

ЯЗЫК ЖИЗНИ

НЕНАСИЛЬСТВЕННОЕ ОБЩЕНИЕ



Маршалл Розенберг



Содержание

Содержание	1
БЛАГОДАРНОСТИ	4
ПРЕДИСЛОВИЕ.....	5
<i>Слова — это окна (и стены тоже)</i>	6
ГЛАВА ПЕРВАЯ	7
Введение	7
Способ сосредоточить внимание.....	9
Процесс ННО	11
Итоги.....	16
«Наемный убийца, убийца детей!»	17
<i>ННО в действии >></i>	17
ГЛАВА ВТОРАЯ	19
Моралистские суждения.....	19
Делать сравнения.....	22
Отказ от ответственности	23
Другие формы жизнеотчуждающего общения	26
Выводы	27
ГЛАВА ТРЕТЬЯ	28
Высшая форма человеческого мышления.....	31

Разделение наблюдений и оценок.....	32
Выводы	34
<i>ННО в действии >></i>	34
Упражнение 1	35
ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ.....	37
Высокая цена невысказанных чувств.....	37
Чувства против бесчувствия	40
Создание словаря для выражения чувств	43
Выводы	44
Упражнение 2	45
ГЛАВА ПЯТАЯ	47
Упражнение 3.....	61
ГЛАВА ШЕСТАЯ	64
ГЛАВА СЕДЬМАЯ.....	83
ГЛАВА СЕДЬМАЯ.....	100
ГЛАВА ДЕВЯТАЯ	113
ГЛАВА ДЕСЯТАЯ	123
ННО в действии >>.....	135
Диалог родителя и подростка о последствиях и ответственности	135
ГЛАВА ОДИННАДЦАТАЯ	140
ГЛАВА ДВЕНАДЦАТАЯ	148

ГЛАВА ТРИНАДЦАТАЯ.....	159
ЭПИЛОГ.....	166
ОБ АВТОРЕ	168
ПРОЦЕСС ННО.....	169

БЛАГОДАРНОСТИ

Я очень рад, что имел возможность работать с профессором Карлом Роджерсом и учиться у него, когда он исследовал *поддерживающие отношения*. Результаты этого исследования сыграли ключевую роль в развитии системы общения, которую я описываю в этой книге.

Я бесконечно благодарен профессору Майклу Ха-киму, который помог мне увидеть научную ограниченность, а также социальную и политическую опасность того вида психологической практики, которому я был обучен, — пониманию людей на основе их патологий. Благодаря ему я начал искать возможности практиковать совсем иную психологию — психологию, основанную на обретении ясного представления о том, как на самом деле должны жить мы, люди.

Я также благодарен Джорджу Миллеру и Джорджу Олби за их усилия, направленные на внедрение среди психологов мысли о необходимости поиска лучших методов «психотерапии». Они помогли мне понять, что на нашей планете слишком много страдания и что людей нужно эффективно обучать необходимым *навыкам жизни*. Одних психотерапевтических клиник для этого совершенно недостаточно.

Я хотел бы поблагодарить Люси Лю за редактуру этой книги и придание окончательной формы моей рукописи; Риту Херцог и Кати Смит — за помощь в процессе редактирования. Мне также помогли Даролд Миллиган, Соня Норденсон, Мелани Сире, Бриджит Белгрэйв, Мэриан Мур, Киттрел Маккорд, Вирджиния Хойт и Питер Вайсмиллер. Наконец, я хотел бы выразить благодарность моему другу Энни Мюллер. Ее совет усилить духовную составляющую моей работы сделал сильнее книгу и обогатил мою жизнь.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Арун Ганди

Основатель и президент Института ненасилия имени М. К. Ганди

Родители решили оставить меня на некоторое время с дедом, легендарным Махатмой Ганди, чтобы я научился у него, как нужно работать с гневом, яростью и унижением. За восемнадцать месяцев я узнал даже больше, чем рассчитывали родители. Сейчас я жалею лишь о том, что мне было всего тринадцать и я не был прилежным учеником. Будь я тогда постарше, умнее и серьезнее, возможно, я узнал бы еще больше.

Впрочем, один из главных принципов *жизни без насилия* — уметь быть довольным тем, что получил, и не жадничать.

Мой дед всегда подчеркивал необходимость *ненасилия в общении* — именно того, чему на своих знаменитых семинарах уже несколько лет с успехом обучает Маршалл Розенберг. Я с большим интересом прочел книгу Розенберга о ненасильственном общении и был впечатлен глубиной его работы и простотой решений. Как говорил дед, *пока мы сами не станем теми переменами, которые желаем видеть в мире, никаких сдвигов мы не увидим.*

К сожалению, мы часто ждем, чтобы первыми изменились другие.

Ненасилие — не стратегия, которой можно воспользоваться сегодня и отказаться от нее завтра, и не та вещь, которая делает вас кроткой овечкой; ненасилие — это создание позитивных отношений между людьми взамен негативных, доминирующих в нашем мире. Все, что мы делаем, обусловлено эгоистическим мотивом: «А что я за это получу?» Особенно ярко это проявляется в тотально материалистическом обществе, процветающем на почве ярого индивидуализма. Ни одна из этих негативных концепций не способствует построению гармоничной семьи, общества, нации.

Суть ненасилия в том, чтобы впустить в себя позитив. Мы должны служить любви, уважению, пониманию, приятию, сопереживанию и заботе о других, а не эгоцентризму, эгоизму, жадности, ненависти, предвзятости, подозрительности и агрессивности, которые повелевают нашим разумом.

Мы часто слышим: «Этот мир жесток, и чтобы выжить, нужно стать безжалостным». Позвольте мне с этим не согласиться. *Мир таков,*

каким его сделали мы. Если сегодня он жесток и безжалостен, то это мы сделали его таким своим отношением друг к Другу. Если мы изменим себя, то сможем изменить и наш мир, а изменение себя начинается с изменения нашего языка и способов общения.

Я очень рекомендую всем читать эту книгу и практиковать ненасильственное общение, которому она учит. Это станет важным первым шагом к изменению практики нашего общения и созданию мира, основанного на сопереживании.

Арун Ганди

Слова — это окна (и стены тоже)

Я чувствую столько осуждения в твоих словах, Я чувствую, как ты судишь и гонишь меня. Но прежде, чем я уйду, мне хотелось бы знать, Ты действительно это имеешь в виду! Прежде чем я подниму свое оружие, Прежде чем заговорю в обиде и гневе, Прежде чем выстрою стены из слов — Скажи, я правильно понял тебя ? Слова — это или окна, или стены. Они приговаривают нас — и они же делают свободными. Когда я говорю и когда я слушаю, Позволь свету любви сиять сквозь меня. Вот что я хочу сказать, Раскрыть то, что важнее всего для меня. И если мои слова ничего не проясняют, Не сможешь ли ты мне стать свободнее! И если тебе кажется, что я хочу тебя унижить, Если тебе кажется, что мне все равно, Попробуй услышать за моими словами То чувство, которое мы разделяем.

Рут Бебермейер

ГЛАВА ПЕРВАЯ

Дарить от всего сердца

Сущность ненасильственного общения

*Я хочу, чтобы в моей жизни было
сопереживание — поток между
мною и другими, который соединяет
нас на уровне сердца.*

Маршалл Розенберг

Введение

Я всегда считал, что самой нашей природе присуща радость дарить и принимать сопереживая, и потому большую часть жизни мне не давали покоя два вопроса:

1. Что отделяет нас от нашей природного сопереживания, вынуждая вести себя жестоко и несправедливо?

2. И в противоположность этому — что позволяет некоторым людям даже в самых тяжелых обстоятельствах помнить о сопереживании?

