, рывком развернул к себе и дал пощечину.

Говорить с этим человеком не было времени, поэтому я использовал силу для защиты, схватив его как раз в тот момент, когда он собирался снова ее ударить. Я встал между ними и вмешался в их дела. А еще однажды на деловой встрече я увидел, как две компании бесконечно переругиваются о старой-престарой проблеме, – и тоже сунул нос в их дела.

Нам нужен большой опыт, чтобы слышать потребность в каждом высказывании.

Когда мы видим поведение, вызывающее у нас беспокойство, – если речь не идет о ситуациях, когда нужно применить силу для защиты, как рассказывается в главе 12, – для начала мы проявляем эмпатию к потребностям человека, чье поведение нам не нравится. В первой ситуации, если мы хотим, чтобы по отношению к ребенку проявили *больше* насилия, мы можем вместо эмпатии сказать в адрес

матери что-нибудь осуждающее. Такая реакция с нашей стороны только накалит ситуацию.

Чтобы по-настоящему помогать людям в ситуациях, в которые мы суем свой нос, мы должны очень хорошо развить грамотность во всем, что касается потребностей, и выработать в себе умение слышать потребность в каждом действии, в том числе потребность, лежащую в основе физического насилия по отношению к другим. А еще мы должны обладать опытом вербального проявления эмпатии, чтобы люди чувствовали, что мы понимаем их потребности.

Решая вмешаться в чужие дела, нужно помнить, что мало просто поддержать кого-то, чтобы этот человек наладил контакт со своими потребностями. Мы стремимся к реализации всех остальных шагов, описанных в этой главе. Например, проявив сочувствие к матери малыша, мы можем сказать, что для нас важна безопасность людей и мы хотим их защищать. Затем можно спросить, не хочет ли она поискать другие способы удовлетворения своих потребностей.

Однако мы стараемся не упоминать о своих потребностях в связи с поведением другого человека, пока этот человек не поймет, что мы понимаем *его* потребности и придаем им значение. В противном случае люди, во-первых, не будут придавать значение нашим потребностям, а во-вторых, не поймут, что их и наши потребности – одно целое. Элис Уокер очень красиво сказала об этом в романе «Цвет пурпурный»: «Однажды сидела я, тихая и несчастная, как дитя без матери, и пришло оно ко мне: чувство пришло, будто я не отдельная от мира, а наоборот, часть всего. Мне казалось тогда, ежели дерево срезать, у меня на руке кровь выступит»^[11].

Пока мы не убедились, что обе стороны осознают как собственные потребности, так и потребности другой стороны, нам будет сложно добиться успеха, вмешиваясь в дела других. Мы можем попасть в ловушку «жадного» мышления, думая только о собственных потребностях. А когда «жадное» мышление переплетается с мышлением «правильно – неправильно», каждый из нас может стать воинственным и агрессивным и не видеть даже самых очевидных решений. В такой момент конфликт может казаться неразрешимым – и таким он и будет, если мы не установим связь с другим человеком, проявив к нему эмпатию, прежде чем обращать внимание на собственные потребности.

Подведем итог

Использование ННО для решения конфликтов отличается от традиционных переговоров. Вместо долгих обсуждений проблем, стратегий и способов найти компромисс мы сосредоточены главным образом на определении потребностей каждой из сторон. Лишь после этого мы ищем стратегии удовлетворения этих потребностей.

Мы начинаем с установления человеческой связи между конфликтующими сторонами. Затем нужно убедиться, что обе стороны имеют возможность полностью выразить свои потребности и внимательно выслушать потребности других. Как только потребности услышаны, формулируются выполнимые шаги, которые нужно предпринять для удовлетворения этих потребностей. Мы стараемся не судить и не анализировать конфликт. Вместо этого мы сосредоточены на потребностях.

Когда одна из сторон испытывает слишком сильные страдания, чтобы услышать потребности другой, мы проявляем эмпатию до тех пор, пока человек не убедится, что его боль слышат. Мы воспринимаем слово «нет» не как отторжение, а скорее как выражение потребности, которая не дает человеку сказать «да». Лишь когда обе стороны услышали потребности друг друга, мы продвигаемся к стадии решений, формулируя реалистичные просьбы с использованием конкретных действий, описанных утвердительными высказываниями.

Когда мы берем на себя роль посредника в конфликте между двумя другими сторонами, действуют те же принципы. Кроме того, мы внимательно отслеживаем процесс, при необходимости проявляем эмпатию, поддерживаем разговор в настоящем времени, сохраняем динамику и вмешиваемся, если возникают отклонения от процесса.

С помощью этих инструментов и понимания мы можем приобретать опыт и помогать другим в решении даже застарелых конфликтов.

Применение силы для защиты

Когда избежать применения силы невозможно

Если две конфликтующие стороны имеют возможность полностью выразить свои наблюдения, чувства, потребности и просьбы – и каждая группа проявляет эмпатию по отношению к другой, – обычно удается найти решение, которое удовлетворяет потребности каждой из сторон. Стороны могут как минимум согласиться с уважением относиться к своему несогласию.

Однако в некоторых ситуациях возможности для такого диалога может не быть и приходится применять силу, чтобы защитить жизнь или права человека. Например, другая сторона не хочет говорить. Или надвигающаяся опасность не оставляет времени для разговора. В таких ситуациях, возможно, понадобится прибегнуть к силе. Если это происходит, ННО призывает различать применение силы для защиты и для наказания.

Мышление, лежащее в основе применения силы

В основе защитного применения силы лежит намерение предотвратить травму или несправедливость. В основе применения силы с целью наказания лежит намерение причинить человеку страдания за то, что считается его проступками. Когда мы хватаем ребенка, выбегающего на проезжую часть, мы используем силу с целью защиты, чтобы ребенок не пострадал. Применение же силы для наказания может включать физическую или психологическую агрессию – например, шлепание или обидные для ребенка слова: «Как можно быть таким идиотом! Как тебе не стыдно!»

Применение силы для защиты подразумевает только защиту, а не наказание, обвинение или осуждение.

Применяя силу с целью защиты, мы сосредоточены только на жизни или правах, которые защищаем, а не на осуждении личности или поведения. Мы не обвиняем ребенка, бегущего на проезжую часть. Наше мышление направлено только на защиту ребенка от опасности.

(Больше узнать о таком применении силы в социальных и политических конфликтах можно из книги Роберта Ирвина «*Построение мирной системы*»^[12].) В основе использования силы для защиты лежит предположение, что люди вредят себе и другим в результате некой формы невежества. Таким образом, исправительный процесс заключается в обучении, а не в наказании. Невежество подразумевает:

- 1) нехватку осознанности в наших действиях,
- 2) неспособность увидеть способы удовлетворения наших потребностей без вреда для других,
- 3) веру в то, что мы имеем право наказывать других или причинять им боль, потому что они «заслуживают» этого,
- 4) неадекватное мышление – например, воображаемые голоса, которые приказывают кого-то убить.

Наказание же основано на предположении, что люди совершают преступления из-за своей злобности или испорченности. Поэтому, чтобы исправить ситуацию, нужно заставить их отплатить за содеянное. «Исправление» осуществляется с помощью наказаний, предназначенных заставить этих людей:

- 1) страдать для осознания своей неправоты,
- 2) раскаиваться,
- 3) изменяться.

Однако на практике наказания, вместо того чтобы стать уроком и помочь раскаяться, с таким же успехом могут вызывать злость и враждебность, провоцируя то самое поведение, с которым мы хотим бороться.

Виды карательной силы

Телесное наказание, такое как шлепки, – это пример карательного применения силы. Я обнаружил, что тема телесных наказаний вызывает у родителей сильные эмоции. Некоторые упорно отстаивают эту практику, ссылаясь на Библию: «Кто жалеет розги своей, тот ненавидит сына; а кто любит, тот с детства наказывает его»^[13]. Такие родители убеждены, что, наказывая ребенка, мы устанавливаем четкие рамки и выражаем тем самым свою любовь. Другие родители столь же упорно доказывают, что побои свидетельствуют об отсутствии любви

и неэффективны, поскольку внушают ребенку, что в случае чужой ошибки всегда можно прибегнуть к физическому насилию.

Из-за страха телесного наказания дети перестают осознавать сопереживание.

Лично меня беспокоит то, что дети из-за страха телесного наказания могут перестать верить в сопереживание, которое лежит в основе родительских требований.

Родители часто говорят мне, что им «приходится» наказывать детей, потому что они не видят другого способа заставить детей поступать так, «как лучше для них». Они подкрепляют свою позицию историями о детях, выразивших благодарность за наказание, которое помогло «вправить мозги». Я воспитал четверых детей, поэтому глубоко сопереживаю родителям, которые ежедневно сталкиваются со сложными задачами, стараясь воспитать детей и обеспечить их безопасность. Однако это не уменьшает моей обеспокоенности по поводу применения телесных наказаний.

Прежде всего, я не уверен, что люди, провозглашающие эффективность таких наказаний, знают о бесчисленных случаях, когда дети восстают против того, что для них полезно, просто потому, что выбирают бунт, а не покорность. Кроме того, кажущаяся успешность телесных наказаний не означает, что другие методы воздействия не могли бы дать такого же результата. И наконец, я разделяю тревогу многих родителей относительно последствий телесного наказания в социуме. Когда родители решают применить силу, они могут выиграть битву, заставив ребенка делать то, чего от него хотят, но не поддерживаем ли мы в долгосрочной перспективе социальную норму, которая считает насилие способом улаживать разногласия?

Наказание также подразумевает навешивание ярлыков и лишение привилегий.

Кроме телесных наказаний, существуют и другие проявления силы, которые можно считать наказанием. Сюда относятся обвинения с целью дискредитировать человека. Например, родители могут клеймить детей за нежелательное поведение как «неправильных», «эгоистичных» или «незрелых».

Еще одна форма применения карательной силы – это лишение некоторых видов вознаграждения: отмена карманных денег или запрет

водить машину. В этом контексте лишение заботы или уважения – это одна из самых сильных угроз.

