

Концепция ненасильственного общения М. Розенберга

Х.-В. Гессманн

директор Психотерапевтического института Бергерхаузен, Дуйсбург; Германия, профессор кафедры педагогического образования института педагогики и психологии; Костромской государственной университет имени Н.А. Некрасова, Кострома, Россия, info@pib-zentrum.de

П.С. Севастьянов

аспирант, Международный центр клинической психологии и психотерапии, Институт педагогики и психологии, Костромской государственной университет имени Н.А. Некрасова, Кострома, Россия, pavel-s91@list.ru

В данной статье обосновывается необходимость применения на практике концепции ненасильственного общения М.Б. Розенберга, проводится тщательное рассмотрение основных положений данного подхода. В работе также показаны перспективы использования концепции ненасильственного общения в условиях современной действительности. В настоящее время в современной российской психологии недостаточно представлены методики, направленные на преодоление проблемы насильственного общения, и рассматриваемый подход может служить средством решения данной проблемы. Насильственное общение отрицательно влияет на многие сферы жизнедеятельности человека, порождая ряд проблем и конфликтов, следовательно, поиск решения данной проблемы является весьма необходимым.

Ключевые слова: общение, насильственное общение, ненасильственное общение, концепция ненасильственного общения, Я-сообщение, эмпатическое понимание.

В условиях современного мира существует острая необходимость в изучении проблем общения, поскольку оно, будучи процессом взаимодействия и взаимовлияния между людьми, является основой социального бытия, источником познания и понимания других людей, инструментом формирования межличностных и деловых отношений между людьми, а также средством влияния на систему социальных отношений [2]. С данным утверждением трудно не согласить-

ся, так как общение сопровождает не только личную жизнь индивидуума, но и его профессиональную деятельность, соответственно, проблемы в общении, вызванные той или иной причиной (причинами), могут повлечь за собой новые проблемы и даже конфликты. Исходя из этого, мы можем утверждать, что от того, каким образом протекает процесс общения, зависит наше личное, семейное и профессиональное благополучие. Однако анализ массовой практики пока-

зывает (Л.И. Скворцова, М.А. Углицкая, 2000), что во многих современных учреждениях (административных, образовательных, различных предприятиях и т. п.) преобладают авторитарные, манипулятивные традиции, которые можно выразить в виде своеобразных диад типа «начальник — подчиненный», «учитель — ученик» и т. п. [7].

Такой тип общения нередко считается «непродуктивным» [1]. Данное общение характеризуется стремлением к подавлению активности партнера, его инициативы и заставляет собеседника замкнуться в своем собственном пространстве, оно может вызвать отчуждение во взаимоотношениях и, как следствие, внутриличностный или межличностный конфликт (либо усилить уже существующий).

Кроме того, вышеназванный тип общения можно охарактеризовать как насильственный, так как феноменология именно данного типа общения представлена манипулятивным стилем [8]. Кроме того, насильственное общение характеризуют следующие способы воздействия на собеседника (подчиненного):

- требования;
- запреты,
- оценка его деятельности и поведения;
- сравнение с другими;
- критика и похвала, а также наказание и поощрение;
- игнорирование собеседника;
- подсказки, советы;
- нотации и нравоучения.

Кроме того, манипулятивный стиль насильственного общения проявляется в навязывании образцов для подражания и примеров правильного, с точки зрения одного из собеседников, поведения [9]. Таким образом, отношения, продиктованные данным типом общения, можно

охарактеризовать как отношения подчинения и подавления. В таких случаях собеседник-«подчиненный» испытывает чувство вины, а иногда и страха, в то время как собеседник-«руководитель» испытывает явную антипатию к партнеру по коммуникации.

Все это, несомненно, сказывается на продуктивности любого общения, в том числе и в рамках предприятия. Однако продуктивное общение является одним из необходимых условий правильного функционирования как любого предприятия, так и построения нормальных отношений между людьми. Таким образом, возникает необходимость в преодолении подобного общения, и, соответственно, необходим способ реализации идей ненасилия в общении.