Эти вопросы начали занимать меня еще в детстве. Летом 1943 года наша семья переехала в Детройт (штат Мичиган). На вторую неделю после нашего переезда в общественном парке произошел неприятный инцидент на расовой почве. Наш дом оказался в самом эпицентре беспорядков, и три дня мы провели взаперти. Когда беспорядки закончились, я отправился в школу и обнаружил, что имя может быть не менее опасным, чем цвет кожи. Когда на переключке преподаватель назвал мою фамилию, два мальчика впились в меня взглядом и прошипели: «Ты что, жид?» Я никогда не слышал этого слова прежде и не знал, что некоторые люди используют его в качестве уничижительного названия евреев. После школы эти двое подкараулили меня и избili.

С того самого лета я не забываю о тех двух вопросах, о которых говорил выше. Что, например, дает нам силы не утратить нашу способность к сопереживанию даже в самых неблагоприятных

обстоятельствах? Я думаю о таких людях, как Этти Хиллесум, которая не утратила способности сопереживать даже в невыносимых условиях заключения в немецком концентрационном лагере. Вот что она писала в своем дневнике:

Меня не так-то просто запугать. Не потому, что я храбрая, а потому, что знаю: я имею дело с человеческими существами. Я постоянно стараюсь понять причины их поступков. И сегодня утром важно было не то, что молодой раздраженный гестаповец орал на меня, а то, что я не испытывала при этом никакого негодования, а скорее искренне ему сочувствовала. Я даже хотела спросить: «У вас, наверное, было очень несчастное детство или, быть может, вас бросила девушка?» Да, он выглядел встревоженным и зависимым, угрюмым и слабым. Мне захотелось утешить его, ведь я знаю, насколько опасны такие жалкие молодые люди, если их натравить на человечество.

Из дневника Этти Хиллесум

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

Я называю этот подход «ненасильственным общением».

Термин «ненасилие» я употребляю в том же значении, что и Махатма Ганди: как *присущее нам от природы состояние сопереживания, при котором душа избавлена от насилия.*

ННО - это способ
общения, который
позволяет нам отдавать
"от сердца"

Часто случается так, что, совершенно не имея в виду всего того, к чему применим термин «насилие», мы причиняем боль своими словами и действиями — как самим себе, так и другим людям.

Процесс, который я описываю, в некоторых сообществах известен как *ненасильственное общение* (сокращенно *ННО*); этим термином я и буду пользоваться на страницах этой книги.

Способ сосредоточить внимание

Метод ННО основан на языке и навыках общения, которые усиливают нашу способность оставаться людьми в самых трудных условиях. Здесь нет ничего нового: все, что охватывает ННО, известно уже много столетий. Моя цель — напомнить об уже знакомых нам истинах относительно позитивного общения и помочь воплотить в жизнь конкретные плоды этого знания.

ННО предлагает осознавать то, как мы выражаем свои мысли и слушаем других. Наши слова из обычного, автоматического реагирования превращаются в осознанную речь, основанную на твердом понимании того, что мы ощущаем, чувствуем и хотим. Мы начинаем выражаться искренне и ясно, отвечая окружающим уважительным и сочувственным вниманием. При общении нам становятся понятны как свои собственные, так и чужие важнейшие потребности. ННО учит нас внимательно и заботливо определять стиль поведения и условия, которые на нас влияют. Мы учимся выявлять и внятно формулировать именно то, что нам необходимо в данной ситуации. Это просто, но очень действенно!

Когда ННО заменяет наши прежние паттерны защиты, отстранения или агрессии в момент осуждения или критики, мы начинаем по-иному воспринимать себя и других, а также наши намерения и отношения. Соппротивление, защита и агрессивные реакции сводятся к минимуму.

Когда мы сосредоточены на выяснении того, что мы видим, чувствуем и хотим, а не на навешивании ярлыков и оценке, мы обнаруживаем, насколько велико наше чувство сопереживания. Через чуткое восприятие себя и других ННО способствует развитию уважения, внимания и сочувствия, порождает взаимное желание общаться от всего сердца.

Хотя я называю ННО «процессом общения» или «языком сопереживания», это нечто гораздо большее, чем просто процесс или язык. На более глубоком уровне это постоянное усилие, позволяющее сосредоточить внимание именно там, где мы с большей вероятностью получим искомое.

Есть история о человеке, который что-то искал, ползая под уличным фонарем. Проходящий мимо полицейский спросил, что он

Отношения между людьми предстают в новом свете, когда мы пользуемся ННО, чтобы понимать как свои собственные, так и чужие важнейшие потребности.

делает. «Ищу ключи от машины», — ответил человек. Он был явно немного пьян. «Вы их здесь обронили?» — спросил полицейский. «Нет, — ответил человек, — я обронил их в том переулке». И поспешил объяснить, увидев изумленное лицо полицейского: «Зато здесь гораздо светлее».

Вот и моя культурная среда вынуждает меня искать там, где я вряд ли получу желаемое. Я разработал ННО как способ обучиться направлять свое внимание, то есть направлять свет сознания, в места, где я с большей вероятностью найду то, что ищу. А от жизни я хочу сопереживания, потока между мной и кем-то еще, который шел бы у нас из самых глубин сердца.

Это чувство сопереживания, которое я называю «давать от всего сердца», прекрасно выражено в стихах моего друга Рут Бебермейер:

Озарим место светом сознания место, где вернее всего найдем то, что ищем.

*Когда ты принимаешь мой дар,
Я чувствую, что мне дано стократ,
Когда ты понимаешь ту радость,
которую чувствую я, отдавая что-то тебе.
И ты знаешь, что я отдаю не затем,
Чтоб обязать тебя,
А потому, что хочу жить той любовью,
Которую к тебе испытываю.
Принимать с благодарностью —
Пожалуй, лучший способ дарить.
Я не могу отделить одно от другого.
Когда дарить ты —
Я дарю свое прятие твоего дара.
Когда ты берешь у меня, мне дано стократ.*

***Песня Рут Бебермейер
«Дано стократ» (1978)***

Когда мы отдаем от самого сердца, мы делаем это ради чувства радости, возникающего всякий раз, когда мы улучшаем жизнь другого человека. Так обогащается и тот, кто берет, и тот, кто дает. Тот, кто берет, получает дар, не заботясь о последствиях, которые сопровождают дары, предлагаемые из страха, чувства вины, стыда или желания выгоды. Тот, кто дает, вознагражден возросшим чувством самоуважения,

которым всегда сопровождается успех наших усилий внести свой вклад в чье-либо благополучие.

Применение ННО не предполагает, что люди, с которыми мы общаемся, так же сведущи в ННО или даже просто хотят общаться с нами исходя из чувства сопереживания. Если мы верны принципам ННО, то есть нами руководит желание давать и получать с чувством сопереживания, если мы делаем все, чтобы дать понять другим, что это единственный мотив наших действий, — они присоединятся к нам в процессе общения и в итоге мы сможем ответить друг другу сопереживанием.

Я не утверждаю, что это всегда происходит быстро. Но вместе с тем я абсолютно убежден, что сопереживание неизбежно расцветает там, где верны принципу и процессу ННО.

Процесс ННО

Чтобы достичь желая отдавать из сердца, мы фокусируем свет сознания на четырех направленных на нас областях — четырех компонентах метода ННО.

Во-первых, мы наблюдаем за тем, что в действительности происходит в ситуации: какие поступки и речи других людей улучшают нашу жизнь, а какие нет. Суть здесь в том, чтобы наблюдать без осуждения или оценки — нужно просто констатировать: вот так поступают люди, а нам это либо нравится, либо нет. Затем мы отмечаем свои чувства во время наблюдений за этими действиями: что это — боль, испуг, радость, изумление, раздражение? И, в-третьих, мы определяем,

Четыре компонента
ННО:

- 1) Наблюдение
- 2) Чувства
- 3) Потребности
- 4) Просьба

какие наши потребности связаны с теми чувствами, которые мы идентифицировали. Когда мы используем ННО, осознание этих трех компонентов — неременное условие, чтобы ясно и честно выразить, как мы себя чувствуем.