Расплата за наказание

Когда мы соглашаемся что-то делать только для того, чтобы избежать наказания, наше внимание отвлекается от смысла нашего действия. Вместо этого мы думаем о последствиях возможной неудачи. Если продуктивность рабочего зависит от страха наказания, работа делается, но энтузиазм снижается и рано или поздно продуктивность упадет.

Страх наказания заставляет думать о последствиях, а не о наших ценностях.

Страх наказания снижает нашу веру в себя и доброжелательность.

Если дети чистят зубы из страха перед стыдом и насмешками, состояние ротовой полости может улучшаться, но в их самоуважении появятся дырки. Кроме того, мы все знаем, что наказание убивает доброжелательность. Чем чаще в нас видят источник наказаний, тем сложнее другим будет сопереживать нашим потребностям.

Я зашел в гости к другу, директору школы. Мы разговаривали, когда он вдруг посмотрел в окно кабинета и увидел большого мальчика, который лупил маленького. «Извини, я сейчас», – сказал он мне и кинулся на игровую площадку. Схватив драчуна, он отвесил ему шлепок, приговаривая: «Я тебе покажу, как бить маленьких!» Когда директор вернулся, я заметил: «Не думаю, что ты донес до ребенка то, что хотел. Мне кажется, он усвоил, что нельзя бить маленьких, когда кто-то большой – например, директор – может это увидеть! Да и вообще мне кажется, что ты усилил в нем убеждение, что, ударив кого-то, можно заставить его делать то, что ты хочешь».

В таких ситуациях я советую сначала с эмпатией отнестись к ребенку, который дерется. Например, если бы я увидел, что ребенок бьет кого-то в ответ на обидную кличку, я мог бы ему посочувствовать: «Я вижу, что ты злишься, потому что хотел бы более уважительного отношения к себе». Если бы я правильно понял и ребенок подтвердил бы мою догадку, я затем высказал бы собственные чувства, потребности и просьбы, не подразумевая обвинений: «Мне грустно,

потому что я хотел бы найти способ добиваться уважения, не превращая других во врагов. Скажи, пожалуйста, не хочешь ли ты вместе со мной поискать другие способы получить уважение?»

Два вопроса, выявляющих ограниченность наказаний

Два вопроса показывают нам, почему мы вряд ли получим желаемое, если будем использовать наказания, чтобы изменить поведение людей. Первый вопрос звучит так: «Что мне хотелось бы изменить в поведении этого человека по сравнению с его нынешним поведением?» Если мы задаем только первый вопрос, наказание может показаться эффективным, потому что угроза или применение карательной силы действительно могут повлиять на поведение других. Однако после второго вопроса становится очевидно, что наказание вряд ли сработает: «Если этот человек выполнит мое желание, то по какой причине и нравится ли мне эта причина?»

Первый вопрос: чего я хочу от этого человека?

Второй вопрос: если этот человек выполнит мое желание, какие у него причины так поступить и приятны ли они для меня?

Мы редко задаем второй вопрос, но когда дело все же доходит до него, быстро становится ясно, что наказание и вознаграждение мешают людям действовать по тем мотивам, которых мы бы от них хотели. Я считаю, что очень важно осознавать важность мотивов, по которым человек выполняет наше желание.

Например, обвинения или наказания явно не являются эффективными стратегиями, если мы хотим, чтобы дети прибирали комнаты из любви к порядку или из желания помочь родителям. Дети часто прибираются в комнатах, подчиняясь авторитетному лицу («мама сказала»), стараясь избежать наказания, боясь огорчить родителей или быть отвергнутыми. Однако в ННО мы создаем другой уровень морального развития, основанный на автономности и взаимной зависимости. Таким образом, мы признаем ответственность за собственные действия и осознаем, что наше благополучие и благополучие других – это одно и то же.

Использование силы для защиты в школах

Я хотел бы описать, как мы с несколькими учениками использовали силу для защиты, чтобы навести порядок в хаосе альтернативной школы. Эта школа была создана для учеников, которые выбыли или были исключены из обычных классов.

Мы – я и администрация – надеялись показать, что в основанной на принципах ННО школе можно наладить контакт с этими учениками. Моя работа заключалась в обучении педагогического коллектива ННО и в предоставлении консультаций в течение года. У меня было всего четыре дня на подготовку преподавателей, и я не смог достаточно ясно показать разницу между ННО и вседозволенностью. В результате некоторые учителя не обращали внимания на ситуации насилия и внушающего беспокойства поведения. В школе начался просто ад крошечный, и администрация уже была готова закрыть школу.

Я попросил разрешения поговорить с самыми проблемными учениками. Директор отобрал восемь мальчиков в возрасте от одиннадцати до четырнадцати лет. Я приведу фрагменты нашего разговора.

МР (высказывая чувства и потребности без наводящих вопросов): Я очень огорчен отчетами учителей. Во многих классах ситуация выходит из-под контроля. Я очень хочу, чтобы эта школа успешно работала. Я надеюсь, что вы поможете мне понять, в чем проблема и как ее решить.

Уилл: Начальник, в этой школе все учителя – придурки!

МР: Уилл, вы говорите, что вам не нравятся учителя и вам бы хотелось, чтобы некоторые их действия изменились?

Уилл: Нет, они придурки, потому что просто стоят и не делают вообще ничего.

МР: Вы хотите сказать, что вам не нравится поведение учителей, потому что вам бы хотелось, чтобы они делали больше, когда начинаются проблемы? (*Это вторая попытка узнать его чувства и желания.*)

Уилл: Да, начальник. Тут кто угодно делает что угодно, а они стоят и скалятся, как придурки.

МР: А вы могли бы привести пример того, как учителя бездействуют?

Уилл: Запросто. Вот буквально сегодня один чувак пришел в школу, а у него в кармане штанов была бутылка бурбона. Только

слепой не увидел бы. Все это видели, и училка тоже, но она прикинулась, что не видит.

МР: Насколько я понимаю, вы не уважаете учителей, когда они просто стоят и не вмешиваются. Вы бы хотели, чтобы они что-то делали. (*Это продолжение попыток полностью понять ситуацию.*)

Уилл: Ну да.

МР: Я расстроен, потому что хочу, чтобы они могли улаживать проблемы. Кажется, я не смог донести до них то, что имел в виду.

Разговор перешел к особенно болезненной теме: речь шла об учениках, которые не хотели заниматься сами и мешали другим.

МР: Я очень хочу решить эту проблему, потому что учителя говорят, что она тревожит их больше всего. Я буду благодарен, если вы поделитесь со мной своими мыслями.

Джо: Учителю нужна палка.

МР: Джо, вы хотите, чтобы учителя били учеников за нарушение дисциплины?

Джо: Тут больше ничего не придумаешь. Иначе они так и будут валять дурака.

МР (*все еще пытаюсь понять чувства Джо*): Вы считаете, что больше ничего не сработает?

Джо (*кивает в знак согласия*).

МР: Если это единственный способ, то мне очень жаль. Я бы хотел найти другой. Я терпеть не могу такие решения проблем.

Эд: Почему?

МР: Причин несколько. Предположим, я с помощью палки заставлю вас не носиться по школе. А теперь скажите мне, что будет, если трое-четверо из вас, кого я ударил, подойдут к моей машине, когда я буду ехать домой?

Эд (*с улыбкой*): Тогда вам лучше иметь большую дубину, начальник!

МР (*уверенный, что я правильно понял слова Эда, а он понял, что я понял, я продолжаю, не перефразируя*): Именно об этом я и говорю. Я хотел бы объяснить вам, что такой способ решения проблем мне не нравится. Я слишком рассеян, чтобы постоянно носить с собой дубину, и даже если я ее не забуду, мне бы очень не хотелось кого-то бить.

Эд: Вы можете выгнать их из школы.

МР: Эд, вы говорите, что вы хотели бы, чтобы мы отстраняли детей от занятий или исключали из школы?

Эд: Ага.

МР: От этой мысли мне тоже грустно. Я хочу показать, что в школе есть способы уладить разногласия, никого не выгоняя. Если не удастся придумать ничего лучшего, я буду чувствовать себя неудачником.

Уилл: Если чувак ничего не делает, почему бы не запихнуть его в специальную комнату для ничегонеделания?

МР: Уилл, вы предлагаете выделить специальную комнату, чтобы отправлять туда учеников, которые плохо ведут себя на уроке?

Уилл: Вот именно. Незачем им сидеть в классе, если они ничего не делают.

МР: Очень интересная мысль. Как, по-вашему, будет действовать такая комната?

Уилл: Иногда просто приходишь в школу, а в тебя как будто бес вселяется: ничего не хочешь делать. И вот ученики могли бы идти в эту комнату, когда не хотят ничего делать.

МР: Я понимаю вашу мысль, но, боюсь, учителя могут не поверить, что ученики по своей воле пойдут в эту комнату.

Уилл (уверенно): Пойдут.

Я сказал, что, на мой взгляд, план может сработать, если мы покажем, что цель – не наказать, а разместить тех, кто не готов учиться, и в то же время дать возможность учиться другим. Я также сказал, что у «комнаты для ничегонеделания» будет больше шансов на успех, если станет известно, что это идея самих учеников, а не приказ администрации.

И вот такая комната для ничегонеделания была выделена для учеников, которые были не в настроении учиться и отвлекали своим поведением других. Иногда ученики сами просились в эту комнату, иногда они шли туда по просьбе учителей. В комнате для ничегонеделания сидела учительница, лучше всего овладевшая ННО. Она очень эффективно общалась с детьми, которые туда приходили. Эта идея оказалась очень успешной. Она вернула в школу порядок, потому что придумавшие ее ученики разъяснили остальным цель: защитить права тех, кто хотел учиться. Мы использовали диалог с учениками, чтобы показать учителям, что существуют другие способы

решения конфликта, помимо дистанцирования от него или применения наказаний.

Подведем итог

В ситуациях, когда нет возможности общаться, – например, в моменты опасности, – нам может понадобиться защитное применение силы. Намерение, лежащее в основе защитного применения силы, состоит в предотвращении страданий или несправедливости и ни в коем случае не в том, чтобы заставить человека страдать, раскаиваться или меняться. В результате карательного применения силы часто возникают враждебность и сопротивление тому самому поведению, которого мы хотим добиться. От наказания страдают добрая воля и самооценка. Оно заставляет нас думать не о сути наших действий, а о последствиях. Обвинения и наказания не создают в людях той мотивации, которой мы бы хотели.