Одной из таких идей является концепция ненасильственного общения или ненасильственной коммуникации (Non-verbal Communication), разработанная американским психологом Маршаллом Б. Розенбергом. Характерным является тот факт, что данная концепция мало разработана в отечественной психологии и пользуется лишь ограниченным применением в Российской Федерации. Она направлена на развитие видов коммуникативных умений:

- выражение межличностных чувств, иными словами, осознание чувств, восприятий и желаний, связанных с взаимоотношениями; ясное и четкое сообщение своего внутреннего состояния (так называемые «я-сообщение» и «я-высказывание»);
- эмпатический ответ представляет собой дословное понимание состояний, мыслей, чувств, а также потребностей партнера по общению, передача ему данного понимания. Кроме того, эмпатичес-

кий ответ включает в себя восприятие происходящего внутри другого человека [3];

- переключение образа действия является адекватным переходом от выражения межличностных чувств к эмпатическому ответу, и наоборот, т. е. построением диалога;

- содействие, или фасилитация, то есть обучение, как эффективно научить окружающих вышеупомянутому [6].

Ненасильственное общение является методом коммуникации и разрешения конфликтов, цель которого — осмысление, принятие во внимание и проработка желаний всех участников общения, для обеспечения благополучного разрешения конфликтов, возникающих среди них. М. Розенберг называет ненасильственное общение также «языком сердца». Интересным и весьма удачным является разделение автором концепции стилей общения на «язык жирафа» (ненасильственное общение) и «язык волка» (насилиственное общение). М. Розенберг подчеркивает, что подавляющее большинство коммуникаций происходит на «языке волка» [5]. Соответственно тот, кто научится общаться на «языке жирафа», научится лучше понимать собеседника, у него сформируется понимание намерений и мотивов партнера, и необходимость в применении агрессии в общении отпадет. Кроме того, в рамках рассматриваемой концепции проводится поиск путей понимания мотивов и желаний, которые двигают собеседником в процессе коммуникации, и чувств, которые он испытывает на данный момент. Оба этих процесса представляют собой существенный признак ненасильственного общения.

Вполне логично, что ненасильственное общение определяется самим М. Ро-

зенбергом как способ общения и одновременно метод улучшения отношений между людьми [5]. В рамках данной концепции основное внимание уделяется избеганию коммуникаций, которые могут быть истолкованы собеседником как оценивание, попытка вызвать в нем чувство вины, критика или требование — то есть все, что является характерными чертами насильственного общения. Соответственно, поэтому концепция М. Розенберга и получила название «ненасильственного общения».

Ненасильственное общение состоит из четырех основных компонентов.

Первый его компонент — наблюдение без оценивания. Иными словами, необходимо различать наблюдение и оценивание [11] и отделять их друг от друга, поскольку их сочетание вызывает у собеседника чувство, что он подвергается критике, и заставляет сопротивляться ей. Соответственно, формирование ненасильственного общения в подобных условиях становится невозможным.

Идентификация и выражение чувств представляет собой второй компонент ненасильственной коммуникации. Она подразумевает под собой необходимость развития обширного словарного запаса, способного выразить гамму чувств, которые мы испытываем в данный момент. При этом важно отличать друг от друга чувства и мысли, чувства и оценку своего состояния, а также чувства и оценку, которую мы получаем со стороны других, равно как и их реакций на наши чувства.

Еще одной составной частью, согласно концепции М. Розенберга, является подтверждение потребностей, лежащих в основе собственных чувств. Автор концепции обозначает данный компонент как «взятие ответственности за свои чув-

ства». Весьма интересным является тот факт, что зачастую насильственное поведение представляет собой выражение наших собственных чувств и потребностей, однако критика нередко вызывает у собеседника защитную реакцию, заключающуюся в самозащите или «контратаке». Значит, понимание взаимосвязи собственных чувств и потребностей облегчает построение ненасильственного общения. Следует отметить, что на пути к формированию «эмоциональной ответственности» индивид переживает три последовательно сменяющих друг друга стадии: «эмоциональное рабство», т. е. уверенность в собственной ответственности за чувства, возникающие у собеседника; «вызов», или отказ от признания собственного равнодушия по отношению к чувствам других, и «эмоциональная свобода», представляющая собой понимание ответственности за собственные чувства, а не чувства окружающих, и осознание невозможности удовлетворения их потребностей за собственный счет [5].

Помимо перечисленных компонентов, ненасильственная коммуникация также включает в себя свободную от требований просьбу. Просьба должна быть четкой и лаконичной, просящий должен точно знать, какой отклик и какой результат он должен получить. Важной отличительной чертой данного компонента является также характер просьбы: она представляет собой некий запрос, а не приказ или требование. Только при наличии всех четырех вышеуказанных компонентов возможно построение ненасильственного общения.