Например, мать может выразить эти три стадии, сказав своему сыну-подростку: «Феликс, когда я вижу два скомканных грязных носка под журнальным столиком и еще три рядом с телевизором, я чувствую раздражение, потому что хочу видеть порядок в тех комнатах, которыми мы с тобой пользуемся вместе».

Теперь она может немедленно применить четвертый компонент — совершенно конкретную просьбу: «Не мог бы ты либо забрать носки в

свою комнату, либо бросить их в стиральную машину?» Этот четвертый компонент относится к *пожеланию* в адрес другого человека, которое могло бы обогатить нашу жизнь или сделать ее более приятной.

Таким образом, одна из функций ННО — с предельной ясностью выразить эти четыре информационных компонента — либо устно, либо другими средствами. Другой аспект такого общения заключается в получении тех же четырех компонентов от других людей. Мы соприкасаемся с ними, сначала узнавая, что они *осознают, чувствуют* и в чем *нуждаются*, а затем выясняем, что могло бы обогатить их жизнь, то есть получаем четвертый компонент, *просьбу*.

Когда мы удерживаем внимание на этих областях и помогаем другим делать то же самое, мы создаем поток общения — от нас к другому и обратно — до тех пор, пока не появляется естественное чувство сопереживания: что я наблюдаю, чувствую, в чем нуждаюсь; как бы я хотел обогатить мою жизнь; что вы наблюдаете, чувствуете и в чем нуждаетесь; как бы вы хотели обогатить вашу жизнь...

Когда мы используем этот процесс, мы можем начать как с самовыражения, так и с проявления сопереживания. И хотя мы Потребности, ценности, желания и т. д., которые создают наши чувства. Конкретные действия, о которых мы просим, чтобы сделать нашу жизнь лучше.

Две части ННО:

- 1) Честное высказывание с помощью четырех компонентов,
- 2) достижение сопереживания с помощью четырех компонентов.

Процесс ННО

1. Конкретные действия, которые мы наблюдаем и которые влияют на наше благополучие.
2. То, что мы чувствуем применительно к тому, что видим.
3. Потребности, ценности, желания и т.д., которые создают наши чувства.
4. Конкретные действия, о которых мы просим, чтобы сделать жизнь лучше.

будем учиться воспринимать и формулировать каждый из этих компонентов в третьей — шестой главах, важно помнить, что ННО — не набор формул, но возможность гибко приспосабливаться к различным ситуациям. Для удобства я называю ННО «процессом», или «языком», но все четыре его компонента можно использовать, *не проинося ни единого слова*. Сущность ННО — в нашем осознании этих четырех компонентов, а не в конкретных словах.

Применение ННО в нашей жизни и в нашем мире

Когда мы используем ННО при взаимодействии — с нами самими, с другим человеком или с группой людей, — мы исходим из нашего естественного состояния сопереживания. Следовательно, этот подход может быть эффективно применен на всех уровнях общения и в самых разнообразных ситуациях:

- близкие отношения,
- семья,
школа,
организации и учреждения,
- терапия и консультирование,
- дипломатические и деловые переговоры,
любые споры и конфликты.

Бывают случаи, когда использование ННО помогает придать большую глубину близким отношениям:

Когда я узнала, что именно я могу получить (услышать) и вместе с этим дать (выразить) с помощью использования ННО, я отказалась чувствовать себя «ковриком у двери» и объектом чужой агрессии. Я начала действительно слышать слова и выявлять те чувства, которые стоят за ними. Я вдруг разглядела перед собой израненного мужчину, замужем за которым я уже двадцать восемь лет. В выходные перед тренингом [ННО] он попросил меня о разводе. Скажу лишь, что сегодня мы по-прежнему вместе, и я ценю вклад ННО в счастливый исход нашей истории... Я научилась прислушиваться к чувствам, выражать потребности, принимать ответы, которые не всегда хотела слышать. Он здесь не для того, чтобы сделать меня

счастливой, а я не должна сотворить счастье для него. Мы оба научились расти, принимать и любить так, чтобы каждый сумел реализоваться.

Участница тренинга в Сан-Диего

Другие используют ННО для выстраивания более эффективных отношений на работе. Вот что пишет один учитель:

Я около года практиковал ННО в специальном классе. Этот подход работает даже с детьми, имеющими задержки в развитии речи, затруднения в учебе и проблемы с поведением. Один ученик в нашем классе плюется, бранится, кричит и бьет других учеников карандашами, если им случится оказаться рядом с его партой. Я говорю: «Пожалуйста, скажи это иначе. Скажи через жирафа». [Куклы-жирафы используются на некоторых семинарах в качестве вспомогательного пособия для демонстрации принципов ННО.] Он немедленно встает прямо, смотрит на соученика, на которого только что так злился, и спокойно говорит: «Не мог бы ты отодвинуться от моего стола? Я злюсь, когда ты стоишь так близко». Другие ученики тут же отвечают приблизительно так: «Извини! Я забыл, что тебя это так задевает».

Я стал думать, что же меня так беспокоило в связи с этим ребенком, пытаюсь выяснить, что мне от него нужно (помимо спокойствия и порядка). Я понял, сколько времени мне следовало тратить на планирование урока и насколько моя потребность творческого подхода и отдачи была замкнута удержанием дисциплины. Кроме того, я чувствовал, что не обращаю должного внимания на обучение других школьников. И когда он нарушал порядок в классе, я говорил: «Мне нужно, чтобы ты участвовал в уроке». Иногда это надо было повторить по сто раз на дню, но в итоге он обычно слушался и вовлекался в урок.

Учитель из Чикаго, штат Иллинойс

Пишет врач:

Я все больше использую ННО в своей медицинской практике. Некоторые пациенты спрашивают, не психолог ли я, поясняя, что обычно их врачи не интересуются, в каких условиях они живут и как справляются с болезнями. ННО помогает мне понять, что именно необходимо пациентам и что они должны услышать в данный момент. Особенно полезно это по отношению к пациентам с гемофилией и СПИДом, ведь здесь больше всего боли и гнева, которые так часто серьезно вредят отношениям «пациент — система здравоохранения». Недавно одна больная СПИДом, которую я лечил последние пять лет, сказала мне, что больше всего ей помогали мои попытки найти способ внести радость в ее повседневную жизнь. В этой помощи очень сильна роль ННО. Раньше часто случалось, что я, узнав о смертельной болезни пациента, попадал в зависимость от его диагноза, после чего мне было тяжело искренне поддерживать в нем желание жить. С ННО я выработал новое сознание и новый язык. Я был поражен, когда увидел, насколько это полезно в медицинской практике. Я ощущаю все большую отдачу от работы по мере того, как все более вовлекаюсь в «танец ННО».

Врач из Парижа

Есть и те, кто использует этот процесс на политической арене. Однажды член кабинета министров Франции, навестив сестру, заметила, насколько изменился характер общения в ее семье. Заинтересовавшись их рассказами о ННО, она упомянула, что на следующей неделе у нее запланированы переговоры о неких щекотливых проблемах между Францией и Алжиром. Хотя времени было в обрез, мы послали в Париж франкоговорящего инструктора, чтобы тот провел работу с кабинетом министров. Позже министр утверждала, что основной части успеха переговоров в Алжире обязана приобретенным накануне методам общения.