*Человечество спало —
оно все еще спит, —
убаюканное ограниченными удовольствиями
своих замкнутых любовей.*

Пьер Тейяр де Шарден^[14]

Освободить себя и помогать другим

Освобождение себя от старых установок

От наших благонамеренных родителей, учителей, духовных наставников и других людей все мы усвоили информацию о том, чем ограничены возможности людей. Это деструктивное культурное наследие, передаваемое из поколения в поколение и даже из века в век, настолько глубоко проникло в нашу жизнь, что мы его даже не осознаем. В одном из своих номеров комик Бадди Хэкетт, который с детства питался сытной маминой стряпней, утверждал, что не думал, будто можно вставать из-за стола без изжоги, пока не попал в армию. Подобным образом боль, спровоцированная травматичными культурными условиями, является настолько обыденной частью нашей жизни, что мы ее уже не замечаем. Нужна огромная энергия и осознанность, чтобы заметить эти деструктивные рефлексии и превратить их в такие мысли и поступки, которые будут служить жизни.

Эта трансформация требует грамотного отношения к потребностям и способности налаживать контакт с собой. И то и другое тяжело дается людям в нашей культуре. Нас не просто никогда не учили работать с нашими потребностями – культура часто внушала нам, что нужно активно блокировать их осознание. Как говорилось выше, мы унаследовали язык, который служил королям и элитам в обществах доминирования. Основной массе людей не давали развить осознание своих потребностей. Вместо этого их учили быть покорными и послушными. Наша культура подразумевает, что нуждаться в чем-то – это плохо и деструктивно. Само слово «нуждаться», употребляемое по отношению к человеку, указывает на его беспомощность и незрелость. За выражение потребностей людям приклеивают ярлык эгоистов. Использование личного местоимения «я» иногда приравнивается к эгоцентричности или эмоциональной зависимости.

Мы можем освободиться от культурной обусловленности.

Побуждая нас разделять наблюдение и оценивание, признавать мысли и чувства, из которых формируются наши потребности, ННО

повышает наше осознание культурной среды, которая ежесекундно влияет на нас.

Чтобы освободиться от этого влияния, необходимо его осознать.

Урегулирование внутренних конфликтов

Мы можем применить ННО для решения внутренних конфликтов, которые часто приводят к депрессии. В своей книге *«Революция в психиатрии»*^[15] Эрнест Беккер объясняет депрессию «когнитивно подавленными альтернативами». Это означает, что внутри нас ведется неодобрительный диалог. Мы отчуждаемся от своих потребностей и поэтому не можем их удовлетворить. Депрессия – это состояние отчуждения от наших собственных потребностей.

Женщина, изучавшая ННО, переживала приступ глубокой депрессии. Ее попросили идентифицировать внутренние голоса в самый острый момент и записать их в виде диалога. Вот две первые реплики:

Первый голос («карьеристка»): Я должна что-то делать со своей жизнью. Я впустила в свою жизнь свое образование и способности.

Второй голос («ответственная мать»): Посмотри на вещи реально. У тебя двое детей, и ты не справляешься. Как же ты справишься с чем-то еще?

Обратите внимание, что эти реплики внутреннего диалога отравлены суждениями и такими словами, как «должна», «впустила в свою жизнь свое образование и способности», «ты не справляешься». Этот диалог в той или иной форме крутился у женщины в голове много месяцев. Ей посоветовали представить себе, что «карьеристка» приняла «таблетку ННО» и теперь формулирует свои высказывания так: «Если А, то я чувствую Б, потому что мне нужно В. Поэтому я теперь хотела бы Д».

Затем она перевела высказывание «Я должна что-то делать со своей жизнью. Я впустила в свою жизнь свое образование и способности» следующим образом: «Когда я провожу столько времени дома с детьми и не работаю, я чувствую уныние и подавленность, потому что мне нужна самореализация, которую мне когда-то давала работа».

Теперь предстояло подвергнуть голос «ответственной матери» тому же процессу. «Посмотри на вещи реально. У тебя двое детей, и ты не справляешься. Как же ты справишься с чем-то еще?» превратилось в следующее высказывание: *«Когда я думаю о выходе на работу, мне страшно, потому что я хочу быть уверена, что дети не останутся без присмотра. Поэтому сейчас я хотела бы найти для детей хороший садик и выделить достаточно времени, чтобы самой с ними бывать».*

Способность слышать собственные чувства и потребности и проявлять к ним эмпатию может избавить нас от депрессии.

Эта женщина почувствовала огромное облегчение, когда перевела свои внутренние высказывания на язык ННО. Она смогла преодолеть отчуждающие слова, которые постоянно обращала сама к себе, и проявить к себе эмпатию.

Хотя у нее еще оставались практические проблемы – например, уладить все в детском саду и со своим мужем, – она больше не вела осуждающий внутренний диалог, не дававший ей осознать собственные потребности.

Забота о внутренней экологии

Когда мы запутываемся в осуждающих, обвиняющих или гневных мыслях, тяжело построить экологически чистый внутренний мир. ННО помогает привести ум в более спокойное состояние. Наше внимание направляется на то, чего мы на самом деле хотим, а не на то, что не так с нами или другими.

Внимание направлено на то, чего мы хотим, а не на то, что пошло не так.

Одна участница трехдневного семинара рассказала о большом личностном прорыве. Один из ее запросов заключался в том, чтобы научиться лучше заботиться о себе. Но на второй день обучения она проснулась со страшной головной болью. Она рассказывает:

Обычно я первым делом начала бы анализировать, что сделала не так. Съела что-то не то? Переутомила? Сделала то, не сделала это?.. Но, поскольку я работала над освоением ННО, чтобы лучше заботиться о себе, я спросила себя: «Что мне нужно сделать для себя прямо сейчас?»

Я медленно и осторожно сделала несколько упражнений для шеи, затем прошла и выполнила еще несколько полезных для себя действий, вместо того чтобы себя обвинять. Головная боль стала терпимой, и я смогла пойти на занятия. Для меня это было самое настоящее открытие! Проявив к себе эмпатию, я поняла, что не уделила себе достаточно внимания накануне и моя головная боль была обращенной ко мне моей же просьбой о внимании. В конце концов я уделила себе достаточно внимания и смогла посетить семинар. У меня часто болит голова, и для меня это было очень важным поворотным моментом.

Еще на одном семинаре участник спросил, каким образом можно использовать ННО, чтобы освободиться от вызывающих гнев мыслей, когда мы за рулем. О, эта тема была мне очень близка! Я годами колесил по всей Америке и страшно устал от побуждающих к насилию мыслей, бурливших у меня в голове. Каждый, кто не ехал так, как я считал нужным, становился для меня заклятым врагом и мерзавцем. В моей голове скакали мысли такого рода: «Он что, спятил?! Он даже не смотрит, куда едет!» В таком расположении духа у меня было лишь одно желание: наказать других водителей. А поскольку я не мог этого сделать, гнев оставался в моем теле и становился тяжелой ношей.

Снижайте стресс, прислушиваясь к собственным чувствам и потребностям.

Наконец я научился переводить свои суждения в чувства и потребности и проявлять к себе эмпатию: «Господи, мне очень страшно, когда люди так ездят. Жаль, что они не видят, насколько это опасно!»

Надо же! Я был просто поражен тем, насколько меньше стресса испытывал, просто осознав собственные чувства и потребности и не обвиняя других.

Затем я решил проявить эмпатию к другим водителям и получил очень вдохновляющий первый опыт. Я оказался позади автомобиля, который намного превышал ограничения скорости, а на перекрестках ехал медленнее. Я кипел, бормоча сквозь зубы: «Кто ж так ездит!» Затем я заметил, что заставляю себя испытывать стресс, и переключился на возможные чувства и потребности этого водителя. Я

почувствовал, что этот человек растерян и нуждается в терпении со стороны тех, кто едет позади.

Когда ширина дороги позволила мне обогнать эту машину, я увидел, что за рулем женщина лет восьмидесяти. На лице у нее застыло выражение ужаса. Я был рад, что моя попытка проявить эмпатию не дала мне сигнализировать или проявлять типичные для меня признаки недовольства.

Снижайте стресс, проявляя эмпатию к другим.

ННО вместо диагностики

Много лет назад, когда только что завершился мой девятилетний период обучения, необходимый, чтобы стать психотерапевтом, я ознакомился с диалогом между израильским философом Мартином Бубером и американским психологом Карлом Роджерсом. Бубер спрашивал, может ли любой человек заниматься психотерапией в качестве психотерапевта. Тогда этот философ как раз приехал в США и его вместе с Карлом Роджерсом пригласили на дискуссию в психиатрическую больницу. Присутствовала группа психиатров.

В этом диалоге Бубер утверждал, что человеческое развитие происходит посредством встречи двух личностей, которые проявляют себя, раскрываясь во всей своей уязвимости и аутентичности. Он называл это отношениями «Я – Ты». Философ не верил в то, что этот тип подлинного общения может существовать, когда люди играют роль психотерапевта и клиента. Роджерс согласился с тем, что искренность и открытость необходимы для роста. В то же время он утверждал, что компетентные психотерапевты могут при необходимости выходить за рамки своей роли и строить подлинное общение с клиентами.

Бубер не склонен был соглашаться. Он считал, что, даже если психотерапевт хочет и способен проявить себя по-настоящему, это невозможно, пока клиент будет воспринимать себя как клиента, а психотерапевта – как психотерапевта. Он указал на то, что сам по себе процесс записи на прием и оплаты снижает вероятность подлинного общения между двумя личностями.