Кроме того, необходимыми условиями ненасильственного общения является, по мнению автора, наличие, во-пер-

вых, умения четко выражать себя («Я-сообщение») и, во-вторых, эмпатического понимания собеседника, при выполнении которых возможны четыре компонента ненасильственной коммуникации. Под эмпатическим пониманием понимается уважительное понимание переживаний партнера по общению, характеризующееся полным отсутствием советов и ободрения собеседника. Объяснение собственной позиции, равно как и собственных чувств, также отсутствует. Благодаря этому собеседник получает возможность самовыражения, необходимого для решения той или иной проблемы.

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

Для формирования умения выражать себя М. Розенберг предлагает следующие алгоритмы.

1. Выражение собственных чувств, имеющих место в данный момент;
2. Описание того, что я вижу и на что обращаю внимание;
3. Объяснение, какие мои потребности связаны с чувствами, возникающими у меня;
4. Описание действий, которые я желаю совершить для повышения качества моей жизни.

На формирование эмпатического понимания собеседника направлены следующие алгоритмы.

1. Эмпатическое восприятие чувств собеседника;

2. Эмпатическое восприятие наблюдений партнера по общению;

3. Эмпатическое восприятие потребностей собеседника в ключе связанных с ними чувств;

4. Эмпатическое восприятие желаемых действий партнера, направленных на повышение качества его жизни [10].

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

Формирование навыков ненасильственного общения может происходить как в самостоятельной, так и в индивидуальной или групповой работе. В последних случаях необходимо присутствие специалиста. С точки зрения автора концепции, наиболее эффективна именно групповая работа.

Соответственно, успешность претворения концепции ненасильственного общения зависит и от специалиста, руководящего группой. Для успешности данного процесса руководителю группы следует придерживаться следующих принципов.

- Выбор подхода, подчеркивающего и усиливающего ценность каждого члена группы. В рамках групповых занятий предпочтение отдается взаимодействию с помощью диалогов, следует своевременно обсуждать назревающие проблемы и конфликты. Долгосрочное изменение стиля общения возможно лишь в случае удачного влияния на ситуацию и

использования уважительного отношения к участникам занятий.

- Создание положительного «климата» в группе. Результат данного принципа является положительным, когда группа сплачивается для достижения определенной цели, благодаря этому значительно возрастает степень сотрудничества между участниками (и между участниками и специалистом), снижается напряжение в группе. Создание положительного климата в группе предполагает предоставление участникам возможностей для построения диалога, влияния на принимаемые решения, благодаря чему формируется чувство взаимной ответственности в группе.

- Не менее важны и новые формы солидаризации, поскольку они помогают преодолеть негативные формы индивидуализации. Для осуществления данного принципа вновь необходимы возможности для построения диалога в группе, а также осознание участниками совместной ответственности [4].

Следует отметить, что модель ненасильственного общения может быть эффективно применена во всех сферах общения: семейные отношения, школа, организация, предприятие, терапия и консультирование, споры и конфликты. Кроме того, существует положительный опыт применения данной концепции в политической и дипломатической сферах [5]. Таким образом, можно сделать вывод, что концепция ненасильственного общения Маршалла Б. Розенберга несет в себе широкий потенциал применения, на её основе может быть разработан соответствующий тренинг, призванный бороться с проблемами и трудностями общения. Поскольку область применения данной концепции чрезвычайно

широка, возможна и разработка тренинга ненасильственной коммуникации для работы на предприятиях, что позволит восполнить пробел, существующий в российской действительности на данный момент.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Березуцкая Ю.П.* Психология делового общения. Барнаул: Алтайское книжное издательство, 2002. 248 с.
2. *Буева Л.П.* Человек: деятельность и общение. М.: Мысль, 1978. 216 с.
3. *Гессманн Х.-В.* Эмпирическое исследование терапевтической эффективности метода двойника в гуманистической психодраме // Гуманистическая психодрама. Т. 4. Дуйсбург: Издательство Психотерапевтического института Бергерхаузен, 1996. 181 с.
4. Педагогика ненасилия / Составитель Аннеми Петерс. СПб.: Тускарора, 2008. 192 с.
5. *Розенберг М.* Язык жизни = Nonviolent communication: Ненасильственное общение. М.: София, 2009. 272 с.
6. *Рудестам К.* Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: Теория и практика. М.: Прогресс, 1993. 192 с.
7. *Скворцова Л.И., Углицкая М.А.* Содержание, формы и технология развития у будущих педагогов умений ненасильственного общения // Индивидуально-дифференцированная подготовка студентов к работе в образовательных учреждениях различного типа: Сборник научных трудов / под. ред. Т.В. Лодкиной, Л.А. Коробейниковой. Вологда: Русь, 2000. С. 92—107.
8. *Соколова Б.Т., Николаева В.В.* Особенности личности при пограничных расстройствах и соматических заболеваниях. М.: SVR-Аргус, 1995. 156 с.
9. *Соломин И.Л.* Бесконфликтное общение. — СПб.: Речь, 1994. 25 с.
10. Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg [Electronic resource]. Available at: <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/gewaltfreie-kommunikation-rosenberg.shtml> (Accessed: 01.12.2013).
11. *Rosenberg Marshall B.* Umgang mit Angriffen von aggressiven Gesprächspartnern [Electronic resource]. Available at: <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/Umgang-mit-Aggression.shtml> (Accessed: 17.11.2013).