Во время семинара в Иерусалиме, в котором принимали участие израильтяне самых различных политических убеждений, присутствующие использовали ННО, чтобы высказаться относительно вызывавшей жаркие споры проблемы Западного берега реки Иордан. Многие израильские поселенцы, обосновавшиеся на Западном берегу, полагали, что выполняют при этом религиозную миссию, и из-за этого

вступали в конфликт не только с палестинцами, но также и с другими израильтянами, признававшими палестинские притязания на эту территорию.

Во время занятий мы с еще одним инструктором смоделировали *сопереживающее слушание* через ННО, а затем предложили участникам сыграть в ролевую игру: попробовать по очереди встать на позиции противоположной стороны. Через двадцать минут одна женщина из числа поселенцев объявила, что готова рассмотреть возможность отказа от своих притязаний на землю и переехать с Западного берега на неоспариваемые территории, если ее политические оппоненты смогут прислушиваться к ней так же, как только что прислушивались участники семинара.

Во всем мире ННО служит теперь мощным инструментом для сообществ, оказавшихся перед лицом серьезных конфликтов или этнических, религиозных и политических разногласий. Источником особого удовлетворения для меня стало распространение обучения ННО и его использование для посредничества в конфликтах в Израиле, Палестинской автономии, Нигерии, Руанде, Сьерра-Леоне и в других местах.

Однажды мы с коллегами провели три очень насыщенных дня в Белграде, организуя тренинги с участием гражданского населения. Когда мы прибыли в Белград, на лицах участников тренинга явно проглядывало отчаяние: ведь их страна была тогда вовлечена в жестокую войну в Боснии и Хорватии. Но семинар шел, и мы стали улавливать отзвуки смеха в их голосах. Они делились своей искренней радостью и благодарностью за то, что смогли получить необходимые им навыки.

На протяжении всех двух недель тренингов в Хорватии, Израиле и Палестине мы опять видели отчаявшихся людей в раздираемых войной странах — и подъем духа и уверенности в себе после обучения ННО.

Я счастлив возможности путешествовать по всему миру, обучая людей процессу общения, который дает им силы и радость. И я очень рад, что с помощью этой книги я могу разделить с вами сокровища Ненасильственного Общения.

Итоги

ННО помогает нам установить новые связи с собой и другими людьми способом, позволяющим высвободить нашу природную способность к сопереживанию. Оно учит по-новому выражать себя и слушать других, фокусируя сознание на четырех областях: на том, что мы видим, чувствуем, в чем нуждаемся и о чем запрашиваем, чтобы

улучшить свою жизнь. ННО обучает внимательно слушать, уважать и сопереживать, порождает взаимное желание давать от всего сердца. Одни используют ННО для того, чтобы с сопереживанием отнестись к самим себе, другие — для углубления отношений, а третьи — для того, чтобы выстраивать эффективные отношения на работе или в политике. Практика ННО служит посредником в спорах и конфликтах всех уровней.

«Наемный убийца, убийца детей!»

ННО в действии >>

В книге часто будут встречаться диалоги, имеющие заголовок «ННО в действии». Эти диалоги служат реальными примерами взаимодействия, при котором собеседник руководствуется принципами Ненасильственного Общения. Вместе с тем ННО — не просто язык или методика построения фраз; помыслы и устремления, которые оно формирует, могут быть выражены и через тишину, через степень вовлеченности, а также через мимику и жесты. Диалоги «ННО в действии», которые вы будете читать, — это отредактированные и сокращенные версии реальных случаев взаимодействия, где случались моменты молчаливого сопереживания, рассказов, юмора, жестов и т. д., которые внесли свой вклад в естественный поток общения, но были опущены для большей убедительности передачи этих диалогов в виде печатного слова.

Я рассказывал о Ненасильственном Общении в мечети лагеря беженцев Духейша близ Вифлеема, где моими слушателями были около 170 палестинских мусульман. К американцам тогда относились без всякой симпатии. Внезапно я заметил волну приглушенного ропота, прошедшую по аудитории. «Они говорят, что вы американец!» — предупредил мой переводчик, и тотчас один из мужчин вскочил на ноги. Оказавшись передо мной, он завопил во всю силу своих легких: «Убийца!» Дюжина других голосов немедленно присоединилась к нему, выкрикивая: «Наемный убийца! Убийца детей!»

К счастью, я сумел сосредоточиться на чувствах и потребностях этого человека. Кое-что послужило подсказкой. По дороге к лагерю беженцев я видел несколько пустых канистр из-под слезоточивого газа, которые были брошены в лагерь накануне ночью. На каждой канистре была ясно видна надпись «Сделано в США». Я знал, что беженцы давно

гневаются на США за то, что оттуда Израиллю поставляют слезоточивый газ и другое оружие. Я обратился к человеку, который назвал меня убийцей:

Я: Вы гневаетесь, так как хотели бы, чтобы мое правительство использовало свои ресурсы иначе? *(Я не знал, насколько верна моя догадка, но главным здесь было мое искреннее желание разделить его чувства и потребности.)*

Он: Черт вас возьми, я в гневе! Вы думаете, нам нужен слезоточивый газ? Нам нужны коллекторы, а не ваш слезоточивый газ! Нам нужна крыша над головой! Нам нужна наша страна!

Я: То есть вы очень сердиты, но приняли бы небольшую помощь в улучшении условий жизни и получении политической независимости?

Он: Вы хоть отдаленно представляете себе, каково это — прожить в наших условиях двадцать семь лет, как я живу здесь с семьей — с детьми и со всеми?

Я: Звучит все это так, как если бы вы в сильном отчаянии хотели знать: способен ли я или кто-нибудь еще действительно понять, каково это — жить в таких условиях. Я правильно вас услышал?

Он: Вы хотите понять? Скажите, у вас есть дети? Они ходят в школу? У них есть детские площадки? Мой сын болен! Он играет прямо в сточных канавах! У него в классе нет книг! Вы видели школу без книг?

Я: Я понимаю, насколько тяжело вам воспитывать здесь детей; вы хотели объяснить мне, что желаете дать своим детям все то, что и другие родители: хорошее образование, возможность играть и расти в здоровой среде...

Он: Правильно, это самое главное! Права человека — кажется, так это называется у вас в Америке? Приезжайте сюда и посмотрите, какие права человека вы сюда принесли!

Я: Вы хотели бы, чтобы больше американцев знали о ваших чудовищных лишениях и имели более широкий взгляд на последствия наших политических действий?

Наш диалог продолжался еще почти двадцать минут, в течение которых он пытался выразить свою боль, а я — прислушаться к тем эмоциям и потребностям, которые стояли за каждым его утверждением. Я не выражал ни согласия, ни несогласия. Я принимал его слова не как агрессию, но как подарок от такого же, как я, человека, желающего разделить со мной свои чаяния и глубокую уязвленность.

Как только мужчина почувствовал, что его понимают, он сумел услышать меня и мое объяснение, зачем я появился в лагере. Прошел час, и тот самый человек, который лишь недавно называл меня убийцей, пригласил меня разделить с ним рамаданскую трапезу.

ГЛАВА ВТОРАЯ

Общение, блокирующее сопереживание

*Не судите, да не судимы будете.
Ибо каким судом судите, таким
будете судимы...*

Евангелие от Матфея 7:1

Пытаясь выяснить, что уводит нас в сторону от естественного состояния сопереживания, я идентифицировал определенные формы языка и общения, которые, как я считаю, вносят свой вклад в нашу нетерпимость к себе и другим. В целях описания этих форм я ввел термин «жизнеотчуждающее общение».

Определенные
способы общения
уводят нас в сторону
от естественного
состояния
сопереживания

Моралистские суждения

Один из видов жизнеотчуждающих способов общения — осуждение с точки зрения морали, подразумевающее неправоту или порочность тех людей, поведение которых не соответствует нашей системе ценностей. Вслух они

высказываются следующим образом: «С вами трудно, потому что вы слишком эгоистичны». Или «она ленива», «им нанесли урон», «это неприемлемо». Обвинения, оскорбления, резкие замечания, ярлыки, критика, сравнения и диагнозы — все это формы осуждения.