Этот диалог пролил свет на мое собственное давно зародившееся сомнение относительно одного «нерушимого правила» психоаналитической терапии. Речь шла об отсутствии эмоциональной

вовлеченности. Если психотерапевт привносил в процесс собственные чувства и потребности, это считалось ненормальным. Компетентный психотерапевт должен был сохранять дистанцию по отношению к процессу лечения. Он выполнял роль зеркала, на которое клиенты направляли свои проекции. С помощью психотерапевта с этими проекциями потом проводилась работа. Внутренние процессы психотерапевта не вовлекались в процесс, и нас предупреждали, что обращаться к своим внутренним конфликтам через клиента опасно. Я понимал теоретическую основу всего этого, однако мне всегда было неловко соблюдать необходимую дистанцию. Кроме того, я верил, что моя вовлеченность в процесс может принести пользу.

Я проявлял эмпатию вместо того, чтобы интерпретировать слова клиентов; я проявлял себя вместо того, чтобы ставить им диагнозы.

Так я начал экспериментировать, заменяя язык клинической психотерапии языком ННО. Вместо того чтобы интерпретировать слова клиентов через теории, которые я изучил, я старался полноценно воспринимать их слова и слушать с эмпатией. Вместо того чтобы ставить им диагнозы, я открывал происходящее во мне. Сначала было страшно. Я беспокоился о реакции коллег на искренность, которую я проявлял в диалогах с клиентами. Однако результаты для меня и моих клиентов оказались такими хорошими, что я вскоре отбросил все сомнения.

Теперь, тридцать пять лет спустя, идея о полноценном личном участии психотерапевта в отношениях с клиентом уже не кажется еретической, но когда я только начинал использовать этот новый подход, меня часто приглашали на встречи с группами психотерапевтов, где я должен был его продемонстрировать.

Однажды на большом собрании психиатров в государственной психиатрической больнице меня попросили показать, каким образом ННО может помочь людям. Моя презентация длилась час, а затем мне предложили пообщаться с пациенткой, чтобы я оценил ее состояние и дал рекомендации по лечению. Я полчаса говорил с двадцатидевятилетней матерью троих детей. Когда она вышла, прикрепленные к ней врачи обратились ко мне с вопросами. «Доктор Розенберг, – начала ее психиатр, – помогите, пожалуйста, уточнить

диагноз. Как вы считаете, у этой женщины симптомы шизофрении или психотического состояния, вызванного наркотическими веществами?»

Я сказал, что такие вопросы вызывают у меня растерянность. Даже во время практики в психиатрической больнице я никогда не мог точно определить, каким диагностическим критериям соответствует пациент. Я прочитал исследование, в котором говорилось о несовпадении подходов к диагностике у психологов и психиатров. Судя по отчетам, диагноз пациента больше зависел от школы, к которой принадлежал психиатр, нежели от самих характеристик.

Я добавил, что, даже если бы существовала стабильная терминологическая система, мне бы не хотелось ее использовать, потому что я не могу понять, что это даст пациентам. В лечении физических заболеваний точное наименование патологического процесса часто является прямым указанием на выбор лечения. Но в сфере, называемой психическими болезнями, я не видел подобной связи. Мой опыт присутствия на разборе клинических случаев в больницах свидетельствовал о том, что врачи посвящали основную часть времени обсуждению диагноза. Когда отведенные для разбора шестьдесят минут подходили к концу, прикрепленный к пациенту психотерапевт мог обратиться к другим за помощью относительно плана лечения. Часто его просьба тонула в дальнейших препирательствах по поводу диагноза.

Я объяснил психиатру, что в ННО я вместо того, чтобы думать, что с пациентом не так, задаю себе следующие вопросы: «Что чувствует пациент? Что ему нужно? Что чувствую я по отношению к этому человеку и какими потребностями обусловлены мои чувства? О каком решении или действии я мог бы попросить этого человека, чтобы его жизнь стала лучше?» Ответы на эти вопросы могут многое сказать о нас самих и наших ценностях, и поэтому мы чувствуем себя намного более уязвимыми, чем во время обычной диагностики.

Также я помню случай, когда меня пригласили показать, как можно обучить ННО людей с диагнозом «хроническая шизофрения». В зале присутствовали примерно семьдесят психологов, психиатров, социальных работников и медсестер, а на сцену ко мне привели пятнадцать пациентов с этим диагнозом. Я представился и объяснил цели ННО. Реакция одного из пациентов показалась мне неуместной. Помня, что у него диагностирована хроническая шизофрения, я

поддался типичному для медика ходу мыслей и предположил, что мое непонимание его реакции вызвано его внутренним разладом. «Кажется, вам тяжело следить за моими словами», – заметил я.

«Я понимаю, что он сказал», – вмешался другой пациент. Он объяснил, какое отношение имели слова первого пациента к моему вступлению. Я понял, что пациент следил за моей мыслью, просто я сам его не понял. Мне стало страшно от того, как легко я перекинул на него ответственность за сбой в нашем общении. Мне жаль, что я недостаточно владел своими чувствами и не смог, например, сказать: «Я растерян. Я стараюсь увидеть связь между своими словами и вашим ответом, но у меня не получается. Вы не могли бы объяснить, каким образом ваш ответ соотносится с моими словами?»

За исключением этого тупика, в который меня ненадолго завело врачебное мышление, работа с пациентами прошла успешно. Реакция пациентов произвела сильное впечатление на персонал, и меня спросили, не кажется ли мне, что это необыкновенно позитивно настроенная группа. Я ответил, что, когда я не диагностирую людей, а поддерживаю связь с процессами жизни в них и в себе самом, люди почти всегда реагируют позитивно.

Один из врачей попросил провести аналогичное занятие с участием психологов и психиатров. Сидевшие на сцене пациенты поменялись местами с несколькими добровольцами из зала. Во время работы с медиками возникла сложность: я долго пытался объяснить одному психиатру разницу между интеллектуальным пониманием и эмпатией по принципу ННО. Когда кто-то в группе выражал чувства, он делился своим пониманием психологических процессов, а не проявлял эмпатии к чувствам. На третий раз один из сидевших в зале пациентов не выдержал: «Вы что, не видите? Вы снова интерпретируете ее слова, вместо того чтобы проявить эмпатию к ее чувствам!»

Освоив навыки и осознанность ННО, мы можем помогать другим в ходе искреннего, открытого и полноценного контакта без обращения к отношениям «врач – пациент», которые характеризуются эмоциональной отстраненностью, иерархией и диагностированием.

Подведем итог

ННО улучшает наши отношения с собой, помогая переводить негативные внутренние высказывания на язык чувств и потребностей. Наша способность определить собственные чувства и потребности и отнестись к ним с эмпатией может избавить нас от депрессии. Показывая, как сосредоточиться на наших истинных желаниях, а не на своих или чужих недостатках, ННО дает нам инструменты и осознанность для более спокойного внутреннего состояния. Профессиональные психологи и психотерапевты также могут использовать ННО для создания подлинных и полноценных отношений с клиентами.

ННО в действии

Работа с осуждением себя и недовольством

Ученица ННО делится следующей историей:

Я тогда только что вернулась со своего первого очного курса обучения ННО. Дома меня ждала подруга, с которой мы не виделись два года. Айрис вот уже двадцать пять лет работала школьным библиотекарем. Мы познакомились во время двухнедельной духовной практики на природе, завершившейся трехдневным голоданием в Скалистых горах. Я с энтузиазмом описала ей ННО, и Айрис открыла мне, что ей до сих пор больно от того, что шесть лет назад сказала ей одна из лидеров этого движения в Колорадо. Я хорошо помнила эту женщину – «дикарку» Лив. Ее ладони были покрыты рубцами от канатов, крепкое тело легко перелетало со скалы на скалу. Она распознавала тропки зверей по их помету, выла в темноте, танцевала в знак радости, выкрикивала свою правду во весь голос и повернулась голыми ягодицами к нашему автобусу, когда мы на прощание помахали ей. Вот что Айрис услышала от Лив во время одной из личных встреч, предназначенных для получения обратной связи.

Айрис, я терпеть не могу таких людей, как ты, – вечно милых и приветливых, вечно в шкуре жалкой и безропотной библиотекарши. Да ты и есть библиотекарша! Почему бы тебе не убраться отсюда и не вернуться в свою школу?

Шесть лет в голове у Айрис звучал голос Лив, и шесть лет она мысленно спорила с ним. Теперь мы обе хотели узнать, каким образом осознание ННО может повлиять на ситуацию. Я взяла на себя роль Лив и повторила ее слова.

Айрис (*забывая об ННО и воспринимая эти слова как критику и оскорбление*): Ты не имеешь права так говорить со мной. Ты ничего не знаешь обо мне и моей работе! Для меня она много значит. И, к твоему сведению, я считаю, что я не просто библиотекарь. Я работаю в сфере образования, как учителя...

Я (*используя ННО и слушая с эмпатией, как будто я – Лив*): Кажется, ты злишься, потому что хочешь, чтобы я больше узнала о тебе, прежде чем критиковать тебя. Я права?

Айрис: Да! Ты хоть знаешь, чего мне стоило даже просто записаться сюда? И вот я здесь! Я что, не прошла все от начала до конца? Все эти две недели я успешно преодолевала все трудности!

Я: Ты обижена и хочешь, чтобы твою смелость и усилия признали и оценили?

Мы еще несколько раз обменялись репликами, и в Айрис произошла перемена. Такие перемены означают, что человек почувствовал себя услышанным и понятым. Часто они проявляются внешне: например, человек может принять менее напряженную позу или глубоко вздохнуть. Иногда это означает, что мы проявили достаточно эмпатии. Теперь человек может отвлечься от страданий, которые испытывал. Иногда в таких ситуациях он готов услышать чувства и потребности другого, а иногда требуется проявить еще немного эмпатии, направив ее на другую проблемную зону. В той ситуации я видела, что нужно проработать еще один момент, прежде чем Айрис сможет воспринять слова Лив. Все эти шесть лет Айрис упрекала себя, что не смогла тогда ответить достойным образом. Немного освоившись с произошедшей с ней переменой, Айрис продолжила:

Айрис: Черт возьми, я должна была сказать ей все это шесть лет назад!

Я (*в собственной роли соперничающей подруги*): Ты злишься, потому что жалеешь, что не смогла лучше высказаться в тот момент?