Concept of nonviolent communication by M. Rosenberg

H.-W. Gessmann

*Professor, the Psychotherapy Institute Bergerhausen, Duisburg, Germany,
h.w.gessmann@pib-zentrum.de*

P.S. Sevastianov

*Post graduate student, The International Center of Clinical Psychology
and Psychotherapy, Kostroma, Russia,
pavel-s91@list.ru*

The article proves the necessity of putting the concept of nonviolent communication by M. Rosenberg into practice and details the main items of this concept. The work gives a perspective of implementation of the nonviolent communication concept in the context of contemporary life. At the present time Russian psychology lacks methods aimed at overcoming the violent communication, so the approach discussed in this article can serve the means of solving this problem. Violent communication affects many spheres of human life and brings into life many problems and conflicts, so the search for an efficient way of coping this problem is an important task.

Keywords: communication, violent communication, nonviolent communication, concept of nonviolent communication, Ego-message, empathic understanding.

REFERENCES

1. Berezutskaia Iu.P. Psikhologiya delovogo obshcheniia [Psychology of Business Communication]. Barnaul: Altaiskoe knizhnoe izdatel'stvo, 2002. 248 p.
2. Bueva L.P. Chelovek: deiatel'nost' i obshchenie [Man: activities and communication]. Moscow: Mysl', 1978. 216 p.
3. Gessmann Kh.-V. Empiricheskoe issledovanie terapevticheskoi effektivnosti metoda dvoynika v gumanisticheskoi psikhodrame [An empirical study of the therapeutic efficiency of the twin method in humanistic psychodrama]. *Gumanisticheskaya psikhodrama*. [Humanistic psychodrama] Tom 4. Duisburg: Izdatel'stvo Psikhoterapevticheskogo instituta Bergerkhauzen, 1996. 181 p.
4. Pedagogika nenasiliia [Pedagogy of nonviolence] Annemi Peters, compiler. St. Petersburg: Tuskarora, 2008. 192 p.
5. Rozenberg M. Iazyk zhizni: Nenasil'stvennoe obshchenie [Language of life: nonviolent communication]. Moscow: Sofiya, 2009. 272 p.
6. Rudestam K. Gruppovaya psikhoterapiia. Psikhokorreksionnye gruppy: teoriia i praktika [Group psychotherapy. Psychocorrective-groups: theory and practice]. Moscow: Progress, 1993. 192 p.

7. Skvortsova L.I., Uglitskaia M.A. Soderzhanie, formy i tekhnologiiia razvitiia u budushchikh pedagogov umenii nenasil'stvennogo obshcheniia [Content, form and technology development in the future teachers of non-violent communication skills] *Individual'no-differentsirovannaia podgotovka studentov k rabote v obrazovatel'nykh uchrezhdeniiakh razlichnogo tipa: sbornik nauchnykh trudov [Individually-differentiated training students to work in educational institutions of various types: collection of scientific papers]*. T.V. Lodkina, ed., L.A. Korobeinikova, ed. Vologda: Rus', 2000. pp. 92—107.
8. Sokolova B.T., Nikolaeva V.V. Osobennosti lichnosti pri pogranichnykh rasstroistvakh i somaticheskikh zabolevaniiakh [Features in borderline personality disorders and somatic diseases]. Moscow: SVR-Argus, 1995. 156 p.
9. Solomin I.L. Beskonfliktnoe obshchenie [Conflict-free communication]. St. Petersburg: Rech', 1994. 25 p.
10. Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg [Electronic resource]. Available at: <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/gewaltfreie-kommunikation-rosenberg.shtml> (Accessed: 01.12.2013).
11. Rosenberg Marschall B. Umgang mit Angriffen von aggressiven Gesprächspartnern [Electronic resource]. Available at: <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/KOMMUNIKATION/Umgang-mit-Aggression.shtml> (Accessed: 17.11.2013).