Суфийский поэт Руми писал: «Есть область вне таких понятий, как деяния праведные и неправедные. Там я буду ждать вас». Вместе с тем жизнеотчуждающее общение держит нас в мире таких понятий, как праведность и неправедность, то есть в мире осуждения. Язык этого мира изобилует словами, которые сортируют и делят людей в зависимости от их действий. Когда мы говорим на этом языке, мы судим людей и их поступки. Нас живо занимает, кто хорош или плох, нормален или неправилен, ответствен или безответствен, умен или невежествен и т. д.

Прежде чем стать взрослым, я учился общаться безличным способом. Он не требовал попыток высказать то, что происходит во мне. Когда я сталкивался с людьми или их действиями, которых я не понимал и которые мне не нравились, я заявлял, что они плохи. Если учителя предлагали задачу, которую я не хотел делать, они «придирались ко мне» или были «занудами». Если кто-то выскакивал передо мной на дороге, я кричал: «Вот придурок!» Когда мы говорим на этом языке, мы думаем и общаемся исходя из того, что что-то не так с другими, а не с нами, — чтобы иметь право вести себя определенным образом. Или, бывает, заявляем, что что-то не то с нами, но лишь затем, чтобы иметь право не отвечать или сделать вид, что мы не понимаем. Наше внимание сосредоточено на сортировке, анализе, на выявлении степени «неправильности», а не на том, в чем мы и другие нуждаемся, но не получаем. И тогда если моя партнерша хочет больше ласки, чем я согласен ей дать, она «капризна и зависима». Но если я хочу больше ласки, чем получаю от нее, тогда она «холодна и бесчувственна». Если мой коллега более требователен к деталям, он «придира и зануда». С другой стороны, если я более требователен к деталям, он «небрежен и неорганизован».

В действительности критика окружающих - это попытка описать наши потребности и ценности
--

Я уверен, что подобное критическое отношение к другим является прискорбной попыткой описать собственные ценности и потребности.

Прискорбной она является потому, что, выражая свои ценности и потребности в такой форме, мы лишь вызываем сопротивление и желание защищаться у тех самых людей, в

которых мы более всего заинтересованы. А если при этом они все же

ведут себя так, как хотелось бы нам, это означает, что они согласились с нашим мнением, что с ними что-то «не так» и, вероятно, они делают это из страха, чувства вины или стыда.

Но за то, что люди соответствуют нашим ожиданиям не по своему искреннему желанию, а из страха, чувства вины или стыда, нам приходится дорого платить. Рано или поздно мы почувствуем, как исчезает доброе отношение тех, кто потакает нашим желаниям по принуждению, внешнему либо внутреннему. Они также расплачиваются за это, поскольку, вероятно, чувствуют негодование. Их чувство собственного достоинства страдает, когда они отвечают нам из страха, ощущения вины или стыда. Кроме того, каждый раз, когда мы ассоциируемся у других с любым из этих чувств, мы уменьшаем собственные шансы на то, что в будущем нам ответят сопереживанием на наши потребности и ценности.

Здесь важно не путать личную систему ценностей и морализаторские суждения. У всех нас есть собственная система ценностей, ею мы меряем качество жизни. К таким ценностям относятся честность, свобода или мир. Система ценностей — это совокупность наших убеждений относительно того, какова должна быть жизнь в лучших ее проявлениях. Мы высказываем морализаторские суждения о людях или об их действиях, когда они не отвечают нашей системе ценностей, например: «Насилие — это плохо. Люди, которые убивают других, — это злые люди». Если бы мы были с детства обучены говорить на языке, при помощи которого легко выразить сопереживание, мы могли бы внятно формулировать наши потребности и ценности, а не пытаться определить, что «не так», когда мы не находим на них отклика. Например, вместо фразы «насилие — это плохо» можно было бы сказать: «Я стараюсь не разрешать конфликты при помощи насилия; я ценю решение человеческих конфликтов другими средствами».

О. Дж. Харви, профессор психологии Колорадского университета, изучает взаимосвязи между языком и насилием. Он взял случайные выборки из художественной литературы многих стран и свел в таблицу частоту употребления слов, которые сортируют и оценивают люди. Его исследование выявило несомненную связь между частым использованием таких слов и случаев насилия. Не удивительно, что в обществах, где люди мыслят категориями человеческих потребностей, значительно меньше насилия, чем там, где люди делят друг друга на «хороших» и «плохих» и уверены, что «плохие» должны быть наказаны. Семьдесят пять процентов телевизионных программ, идущих в то время, когда американские дети чаще всего смотрят телевизор, демонстрируют героя, который либо убивает людей, либо бьет их. Акт насилия обычно

является «кульминационным моментом» программы или фильма. Зрители, убежденные, что плохие парни должны быть наказаны, получают удовольствие от сцен насилия.

Сортировка людей и их оценка усугубляют насилие.

Часто, если не всегда, насилие — словесное, психологическое или физическое — среди членов семьи, племени или нации является своего рода умозаключением, которое объясняет причину конфликта неправотой противной стороны. Одновременно с этим появляется неспособность думать о себе или о других как о существах уязвимых, могущих чувствовать страх, горечь, тоску и т. д. Мы видели примеры такого опасного мышления в годы «холодной войны». Наши лидеры представляли русских как «империю зла», желающую уничтожить американский образ жизни. Российские лидеры представляли людей Соединенных Штатов «империалистическими угнетателями», которые стремятся поработить их. Ни одна сторона не признавала, что за этими ярлыками скрывается страх.

Делать сравнения

Другой способ выносить суждение — это делать сравнение. Дэн Гринберг в своей книге «Как сделать себя несчастным»* юмористически демонстрирует ту коварную власть, которую может получить над нами постоянное сравнение. Если читатель, говорит он, действительно хочет сделать свою жизнь несчастной, ему нужно научиться сравнивать себя с другими людьми. Для тех, кто не знаком с этой практикой, он приводит несколько упражнений. В первом из них читателю предлагаются изображения мужчины и женщины в полный рост — эталоны физической красоты, как их сейчас представляют глянцево-журналы. Читатель должен обмерять себя, сравнить свои показания с теми цифрами, что имеются на изображениях идеалов, и обдумать разницу.

Сравнения - форма суждения

Упражнение приводит к обещанному результату: сравнивая себя с идеалом, мы становимся несчастными. Нам кажется, что больше пасть духом невозможно, но мы переворачиваем страницу и выясняем, что первое упражнение было простой разминкой. Поскольку физической красотой не исчерпываются достоинства человека, Гринберг предлагает сравнить кое-что посущественнее: достижения. Он якобы берет наугад несколько имен из телефонной книги, чтобы читатель мог сравнить себя с этими людьми. В качестве одного из таких «случайных» людей

фигурирует Вольфганг Амадей Моцарт. Гринберг перечисляет те языки, на которых свободно говорил Моцарт, и музыкальные произведения, написанные им еще подростком. В упражнении читателям предлагается вспоминать их собственные достижения на данный момент и сравнить их с тем, чего Моцарт достиг к двенадцати годам. И хорошенько обдумать разницу. Даже те читатели, которые никогда не занимались вызовом у себя подобных эмоций, после второго упражнения четко видят, насколько такой тип мышления блокирует сопереживание — и к себе, и к другим.