Айрис: Я чувствую себя такой идиоткой! Я знала, что я не просто «жалкая и безропотная библиотекарьша», но почему же я ей этого не сказала?

Я: Тебе хотелось бы более полного контакта с собой, чтобы ты могла это сказать?

Айрис: Да. И я ужасно зла на себя. Как я могла позволить ей издеваться надо мной?

Я: Ты жалеешь, что не повела себя более уверенно?

Айрис: Вот именно! Я не должна была забывать, что у меня есть право быть собой.

Айрис немного помолчала. Она была готова применить ННО и по-новому воспринять слова Лив.

Я (играя роль Лив): Айрис, я терпеть не могу таких людей, как ты, – вечно милых и приветливых, вечно в шкуре жалкой и безропотной библиотечарши. Да ты и есть библиотечарша! Почему бы тебе не убраться отсюда и не вернуться в свою школу?

Айрис (прислушиваясь к чувствам, потребностям и просьбам Лив): Лив, мне кажется, ты очень злишься... потому что... потому что я...

Здесь Айрис допускает обычную ошибку. Используя слово «я», она связывает чувства Лив с собой, а не с желаниями самой Лив. Поэтому лучше говорить не «ты злишься, потому что я такая-то и такая-то», а «ты злишься, потому что хотела от меня другого поведения».

Айрис (делая новую попытку): Лив, мне кажется, что ты сильно злишься, потому что хочешь... эээ... хочешь...

Играя свою роль, я честно пыталась идентифицировать себя с Лив, и теперь меня посетило озарение. Мне стало ясно, к чему стремилась Лив (в моем исполнении).

Я (играя роль Лив): Я хочу контакта!.. Вот что мне нужно! Мне нужен контакт. С тобой, Айрис! И меня бесит твоя вежливость и доброжелательность, потому что они не дают прикоснуться к тебе. Поэтому мне захотелось содрать всю эту шелуху!

Мы были несколько ошарашены этим всплеском эмоций, а потом Айрис сказала: «Если бы я знала тогда, чего она хочет... Если бы она сказала мне, что ей нужен настоящий контакт... Господи, это звучит почти как признание в любви».

Айрис не нашла Лив, чтобы проверить истинность этой догадки, но после этого опыта ННО она обрела для себя решение мучительного конфликта и ей было легче жить с этим новым осознанием, когда окружающие говорили ей то, что раньше она сочла бы «наездом».

Чем глубже вы познаёте благодарность, тем меньше властны над вами недовольство, подавленность и отчаяние. Благодарность подобна волшебному эликсиру, который постепенно растворяет твердую скорлупу вашего эго – вашу потребность владеть и контролировать – и превращает вас в щедрого человека. Чувство благодарности порождает настоящую духовную алхимию, делая нас великодушными – людьми с великой душой.

Сэм Кин, философ

Выражение благодарности в ННО

Каким намерениям служит благодарность?

«Вы подготовили хороший отчет».

«Вы очень тонко чувствующий человек».

«С вашей стороны было очень мило подвезти меня домой».

Такие высказывания являются типичными примерами общения, отчуждающего от жизни. Возможно, вы удивлены, что я считаю похвалы и комплименты отчуждающими от жизни. Но обратите внимание, что высказанное таким образом одобрение почти не открывает внутренний мир говорящего. Автор высказывания как бы выступает в роли судьи.

Я считаю суждения о других – как позитивные, так и негативные – формами общения, разрывающего наш контакт с жизнью.

Комплименты часто являются суждениями о других – пусть даже позитивными.

На корпоративных тренингах я часто встречаю менеджеров, которые отстаивают практику похвал и комплиментов. Они говорят, что «это работает». «Научно доказано, что сотрудники выкладываются, если менеджер хвалит их, – утверждают они. – И в школах то же самое: если учитель хвалит учеников, они больше стараются». Я ознакомился с этими исследованиями и пришел к выводу, что адресаты похвалы действительно больше стараются, но лишь поначалу. Стоит им уловить в похвалах манипуляцию, продуктивность падает. Однако меня больше всего беспокоит, что одобрение теряет свою красоту, когда люди замечают скрытое намерение что-то у них выманить.

Благодарите, чтобы воздать должное, а не чтобы получить что-то взамен.

Кроме того, стараясь повлиять на других с помощью положительной обратной связи, мы можем не знать, как воспринимаются наши слова. В одном комиксе индеец говорит своему другу: «Посмотри, как замечательно работает современная психология! Сейчас я продемонстрирую это на своей лошади!» Он ведет друга в такое место, где лошадь может услышать его слова, и

говорит: «У меня самая быстроногая и отважная лошадь на Диком Западе!» Лошадь грустно думает: «Он меня на кого-то променял!»

Когда мы используем ННО для выражения одобрения, то просто воздаем должное, не желая ничего взамен. Единственное наше намерение – радостно заявить о том, что благодаря другим наша жизнь стала лучше.

Три составляющих благодарности

Высказывание благодарности в ННО имеет три составляющих:

1. Мы называем действие, которое способствовало нашему благополучию.
2. Мы называем свои потребности, которые были удовлетворены.
3. Мы говорим о приятных чувствах, возникших после удовлетворения этих потребностей.

Последовательность этих компонентов может варьироваться, а иногда все три можно выразить улыбкой или простым «спасибо».

Благодарность в ННО: *«Вот что ты сделал; вот что я чувствую; вот какая из моих потребностей удовлетворена».*

Однако если мы хотим максимально полно донести свою благодарность, полезно будет развить способность выражать все три составляющих словами. В приведенном ниже диалоге показывается, как похвала может преобразиться в благодарность, содержащую все три компонента.

Участница семинара (подойдя ко мне после занятия): Маршалл, вы просто потрясающий!

МР: Ваша похвала не доставляет мне такого удовольствия, как мне хотелось бы.

Участница семинара: Но почему?

МР: Мне в жизни давали множество характеристик, но я не припоминаю, чтобы узнавал что-то новое, когда слышал очередной эпитет. Мне хотелось бы, чтобы ваше одобрение чему-то научило меня и доставило удовольствие, но для этого нужно больше информации.

Участница семинара: Например?

МР: Я хотел бы узнать, какие из моих слов или действий сделали вашу жизнь лучше.

Участница семинара: Ну, вы такой умный...

МР: Боюсь, это снова описание, которое не дает мне понять, что хорошего я сделал для вас.

Участница семинара (немного поразмыслив, указывает на свои записи): Взгляните сюда. Вот на эти две мысли.

МР: Значит, вам понравились эти две мысли?

Участница семинара: Да.

МР: Теперь я хотел бы узнать чувства, вызванные у вас этими мыслями.

Участница семинара: Надежда и облегчение.

МР: А теперь мне бы хотелось узнать, какие ваши потребности были удовлетворены этими двумя моими высказываниями.

Участница семинара: У меня восемнадцатилетний сын, с которым я не могу найти общий язык. Я металась в поисках способа проявлять к нему больше любви. Эти две идеи указали мне направление.

Услышав все три компонента – что я сделал, что она почувствовала и каким ее потребностям это послужило, – я мог порадоваться вместе с ней. Если бы она сразу высказала благодарность на языке ННО, это могло бы звучать так: «Маршалл, когда вы сказали то-то и то-то, я почувствовала надежду и облегчение, потому что искала способ наладить связь с сыном, а эти идеи указали мне направление».

Как принимать благодарность?

Многим тяжело принимать благодарность достойно. Мы беспокоимся, не зная, заслуживаем ли ее. Думаем о том, чего от нас ожидают, – особенно если кто-то из наших учителей или менеджеров пользуется похвалой как стимулом. А может быть, мы переживаем о том, что эту благодарность нужно будет оправдать. Мы привыкли к культуре, в которой все нужно покупать, заслуживать или зарабатывать, поэтому часто не умеем просто давать и принимать.

В ННО мы проявляем одинаковую эмпатию, принимая как благодарность, так и другие высказывания. Люди говорят нам о том, что мы сделали для их благополучия. Мы узнаем их чувства и потребности, которые были удовлетворены, и принимаем в свое сердце радостное осознание того, что каждый из нас может сделать жизнь других лучше.

Достоинство принимать благодарность меня научил мой друг Нафез Асайли. Он был участником группы палестинцев, которых я пригласил в Швейцарию для обучения ННО (из соображений безопасности в то время нельзя было обучать смешанные группы жителей Израиля и Палестины ни в одной из этих двух стран). В конце семинара Нафез подошел ко мне и сказал: «Это занятие очень поможет мне работать на благо мира моей страны. Я хотел бы поблагодарить вас по традиции мусульман-суфиев. Это благодарность для особых случаев». Он прижал свой большой палец к моему и, глядя мне в глаза, произнес: «Я целую в тебе Бога, который позволил тебе дать нам то, что ты дал нам». Затем он поцеловал мне руку.

Принимайте благодарность без чувства превосходства и ложного смирения.

Это выражение благодарности показало мне новый способ принимать одобрение. Обычно применяется один из двух диаметрально противоположных способов.

На одном полюсе эгоизм. Мы считаем себя выше других, когда нас хвалят. Другая крайность – ложное смирение, когда мы отрицаем значимость одобрения и отмахиваемся от него: «Ой, да я ничего особенного не сделал». Нафез показал мне, что я могу принимать благодарность радостно, осознавая, что Бог дал каждому силу помогать другим. Понимая, что если я делаю жизнь других лучше, то силу для этого мне дает Бог, я могу избежать и ловушки эго, и ложного смирения.

Голда Меир в свою бытность главой правительства Израиля сделала замечание одному из своих министров: «Не скромничайте, вы не такой уж великий человек». Приведенные ниже строки, принадлежащие современной писательнице Марианне Уильямсон, служат мне еще одним напоминанием об опасностях ложного смирения:

Наш глубочайший страх вызван несоответствием. Мы боимся собственного могущества, потому что оно не укладывается в общие рамки.

Нас пугает не наша душевная тьма, а, напротив, наш свет. Все это дано вам Богом от рождения.

Если вы будете принижать себя, то лишь навредите миру, потому что лишите мир вашего величия и любви.