Dan Greenberg, *How to Make Yourself Miserable.*

Отказ от ответственности

Еще один вид жизнеотчуждающего общения — отказ от ответственности. Жизнеотчуждающее общение мешает нам понимать, что каждый из нас сам в ответе за свои мысли, чувства и действия. Когда кто-то говорит «должен» в смысле «есть некоторые вещи, которые ты должен делать, нравится тебе это или нет», это наглядно иллюстрирует, насколько он далек от личной ответственности за собственные действия.

Наш язык искажает
понимание личной
ответственности

Слова «дать почувствовать», употребленные как «ты вызываешь у меня чувство вины», — это еще один пример того, как язык может завуалировать отказ от ответственности за чувства и мысли.

В своей книге «Эйхман в Иерусалиме», где приводятся протоколы заседаний суда над военными преступниками, Ханна Арендт цитирует рассказ офицера-нациста Адольфа Эйхмана о том, что он и его подчиненные имели целый язык, помогающий отказываться от ответственности за свои поступки. Этот язык назывался *Amtssprache*, что в примерном переводе с немецкого означает «официальная речь» или «бюрократический язык». Например, когда их спрашивали, почему они делали то или другое, они отвечали «мне пришлось это сделать». Если же следовал вопрос, почему «им пришлось», то ответ звучал как «приказ начальства», «такова политика организации» или «таков закон».

Мы отказываемся отвечать за наши действия, когда приписываем их причину:

- Каким-то неявным, безличным силам: «Я убрал в своей комнате, потому что так было надо».

- Нашему состоянию, диагнозу, личной или психологической истории: «Я пью, потому что я — алкоголик».
- Действиям других: «Я ударил моего ребенка, потому что он выбежал на улицу».
- Диктату и требованиям вышестоящих инстанций: «Я лгал пациенту, потому что босс приказал мне».
- Давлению со стороны группы: «Я начал курить, потому что все мои друзья тоже начали».
- Корпоративной политике, правилам и инструкциям: «Я должен временно отстранить вас за это нарушение, потому что такова школьная политика».
- Нормам поведения (гендерного, социального или возрастного): «Я очень не хочу ходить на работу, но я делаю это, потому что я — муж и отец».
- Неуправляемым побуждениям: «Желание съесть шоколадку было сильнее меня».

Однажды во время обсуждения с родителями и педагогами опасности языка, который подразумевает отсутствие выбора, одна женщина сердито заявила: «Но есть же вещи, которые вы должны делать, нравится вам это или нет! И я не вижу дурного в том, чтобы сказать моим детям, что есть вещи, которые они должны делать». Когда ее попросили привести пример чего-то, что она «должна делать», она ответила: «Сколько угодно! Сегодня вечером я должна буду вернуться домой и приготовить еду. Я очень не хочу готовить! Я ненавижу это занятие, но уже двадцать лет готовлю каждый день, даже если вдребезги больна. Потому что это как раз то, что я просто должна делать». Я сказал ей: мне очень жаль слышать, что она вынуждена тратить немалую часть своей жизни на ненавистное ей занятие только потому, что она чувствует себя обязанной это делать. И я надеюсь, что изучение языка ННО поможет привнести счастье в ее жизнь.

Я рад сообщить, что она оказалась способной ученицей. К концу тренинга она объявила семье, что больше не хочет готовить. Вскоре мы смогли узнать реакцию ее домашних, когда три недели спустя два ее сына появились на тренинге. Я поинтересовался, как они отреагировали

на заявление матери. Старший сын вздохнул и ответил: «Маршалл, в тот же миг я сказал себе: "Слава Богу!"» Видя озадаченное выражение моего лица, он пояснил: «Я подумал, что, может быть, тогда она перестанет жаловаться во время каждого обеда!»

В другой раз, когда я давал консультации в одном школьном округе, одна учительница заметила: «Я очень не люблю ставить отметки. Мне не кажется, что это полезно, а для некоторых учеников это — настоящий стресс. Но я должна ставить оценки: такова политика школьного округа». Мы как раз упражнялись в том, чтобы вводить в классах язык, усиливающий сознание ответственности. Я предложил, чтобы она сменила заявление «Я должна ставить отметки, потому что такова политика школьного округа» на «Я хочу ставить оценки, потому что хочу...». Она тотчас ответила без колебания: «Я хочу ставить отметки, потому что хочу сохранить свою работу», — и поспешно добавила: «Но мне не нравится, как это звучит. Это заставляет меня слишком хорошо видеть, что я делаю». И я ответил: «Именно поэтому я просил вас сказать это таким образом».

Я разделяю чувства французского романиста и журналиста Жоржа Бернаноса, когда он говорит:

Я снова и снова возвращаюсь к мысли о том, что если в один прекрасный день наращивание мощи оружия массового уничтожения наконец-то сотрет человечество с лица Земли, то случится это не из-за чьей-то жестокости, и, конечно же, не из-за того негодования, которое пробуждает жестокость; и не из-за массовых убийств и мщения, всегда сопутствующих жестокости, а из-за покорного подчинения и недостатка ответственности у современного человека, из-за его готовности принимать любые предписания социума. Ужас, который мы уже видели, и тот еще больший ужас, который нас сейчас повсюду ожидает, — это не увеличение в мире числа бунтарей и террористов, а растущая армия покорных, послушных людей.

Язык, диктующий
отсутствие выбор,
мы можем заменить
языком, который
этот выбор
признает.

консультации в одном школьном округе, одна учительница заметила: «Я очень не люблю ставить отметки. Мне не кажется, что это полезно, а для некоторых учеников это — настоящий стресс. Но я должна ставить оценки: такова политика школьного округа». Мы как раз упражнялись в том, чтобы вводить в классах язык, усиливающий сознание

Мы становимся
опасны, когда не
осознаем собственной
ответственности за
наше поведение,
мысли и чувства.

Другие формы жизнеотчуждающего общения

Изложение наших желаний как требований — еще одна форма языка, который блокирует сопереживание. Требование явно или исподволь угрожает слушателям наказанием или чувством вины, если они не в состоянии подчиниться. Это общепринятая форма общения в нашей культуре, особенно среди тех, кто облечен властью.

Мои дети преподали мне неоценимые уроки относительно требований. Каким-то образом я вбил себе в голову, что раз я родитель,

Мы никогда не можем
заставить кого-то что-
либо сделать.

то моя работа — требовать. Но я вскоре понял, что мог выдвигать все требования в мире, но не мог заставить детей исполнять их. Это был урок смирения для тех из нас, кто полагает, что, поскольку мы —

родители, учителя или руководители, наша прямая обязанность — менять других людей и заставлять их слушаться. Молодое поколение живо дало мне понять, что я не могу заставить их делать то, что я требую. Все, что я мог сделать, — это наказывать их и таким образом заставлять сожалеть о том, чего они не сделали. Но затем я увидел, что каждый раз, когда я был достаточно глуп, чтобы наказать их, тем самым заставив их сожалеть о несделанном, у них находился способ заставить меня сожалеть о том, что я сделал! Мы будем еще рассматривать эту ситуацию, когда начнем учиться различать просьбы и требования. Это очень важная часть ННО.

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

Жизнеотчуждающее общение также связано с концепцией, согласно которой некоторые действия заслуживают поощрения, а другие — наказания. Такое мышление характеризуется словом «заслуживает» в значении «он заслуживает наказания за то, что сделал». Это подразумевает «порочность» тех людей, которые ведут себя определенным образом, и призывает к наказанию, которое заставило бы их раскаяться и изменить свое поведение. Я же уверен, что все мы заинтересованы в изменениях не под угрозой наказания, а в силу того, что мы считаем эти изменения благом. Большинство из нас было воспитано в рамках того языка, который поощряет нас клеймить, сравнивать, требовать и выносить суждения, а не пытаться понять, что мы чувствуем и в чем нуждаемся. Я полагаю,

Мышление, основанное
на формуле "кто чего
заслуживает", блокирует
сопереживающее
общение.