Что бы вам ни говорили, нет ничего хорошего и полезного в том, чтобы умалять и себя, и свои возможности. Тем самым вы делаете мир темнее и мрачнее. Окружающие рядом с вами не смогут чувствовать себя надежно и спокойно.

Каждый из нас от рождения предназначен озарять этот мир подобно маленьким детям. Мы пришли в мир, чтобы нести в него заключенный внутри нас божественный свет, Божью силу и славу. Они дарованы не отдельным людям, а всем и каждому. Это наша общая задача.

Если мы озаряем мир, то тем самым бессознательно показываем пример окружающим и вдохновляем их на то же самое.

Освобождаясь от страха, мы бессознательно освобождаем и других людей от их страхов^[16].

Жажда одобрения

Парадоксальным образом, хотя похвалы нас и смущают, большинство стремится к признанию и одобрению. Однажды для меня устроили вечеринку-сюрприз, и мой двенадцатилетний друг предложил поиграть в игру, которая помогла бы гостям перезнакомиться между собой. Каждый должен был записать на листочке свой вопрос, бросить в ящик, вытянуть чей-то вопрос и вслух ответить.

Я тогда работал с различными социальными организациями и промышленными предприятиями и был поражен тем, как страстно люди стремятся, чтобы их работу ценили. «Столько делаешь – и слова доброго не слышишь, – вздыхали они. – А стоит допустить одну-единственную ошибку, и на тебя набрасываются». Для этой игры я придумал следующий вопрос: «Какая похвала заставила бы вас прыгать от счастья?»

Одна женщина вытащила мой вопрос из ящика, прочитала и разрыдалась. Она руководила убежищем для женщин, которые подверглись насилию. Каждый месяц она тратила много сил, чтобы составить график с учетом интересов как можно большего количества людей. Но каждый месяц оставалось несколько недовольных. Никогда

ее не благодарили за попытки составить справедливый график пользования убежищем. Все это пронеслось у нее в голове, когда она прочитала мой вопрос, и жажда одобрения вызвала слезы.

Выслушав историю этой женщины, один из моих друзей сказал, что ему тоже хочется ответить на этот вопрос. Тогда все остальные тоже попросили слова. Делясь своими ответами, некоторые плакали.

Мы склонны замечать скорее плохое, нежели хорошее.

Хотя жажда одобрения (не путать с манипулятивными «поглаживаниями») особенно ярко проявляется на работе, она влияет и на семейную жизнь. Однажды вечером я сделал своему сыну Брету замечание – он не выполнил свои обязанности по дому. В ответ он сказал: «Пап, а ты в курсе, что очень часто обращаешь внимание на то, что не так, а на хорошее – почти никогда?»

Это наблюдение меня поразило. Я осознал, что постоянно стремлюсь к лучшему и почти не останавливаюсь, чтобы насладиться хорошим. Я только что провел семинар, который посетило более ста человек. Все участники – за исключением одного – оценили его очень высоко. Но мне запомнилось недовольство одного человека.

В тот вечер я написал песню, которая начинается так:

Девяносто восемь процентов

Успеха меня не греют.

За два процента «провала»

Грызу себя и седею.

Мне пришло в голову, что можно воспользоваться подходом одной знакомой учительницы. Ее ученик пренебрег подготовкой к экзамену, и ему пришлось сдать чистый экзаменационный листок. Он удивился, когда получил 14 %. «За что вы мне поставили оценку?» – недоверчиво спросил он. «За аккуратность», – ответила она. С тех пор при каждой встряске от Брета я стараюсь обращать больше внимания на то, что делают окружающие для обогащения моей жизни, и совершенствую свое умение выражать благодарность.

Преодоление нежелания выразить благодарность

Меня очень тронул один момент в книге Джона Пауэлла «*Как устоять в любви*»^[17]. Автор рассказывает о своей печали по поводу

того, что он не смог донести до отца восхищение им, пока тот был жив. Мне показалось прискорбным, что мы упускаем шанс поблагодарить людей, которые оказывают самое благотворное влияние на нашу жизнь!

Тогда мне сразу вспомнился мой дядюшка Юлиус Фокс. Когда я был маленьким, он каждый день приходил к нам и заботился о моей полностью парализованной бабушке. Когда он ухаживал за ней, с его лица не сходила теплая, полная любви улыбка. Его работа временами казалась мне, мальчишке, весьма неприятной, но дядя всегда обращался с бабушкой так, словно с ее стороны было величайшей милостью разрешить ему заботиться о ней. Для меня он стал потрясающим примером сильного мужчины, и я вспоминал его все эти годы.

Я понял, что никогда не говорил дяде, как восхищаюсь им, – а ведь он сам теперь болел и вот-вот мог умереть. Я хотел поделиться своими чувствами, но ощущал собственное сопротивление: «Уверен, он и так понимает, как много значит для меня. Нет нужды говорить об этом вслух. Кроме того, я ведь могу его смутить». Но как только эти мысли пришли ко мне, я понял, что они лживы. Я слишком часто полагался на то, что другие и так знают, как сильно я ценю их, – а потом обнаруживалось противоположное. И даже когда люди действительно смущались, они все-таки хотели услышать одобрение, облеченное в слова. Все еще не решаясь, я подумал, что слова не могут передать всю глубину того, что я хотел выразить. Однако с этим возражением я легко разобрался: да, возможно, слова – не самый надежный способ передать то, что в нашем сердце, но я усвоил следующее: «Если что-нибудь стоит делать, то лучше сделать это плохо, нежели не делать вообще!»

Вот так на семейном собрании я оказался рядом с дядей Юлиусом, и слова буквально хлынули из меня. Он слушал радостно, не смущаясь. Переполненный чувствами, я пришел в тот вечер домой, сочинил стихотворение и отправил ему. Позже мне рассказывали, что каждый день до самой своей смерти, которая наступила через три недели, дядя просил, чтобы ему прочли вслух это стихотворение.

Подведем итог

Обычные комплименты часто превращаются в суждения, пусть даже позитивные. Иногда они используются для манипулятивного влияния на чужое поведение. В ННО одобрение выражается исключительно для того, чтобы поделиться радостью. Мы объявляем 1) действие, способствовавшее нашему благополучию, 2) нашу потребность, которая была удовлетворена, и 3) удовольствие, которые мы испытали в результате.

Принимая одобрение, выраженное таким образом, мы можем делать это без чувства превосходства или ложного смирения. Мы радуемся вместе с человеком, выражающим одобрение.

Эпилог

Однажды я спросил у дядюшки Юлиуса, как ему удалось развить в себе такую потрясающую способность делиться и сострадать. Кажется, я уважил его своим вопросом. Он задумался, прежде чем ответить. «У меня были хорошие учителя», – сказал наконец он. Я спросил о них, и дядя Юлиус поделился воспоминанием: «Лучшей учительницей для меня стала твоя бабушка. Ты помнишь ее уже больной, поэтому не знаешь, какой она была на самом деле. Рассказывала ли тебе мама, что во время Великой депрессии, когда один портной разорился и потерял жилье, твоя бабушка взяла его с женой и двумя детьми жить к себе?» Эту историю я хорошо знал. Она произвела на меня сильное впечатление, когда я впервые услышал ее от мамы, потому что у меня в голове не укладывалось, как бабушка умудрилась приютить портного с семьей в маленьком домике, где уже растила девятерых детей!

Дядюшка Юлиус вспомнил еще несколько историй о бабушкиной сострадательности – все их я слышал в детстве. А потом он спросил:

- Твоя мама ведь рассказывала тебе про Иисуса?
- Про кого?
- Про Иисуса.
- Нет.

История про Иисуса стала последним предсмертным подарком моего дяди. Она произошла на самом деле. Однажды у дверей бабушки остановился какой-то человек, просивший еды. Ничего удивительного в этом не было. Хотя бабушка жила очень бедно, все в округе знали, что она накормит любого, кто придет к ее дверям. Человек зарос бородой, его черные волосы были всклокочены. Одежда превратилась в лохмотья. На шее висел крестик из веточек, скрепленных бечевкой. Бабушка пригласила его на кухню поесть и спросила, как его зовут.

- Меня зовут Иисус, – ответил он.
- Иисус, а дальше?
- Я Иисус, Сын Божий.

(Бабушка неважно владела английским. Другой дядя, Исидор, позже рассказал мне, что, когда он пришел на кухню, бабушка

представила ему этого гостя как «господина Сынбожего».)

Мужчина продолжал есть, а бабушка расспрашивала его дальше:

– Где вы живете?

– У меня нет дома.

– Где же вы будете ночевать? На улице холодно.

– Не знаю.

– Оставайтесь, если хотите.

Он остался на семь лет.

Если говорить о ненасильственном общении, у бабушки был прирожденный дар. Она не думала, каким «был» этот человек. Если бы она подумала о нем с такой позиции, то, наверное, сочла бы его сумасшедшим и спровадила. Но она думала о том, что люди чувствуют и в чем нуждаются. Если они голодны, накорми их. Если у них нет крыши над головой, приюти их.

Бабушка любила танцевать, и мама вспоминала, что она часто говорила: «Если ситуация позволяет, танцуй, а не шагай». Я завершаю эту книгу о языке сочувствия песней о моей бабушке, которая владела ненасильственным общением и воплощала его в жизни.

Однажды человек по имени Иисус

Постучал к моей бабушке в дверь.

Он попросил немного еды,

Она накормила его досыта.

Представился он Иисусом, Сыном Божьим.

Она не стала проверять это в Ватикане.

Он остался у нее на несколько лет,

Как до него многие другие бездомные.

В своей характерной еврейской манере

Она пересказала мне, что говорил Иисус:

«Корми голодных, исцеляй больных,

И не забывай отдохнуть.

Не ходи, если можешь танцевать;

Сделай свой дом уютным гнездом».

Вот так в своей драгоценной еврейской манере

Она пересказала мне, что говорил Иисус.

Маршалл Розенберг. Бабушка и Иисус

Четыре составляющих процесса ненасильственного общения

Я откровенно выражаю свои чувства, не обвиняя и не критикуя.

Я с эмпатией принимаю ваши чувства, не воспринимая их как обвинения или критику.

НАБЛЮДЕНИЯ

1. Что я наблюдаю (*вижу, слышу, помню, представляю себе, без примеси оценок*) и как это способствует или препятствует моему благополучию: «Когда я (*вижу, слышу*)...»

1. Что вы наблюдаете (*видите, слышите, помните, представляете себе, без примеси оценок*) и как это способствует или препятствует вашему благополучию: «Когда вы (*видите, слышите*)...»
(Иногда при проявлении эмпатии это не высказывается вслух)

ЧУВСТВА

2. Что я чувствую (*скорее эмоция или ощущение, нежели мысль*) относительно того, что наблюдаю: «Я чувствую...»

2. Что вы чувствуете (*скорее эмоция или ощущение, нежели мысль*) относительно того, что наблюдаете: «Вы чувствуете...»

ПОТРЕБНОСТИ

3. Какая моя потребность или ценность (не предпочтение и не действие) лежит в основе моих чувств:

«...потому что мне нужно (для меня важно)...»

3. Какая ваша потребность или ценность (не предпочтение и не действие) лежит в основе ваших чувств:

«...потому что вам нужно (для вас важно)...»

Ясно выразить, что обогатит **МОЮ** жизнь, не высказывая требований.

С эмпатией выслушать, что обогатит **вашу** жизнь, не воспринимая эти слова как требования

ПРОСЬБЫ

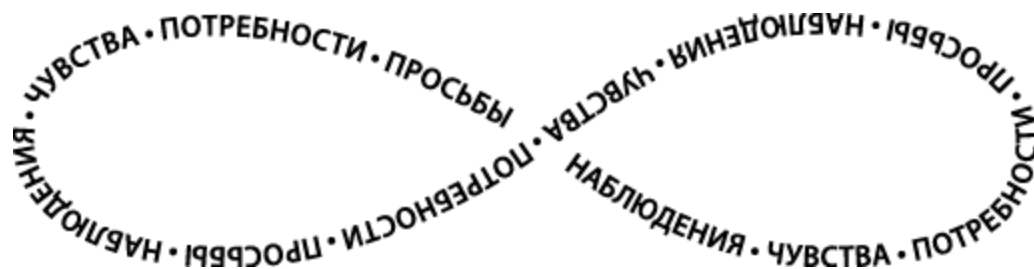
4. Конкретные действия, которых мне бы хотелось:

«Не могли бы вы...?»

4. Конкретные действия, которых вам бы хотелось:

«Не хотите ли вы...?»

(Иногда при проявлении эмпатии это не произносится вслух)



© Маршалл Розенберг

Базовые чувства, общие для всех

Что мы чувствуем, когда потребности удовлетворяются:

- благодарность • облегчение
- бодрость • оптимизм
- вдохновение • приятное удивление
- веселость • радость
- восторг • растроганность
- гордость • удовлетворение
- доверие • уверенность
- интерес • энергию
- комфорт • энтузиазм
- надежду

Что мы чувствуем, когда потребности не удовлетворяются:

- безнадежность • нервозность
- беспокойство • нетерпение
- беспомощность • обескураженность
- гнев • одиночество
- грусть • потрясение
- дискомфорт • раздражение
- замешательство • разочарование
- злость • смущение
- недоумение • тревогу
- нежелание

Базовые потребности, общие для всех

Автономность

- возможность выбирать собственные мечты, цели и ценности
- возможность выбирать собственный план их достижения

Взаимозависимость

- близость
- вклад в обогащение жизни (использование своих сил, чтобы способствовать жизни)
 - внимание
 - доверие
 - любовь
 - общность
 - поддержка
 - понимание
 - принятие
 - признательность
 - тепло
 - уважение
 - утешение
 - честность (честность, которая делает нас сильнее, позволяя приобретать новые знания из наших ограничений)
 - эмоциональная безопасность
 - эмпатия

Духовная общность

- вдохновение
- мир
- гармония
- порядок
- красота

Игра

- веселье
- смех

Торжества и обряды

- празднование рождения жизни и осуществления мечтаний
- расставание с любимыми людьми (траур)

Физическое выживание

- вода
- порядок
- воздух
- движение, упражнение
- защита от форм жизни, угрожающих нашей: вирусов, бактерий, насекомых, хищных животных
- крыша над головой
- отдых
- пища
- сексуальное самовыражение

Целостность

- подлинность
- творчество
- СМЫСЛ
- самоуважение

О Ненасильственном Общении

Ненасильственное Общение процветает уже более сорока лет в шестидесяти странах и о нем продано более миллиона экземпляров книг на более чем тридцати языках по одной простой причине: оно работает!

От спальни до зала заседаний совета директоров, от классной комнаты до зоны военных действий – повсюду Ненасильственное Общение (ННО) ежедневно изменяет жизни людей. ННО предлагает понятный и эффективный способ мирного проникновения к истокам насилия и боли. Исследуя неудовлетворенные потребности, скрывающиеся за тем, что мы говорим и делаем, ННО помогает снизить уровень враждебности, исцелить боль, укрепить профессиональные и личные взаимоотношения. В настоящее время ННО обучают в корпорациях, школах, тюрьмах и медитационных центрах по всему миру. И по мере того как учреждения, корпорации и правительства интегрируют сознание Ненасильственного Общения в свои организационные структуры и в свой подход к лидерству, ННО вносит весомый вклад в изменения на уровне человеческой культуры.

Большинству из нас недостает коммуникативных навыков общения, которые могли бы улучшить качество наших отношений, углубить наше ощущение личной силы или просто помочь нам общаться более эффективно. К сожалению, большинство из нас с рождения учили соревноваться, осуждать, требовать, ставить диагнозы, мыслить категориями «правильного» и «неправильного» и соответствующим образом общаться с людьми. В лучшем случае привычные для нас способы мышления и речи мешают общению, порождают взаимное непонимание и неудовлетворенность. В худшем же случае они могут вызывать гнев и боль и приводить к насилию. Сами того не желая, руководствуясь лучшими намерениями, люди создают никому не нужные конфликты.

ННО помогает нам проникнуть вглубь самих себя, увидеть свою живую сердцевину и узнать, каким образом все наши действия основываются на человеческих потребностях, которые мы стремимся удовлетворить. Мы учимся составлять словарь чувств и потребностей, который помогает нам яснее выражать то, что происходит в нас в

любой отдельно взятый момент. Понимая и признавая свои потребности, мы можем закладывать общий фундамент для гораздо более удовлетворительных отношений. Присоединяйтесь к тысячам людей по всему миру, которые уже улучшили свои отношения и свою жизнь благодаря этому простому, но революционному процессу.

Об авторе

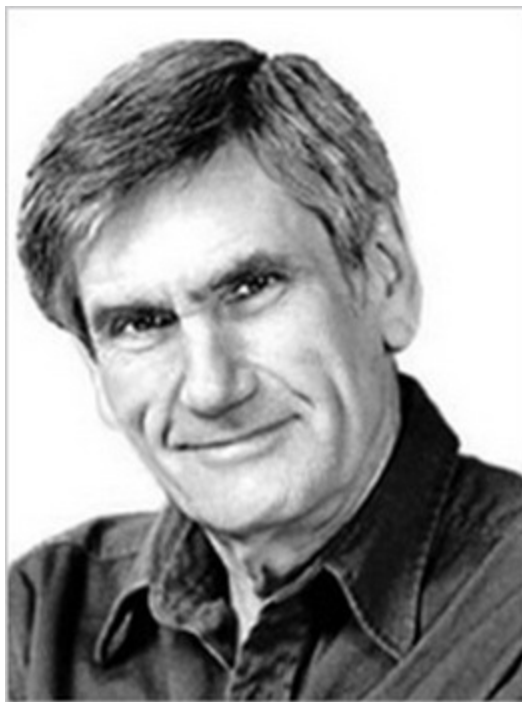


Фото: Бет Баннинг

Маршалл Б. Розенберг (1934–2015) много лет был директором основанных им же Образовательных служб Центра ненасильственного общения – международной миротворческой организации. За свою жизнь он написал пятнадцать книг, в том числе бестселлер «Ненасильственное общение: язык жизни», распространившийся по всему миру в количестве более миллиона экземпляров и уже переведенный на более тридцати языков.

Доктор Розенберг получил за свой метод Ненасильственного Общения (ННО) ряд наград от различных организаций.

2014: награда «Защитник прощения» от Всемирного союза прощения

2006: награда «Мост мира и ненасилия» от фонда «Глобальная деревня»

2005: награда «Свет Божий, проявляющийся в обществе» от Ассоциации Церквей Единства

2004: награда «Международные золотые труды Религиозной Науки»

2004: награда «Человек мира Международного дня молитвы за мир» от организации «Здоровье, Счастье, Святость»

2002: награда «Реституционное правосудие» от принцессы Анны Английской и начальника полиции

2000: награда «Слушатель года» от Международной ассоциации слушания

Доктор Розенберг впервые применил процесс ННО в 1960-е годы в федеральных школьных интеграционных проектах, чтобы обеспечивать посредничество и обучать коммуникативным навыкам. Центр ненасильственного общения, основанный им в 1984 году, сейчас имеет сотни дипломированных инструкторов и помощников, обучающих ННО в более чем шестидесяти странах мира.

Чрезвычайно востребованный лектор, миротворец и лидер-визионер, доктор Розенберг провел семинары и международные интенсивные тренинги по ННО для десятков тысяч людей по всему земному шару и инициировал программы примирения во многих истерзанных войной регионах Африки и Ближнего Востока. Он работал, не ведая усталости, с работниками образования и здравоохранения, с менеджерами, юристами, военными, заключенными, полицейскими и тюремными администраторами, правительственными чиновниками и отдельными семьями. С гитарой и куклами в руках, наполняя пространство духовной энергией, Маршалл показывал нам, как можно создать более мирное и приятное для жизни общество.

Библиография

Alinsky, Saul D. *Rules for Radicals: A Pragmatic Primer for Realistic Radicals*. New York: Random House, 1971.