что жизнеотчуждающее общение уже несколько столетий назад укоренилось в сознании человека как естественное поведение.

Эти представления акцентируют внимание на том, что человек — создание злое и неполноценное, что ему необходимо учиться обуздывать свою несовершенную природу. Такое обучение заставляет часто задаваться вопросом, все ли в порядке с нашими чувствами и желаниями. Мы рано учимся отгораживаться от того, что с нами происходит.

Жизнеотчуждающее
общение имеет
глубокие религиозные
и политические корни.

Жизнеотчуждающее общение — порождение и основа иерархических, основанных на подчинении обществ. В них большими скоплениями людей управляли единицы, получая от этого выгоду. Короли, цари, знать и т. д. были заинтересованы в том, чтобы народы воспитывались как рабы или подчиненные. Язык несправедности, со всеми его «должен» и «обязан», как нельзя лучше подходит для этой цели. Чем больше люди обучаются мыслить категориями морализаторских суждений, подразумевающих порочность и вредность, тем больше они предоставляют внешнему авторитету судить о том, что хорошо, а что плохо, вместо того чтобы решать это самим. Когда мы находимся в контакте с нашими чувствами и потребностями, из нас не получается хороших рабов и подчиненных.

Выводы

Человеку от природы свойственна радость давать и принимать сопереживание. Тем не менее мы знаем множество форм «жизнеотчуждающего общения», вынуждающих нас говорить и действовать так, что это ранит и других, и нас самих. Одна из форм жизнеотчуждающего общения — использование морализаторских суждений, которые подразумевают порочность или несправедность тех, чьи действия не согласуются с нашей системой ценностей. Другая форма — это использование сравнений, которые могут блокировать сопереживание к себе и другим. Жизнеотчуждающее общение также мешает нам видеть, что мы сами в ответе за наши мысли, чувства и действия. Изложение наших желаний в форме требований — еще один признак языка, блокирующего сопереживание.

ГЛАВА ТРЕТЬЯ

Наблюдение без оценки

НАБЛЮДЕНИЕ! Мало найдется вещей, необходимых человеку не меньше, чем религия, и это — одна из них.

Фредерик Бюхнер, проповедник

*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

Следствие первого компонента ННО — отделение наблюдения от оценки. То, что мы видим, слышим или осязаем, то, что влияет на наше ощущение гармонии, — все это нам необходимо рассматривать непредвзято, не вынося этому оценки.

Наблюдение — важный элемент ННО, ведь мы хотим дать другому человеку ясное и честное представление о себе. Но, совмещая наблюдение с оценкой, мы уменьшаем вероятность того, что другие услышат то, что мы собирались сказать. Вместо этого они скорее услышат критику и постараются так или иначе воспротивиться нашим словам.

ННО не требует, чтобы мы оставались полностью объективными и воздерживались от оценки. Оно лишь призывает стараться разделять наши наблюдения и оценки. ННО — язык того процесса, который не поощряет статичных обобщений. Напротив, оценки должны быть основаны на наблюдениях, *разных для разного времени и контекста*. Уэнделл Джонсон, специалист по семантике, отмечал, что мы создаем для себя множество проблем при использовании статического языка, пытаюсь объяснить или описать действительность, которая постоянно меняется: «Наш язык — несовершенный инструмент, созданный древними и невежественными людьми. Это анимистический язык, который предлагает нам говорить о стабильности и константах, о подобиях, о нормах и сходстве, о волшебных преобразованиях, мгновенном исцелении, простых проблемах, об окончательных решениях. Но мир, который мы пробуем выразить этим языком, — это мир постоянных изменений, различий, степеней, функций, отношений, роста, взаимодействий, развития, изучения, чередования, переплетенности. Несоответствие вечно меняющегося мира и более или менее статических языковых форм — часть нашей проблемы».

Когда мы совмещаем наблюдение с оценками, люди слышат осуждение и критику от нас.

Моя коллега, Рут Бебермейер, противопоставляет статический язык и язык процесса в песне, которая может быть иллюстрацией отличия оценки от наблюдения.

*Я никогда не видела ленивого человека;
Я видела человека, который никогда не бежал,
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.*

Воздействие отрицательных ярлыков — таких, как «ленивый» или «глупый», — более очевидно, но даже положительный или заведомо нейтральный ярлык — например, «повар» — ограничивает наше восприятие всех аспектов бытия другого человека.

Высшая форма человеческого мышления

Индийский философ Кришнамурти однажды заметил, что наблюдение без оценки — это высшая форма человеческого мышления. Когда я впервые прочел это, мысль «Какая ерунда!» пронеслась у меня в голове быстрее, чем я осознал, что только что вынес оценку. Большинству из нас трудно просто наблюдать за людьми и их поведением, не подвергая их суждениям, критике или другим формам анализа.

Особенно остро я ощутил эту трудность, работая в начальной школе, где сотрудники и директор часто жаловались на трудности в общении. Районный инспектор попросил меня помочь им решить конфликты. Сначала я должен был поговорить с учителями, а затем с учителями и директором вместе. Я начал встречу с того, что спросил сотрудников: «Какие действия директора идут вразрез с вашими нуждами?» «Он страшный болтун!» — последовал быстрый ответ. Мой вопрос призывал к наблюдению, а определение «страшный болтун» сообщало мне только о том, как этот учитель оценивает своего директора. Оно никак не рассказывало о том, что руководитель *сказал или сделал*, чтобы вызвать такую реакцию.

Когда я указал на это, второй учитель пояснил: «Он имеет в виду, что наш директор слишком много говорит!» Это также было оценкой, а не наблюдением: оценкой того, насколько разговорчив директор. Тогда попробовал высказаться третий учитель: «Директор считает, что только он может здесь сказать что-либо стоящее». Я пояснил: заключение о том, что думает другой человек, — не то же самое, что наблюдение его поведения. Наконец четвертый преподаватель рискнул предположить: «Он все время хочет быть центром внимания».

После того как я отметил, что это тоже попытка интерпретации, сразу двое учителей в один голос воскликнули: «Знаете, на ваш вопрос очень трудно ответить!»

После этого мы взялись работать над списком, чтобы выявить случаи *особенного поведения* со стороны директора, которое причиняло им неудобство, но в то же время постараться исключить из этого списка оценки. Например, они рассказали, что директор на совещаниях принимался рассказывать истории о своем детстве или о войне, из-за чего иногда всем приходилось задерживаться минут на двадцать сверх установленного времени. Когда я спросил, сообщали ли они хоть раз о своем недовольстве директору, они ответили мне, что пробовали сделать это, но только посредством оценочных замечаний. Они никогда не

ссылались на конкретные действия — например, на его рассказы — и согласились обсудить это, когда мы будем встречаться все вместе. И едва эта встреча началась, я стал свидетелем тому, о чем мне рассказывали. Независимо от темы обсуждения директор мог сказать: «Это напомнило мне одну историю...» и начать рассказывать о своем детстве или военном опыте. Я ждал, когда сотрудники заговорят о том, что они недовольны поведением директора. Однако вместо ненасильственного общения они воспользовались невербальными способами выражения неодобрения. Кто-то закатывал глаза, кто-то отчаянно зевал; один демонстративно усталился на часы.