Arendt, Hannah. *Eichmann in Jerusalem: A Report on the Banality of Evil*. New York: Viking Press, 1963. Издание на русском языке: Арендт, Ханна. *Банальность зла. Эйхман в Иерусалиме*. – Европа, 2008. – 444 с.

Becker, Ernest. *The Birth and Death of Meaning: An Interdisciplinary Perspective on the Problem of Man*. New York: Free Press, 1971.

Becker, Ernest. *The Revolution in Psychiatry: The New Understanding of Man*. New York: Free Press, 1964.

Benedict, Ruth. "Synergy – Patterns of the Good Culture." *Psychology Today* 4 (June 1970): 53–77.

Boserup, Anders, and Andrew Mack. *War Without Weapons: Non-Violence in National Defence*. New York: Schocken Books, 1975.

Bowles, Samuel, and Herbert Gintis. *Schooling in Capitalist America: Educational Reform and the Contradictions of Economic Life*. New York: Basic Books, 1976.

Buber, Martin. *I and Thou*. Translated by Ronald Gregor Smith. New York: Scribner, 1958. Издание на русском языке: Бубер, Мартин. *Я и ты*. – Высшая школа, 1993. – 176 с.

Craig, James, and Marguerite Craig. *Synergic Power Beyond Domination and Permissiveness*. Berkeley, CA: Proactive Press, 1974.

Dass, Ram. *The Only Dance There Is*. New York: Jason Aronson, 1985.

Dass, Ram, and Mirabai Bush. *Compassion in Action: Setting Out on the Path of Service*. New York: Bell Tower, 1992.

Dass, Ram, and Paul Gorman. *How Can I Help? Stories and Reflections on Service*. New York: Knopf, 1985.

Domhoff, William G. *The Higher Circles: The Governing Class in America*. New York: Vintage Books, 1971.

Ellis, Albert, and Robert A. Harper. *A Guide to Rational Living*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1961.

Freire, Paulo. *Pedagogy of the Oppressed*. Translated by Myra Bergman Ramos. New York: Herder and Herder, 1970.

Fromm, Erich. *Escape from Freedom*. New York: Farrar & Rinehart, Inc., 1941. Издание на русском языке: Фромм, Эрих. *Бегство от свободы*. – АСТ, 2017. – 288 с.

Fromm, Erich. *The Art of Loving*. New York: Harper & Row, 1956. Издание на русском языке: Фромм, Эрих. *Искусство любить*. – АСТ, 2015. – 256 с.

Gardner, Herb. *A Thousand Clowns*, in *The Collected Plays*. New York: Applause Books, 2000.

Gendlin, Eugene. *Focusing*. New York: Everest House, 1978. Издание на русском языке: Джендлин, Юджин. *Фокусирование. Новый психотерапевтический метод работы с переживаниями*. – Класс, 2000. – 448 с.

Glenn, Michael, and Richard Kunes. *Repression or Revolution? Therapy in the United States Today*. New York: Harper and Row, 1973.

Greenburg, Dan, and Marcia Jacobs. *How to Make Yourself Miserable for the Rest of the Century: Another Vital Training Manual*. New York: Vintage Books, 1987.

Hillesum, Etty. *Etty: A Diary, 1941–1943*. Introduced by J. G. Gaarlandt; translated by Arnold J. Pomerans. London: Jonathan Cape, 1983. Издание на русском языке: Хиллесум, Этти. *Я никогда и нигде не умру. Дневник 1941–1943 гг.* Книжный клуб «Клуб семейного досуга», 2016. – 256 с.

Holt, John. *How Children Fail*. New York: Pitman, 1964. Издание на русском языке: Холт, Джон. *Причины детских неудач*. – СПб.: ИЧП «Кристалл»: Дельта, 1996. – 442 с.

Humphreys, Christmas. *The Way of Action: A Working Philosophy for Western Life*. New York: MacMillan, 1960.

Johnson, Wendell. *Living with Change: The Semantics of Coping*. New York: Harper and Row, 1972.

Katz, Michael B. *Class, Bureaucracy and Schools: The Illusion of Educational Change in America*. New York: Frederick A. Praeger, Inc., 1975.

Katz, Michael B., ed. *School Reform: Past and Present*. Boston: Little, Brown & Co., 1971.

Kaufmann, Walter. *Without Guilt and Justice: From Decidophobia to Autonomy*. New York: P.H. Wyden, 1973.

Keen, Sam. Hymns to an Unknown God: Awakening the Spirit in Everyday Life. New York: Bantam Books, 1994.

Kelly, George A. The Psychology of Personal Constructs. 2 vols. New York: Norton, 1955. Издание на русском языке: Келли А. Джордж. Психология личности. Теория личностных конструктов. – Речь, 2000. – 256 с.

Kornfield, Jack. A Path with Heart: A Guide Through the Perils and Promises of Spiritual Life. New York: Bantam Books, 1993. Издание на русском языке: Корнфилд, Джек. Путь с сердцем. Путеводитель по опасностям и надеждам духовной жизни. – Беловодье, 2007. – 432 с.

Kozol, Jonathan. The Night Is Dark and I Am Far from Home. Boston: Houghton-Mifflin Co., 1975.

Kurtz, Ernest, and Katherine Ketcham. The Spirituality of Imperfection: Modern Wisdom from Classic Stories. New York: Bantam Books, 1992.

Lyons, Gracie. Constructive Criticism: A Handbook. Oakland, CA: IRT Press, 1976.

Mager, Robert. Preparing Instructional Objectives. Belmont, CA: Fearon-Pitman Pub., 1975.

Maslow, Abraham. Eupsychian Management. Homewood, IL: Richard D. Irwin, 1965.

Maslow, Abraham. Toward a Psychology of Being. Princeton, NJ: Van Nostrand, 1962. Издание на русском языке: Маслоу, Абрахам. По направлению к психологии бытия. – Эксмо-Пресс, 2002. – 272 с.

McLaughlin, Corinne, and Gordon Davidson. Spiritual Politics: Changing the World from the Inside Out. New York: Ballantine Books, 1994.

Milgram, Stanley. Obedience to Authority: An Experimental View. New York: Harper and Row, 1974. Издание на русском языке: Милгрэм, Стэнли. Подчинение авторитету. Научный взгляд на власть и мораль. – Альпина нон-фикшн, 2015. – 282 с.

Postman, Neil, and Charles Weingartner. The Soft Revolution: A Student Handbook for Turning Schools Around. New York: Delacorte Press, 1971.

Postman, Neil, and Charles Weingartner. Teaching as a Subversive Activity. New York: Delacorte Press, 1969.

Powell, John. The Secret of Staying in Love. Niles, IL: Argus Communications, 1974. Издание на русском языке. Пауэлл, Джон. Как

УСТОЯТЬ В ЛЮБВИ. – Путь, 2003. – 120 с.

Putney, Snell. *The Conquest of Society: Sociological Observations for the Autonomous Revolt against the Autosystems Which Turn Humanity into Servo-Men*. Belmont, CA: Wadsworth, 1972.

Robben, John. *Coming to My Senses*. New York: Thomas Crowell, 1973.

Rogers, Carl. *A Way of Being*. New York: Houghton Mifflin Books, 1980, p. 12.

Rogers, Carl. *Freedom to Learn: A View of What Education Might Become*. Columbus, OH: Charles E. Merrill, 1969. Издание на русском языке: Роджерс, Карл. Фрейберг, Джером. Свобода учиться. – Смысл, 2002. – 528 с.

Rogers, Carl. "Some Elements of Effective Interpersonal Communication." Mimeographed paper from speech given at California Institute of Technology, Pasadena, CA, Nov. 9, 1964.

Rogers, Carl. *A Way of Being*. New York: Houghton Mifflin Books, 1980, p. 12.

Rosenberg, Marshall. *Mutual Education: Toward Autonomy and Interdependence*. Seattle: Special Child Publications, 1972.

Ryan, William. *Blaming the Victim*. New York: Vintage Books, 1976.

Scheff, Thomas J., ed. *Labeling Madness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975.

Schmookler, Andrew Bard. *Out of Weakness: Healing the Wounds That Drive Us to War*. New York: Bantam Books, 1988.

Sharp, Gene. *Social Power and Political Freedom*. Boston: Porter Sargent, 1980.

Steiner, Claude. *Scripts People Live: Transactional Analysis of Life Scripts*. New York: Grove Press, 1974. Издание на русском языке: Штайнер, Клод. Сценарии жизни людей. Школа Эрика Берна. – Питер, 2003. – 416 с.

Szasz, Thomas S. *Ideology and Insanity: Essays on the Psychiatric Dehumanization of Man*. New York: M. Boyars, 1983.

Tagore, Rabindranath. *Sadhana: The Realization of Life*. Tucson: Omen Press, 1972.

Примечания

1

Speak Peace in a World of Conflict.

2

Этти Хиллесум. *Я никогда и нигде не умру. Дневник 1941–1943 гг.* «Клуб семейного досуга», 2016.

3

Пер. Игоря Бугаева.

4

Dan Greenburg. *How to Make Yourself Miserable.*

5

Hannah Arendt. *Eichmann in Jerusalem.*

6

Georges Bernanos. *La France contre les robots.*

7

Ролло Мэй. *Человек в поисках себя.* М.: Институт общегуманитарных исследований, 2013.

8

Социализация – процесс получения человеческим индивидом навыков, необходимых для полноценной жизни в обществе. – *Прим. ред.*

9

Гарольд С. Кушнер. *Когда с хорошими людьми случаются плохие вещи.* // Пер. с англ. Е. Г. Гендель. Мн.: ООО «Попурри», 2004.

10

Herb Gardner. *A Thousand Clowns.*

11

Элис Уокер. *Цвет пурпурный* // Пер. с англ. М. Завьяловой. Российская политическая энциклопедия, 2004.

12

Robert Irwin. *Building a Peace System.*

13

Прит. 13:24.

14

Pierre Teilhard de Chardin. *Гимне de l'univers*, LVII.

15

Ernest Becker. *The Revolution in Psychiatry.*

16

Марианна Уильямсон. *Любовь! Верните ее в свою жизнь. Курс на чудеса.* М.: АСТ, 2015.

17

John Powell. *The Secret of Staying in Love.*