Я наблюдал за тем, как развивается этот болезненный сценарий, и наконец спросил: «Никто не хочет высказаться?» Последовала неловкая тишина. Учитель, который заговорил первым на нашей встрече, собрался с духом, посмотрел на директора в упор и сказал: «Эд, вы ужасный болтун». Эта история наглядно иллюстрирует, как нелегко избавиться от старых привычек и научиться отделять наблюдение от оценки. В итоге учителя сумели разъяснить директору, какие именно его поступки вызвали их недовольство. Директор выслушал их с большим вниманием, а затем воскликнул: «Но почему ни один из вас ничего не говорил мне об этом раньше?» Он признал, что знает за собой привычку рассказывать истории, а затем немедленно начал рассказ, связанный с этой его привычкой! Я прервал его, заметив (добродушно), что именно сейчас он это и проделывает. Мы закончили встречу на том, что сотрудники выработали способ деликатно давать директору понять, что его истории кажутся им неуместными.

Разделение наблюдений и оценок

Приведенная ниже таблица иллюстрирует наблюдения, отделенные от оценки, а также наблюдения, совмещенные с оценкой.

Общение	Пример наблюдения с оценкой	Пример наблюдения без оценки
1. Употребление грамматической формы "А=Б" без указания на то, что оценивающий принимает на себя ответственность за оценку	Вы слишком щедры.	Когда я вижу, как вы отдаете другим все деньги, предназначенные для завтрака, я думаю, что вы слишком щедры.
2. Употребление глаголов с оценочной коннотацией	Даг тянет до последнего.	Даг начинает готовится к экзаменам только накануне вечером.
3. Утверждение, что из	Она не станет вкладываться	Я не думаю, что она станет

мыслей, чувств, намерений или желаний другого человека имеется только один возможный вывод	в работу.	вкладываться в работу. Или Она сказала "Я не буду вкладываться в работу"
4. Высказывание уверенности как предопределенности	Если вы не приведете в порядок диету, то повредите своему здоровью.	Боюсь, что неупорядоченная диета повредит вашему здоровью.
5. Распространение частного на общее	Цветным нет дела до их собственности.	Я не видел, чтобы семья цветных, живущая в доме 1679 по улице Росс, сгребала снег у себя на дорожке.
6. Использование слов, обозначающих способности, без указания на то, что делается оценка	Хэнк Смит - скверный футболист.	Хэнк Смит не забил ни одного гола за 20 игр.
7. Использование наречий и прилагательных таким образом, будто констатируется факт, а не выносится оценка.	Джим уродлив.	Внешность Джима не кажется мне привлекательной.

Примечание: слова *всегда, никогда, когда-нибудь, всякий раз, когда* и т. д. выражают наблюдение, когда используются следующим образом:

- Всякий раз, когда я видел Джека у телефона, он говорил не меньше 30 минут.
"Я не могу припомнить, чтобы вы мне когда-либо писали".

Но когда такие слова используются в качестве преувеличений, это означает, что наблюдение смешано с оценкой:

- Вы всегда заняты.
- Ее никогда нет там, где она нужна.

Когда эти слова используются в качестве преувеличений, они часто вызывают желание обороняться, а не сопереживание. Слова *часто* и *редко* также могут внести свой вклад в смешение наблюдения с оценкой.

Оценки

Наблюдения

Вы редко делаете то, что я хочу

Трижды, когда я начинал работу, вы сказали, что не хотите этого делать.

Он часто приезжает.

Он приезжает по меньшей мере трижды в неделю

Выводы

Следствие первого компонента ННО — отделение наблюдения от оценки. Когда мы совмещаем наблюдение с оценкой, окружающие склонны слышать критику и могут начать противиться тому, что мы говорим. ННО — язык процесса, который не поощряет статичных обобщений. Напротив, оценки должны быть основаны на наблюдениях, разных для разного времени и контекста, например: «Хэнк Смит не забил ни одного гола за 20 игр», а не «Хэнк Смит — скверный футболист».

ННО в действии >>

«Самый высокомерный докладчик на свете!»

Этот диалог произошел на тренинге, который я проводил. После примерно получасовой вступительной речи я сделал паузу, чтобы выслушать вопросы участников. Один из них поднял руку и заявил: «Вы — самый высокомерный докладчик из всех, что у нас были!» Когда ко мне обращаются таким образом, у меня есть несколько вариантов реакции. Одна из них состоит в том, чтобы принять сказанное на свой счет; я знаю, что поступаю именно так, когда убежден, что меня хотят унижить, а также когда я защищаюсь или оправдываюсь. Другая (именно она хорошо отрепетирована) — перейти в наступление на того, кто, как мне кажется, нападает на меня. Но в этом случае я выбрал третий способ реакции, сосредоточившись на том, что могло стоять за этим утверждением.

Я: *(основываясь на сделанных им наблюдениях)* Вы так реагируете на то, что я проговорил 30 минут, излагая свои взгляды, прежде чем предоставить слово вам?

Фил: Нет, вы слишком упрощаете.

Я: *(пробуя получить дальнейшее разъяснение)*
Может, все дело в том, что я не стал говорить о трудности применения этого процесса на практике для некоторых людей?

Фил: Не для некоторых — для вас!

Я: Значит, вы реагируете на то, что я не сказал, что процесс может быть труден время от времени для меня самого?

Фил: Вот именно!

Я: Вы чувствуете раздражение, потому что предпочли бы видеть, что я сам испытываю сложности с этим процессом?

Фил: *(после паузы)* Верно.

Я: *(смягчаюсь, поскольку теперь нахожусь в контакте с чувствами и потребностями этого человека, и направляю внимание на то, чего он пытается добиться от меня)*

Вы бы хотели услышать от меня, что иногда мне приходится бороться с собой, чтобы применять этот процесс?

Фил: Да.

Я: *(прояснив для себя его наблюдения, чувства, потребности и просьбу, сверяюсь со своими чувствами, чтобы выяснить, хочу ли я выполнить его просьбу)*

Да, этот процесс часто труден для меня. В ходе тренинга вы, вероятно, услышите мои рассказы о некоторых случаях, когда мне было трудно... или когда я полностью терял контакт... с этим процессом, этим мышлением, которое вам здесь предлагаю. Но меня очень поддерживает тесная связь с другими людьми, которая возникает, когда мне удается оставаться в рамках этого процесса.

Упражнение 1

Наблюдение или оценка?

Чтобы определить, насколько вы способны различать наблюдения и оценки, выполните следующее упражнение. Отметьте в приведенных утверждениях те, которые являются наблюдением без примеси оценки.

1. Позавчера Джон сердился на меня безо всякой причины.
2. Вчера вечером Нэнси грызла ногти, когда смотрела телевизор.
3. На совещании Сэм не стал спрашивать моего мнения.
4. Мой отец — хороший человек.
5. Дженис слишком много работает.
6. Генри агрессивен.
7. Всю эту неделю Пэм каждый день стояла первой в ряду.

8. Мой сын часто не чистит зубы.
9. Люк сказал мне, что в желтом я плохо выгляжу.
10. Когда я разговариваю с тетей, она только и делает, что жалуется.

Ответы к Упражнению 1

1. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что «без причины» — это оценка. Кроме того, я считаю оценкой утверждение, что Джон сердился. Возможно, он плохо себя чувствовал, был напуган или грустил. Наблюдение без оценки могло бы выглядеть так: «Джон сказал мне, что сердился» или «Джон стучал кулаком по столу».
2. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: это — наблюдение, не смешанное с оценкой.
3. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: это — наблюдение, не смешанное с оценкой.
4. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что «хороший человек» — это оценка. Наблюдение без оценки могло бы выглядеть так: «Мой отец двадцать пять лет отдавал на благотворительность десятую часть своей зарплаты».
5. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что «слишком много» — это оценка. Наблюдение без оценки могло бы выглядеть так: «На этой неделе Дженис провела в офисе больше 60 часов».
6. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что «агрессивен» — это оценка. Наблюдение без оценки могло бы выглядеть так: «Генри ударил сестру, когда она переключила телевизор на другой канал».
7. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: это — наблюдение, не смешанное с оценкой.
8. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что «часто» — это оценка. Наблюдение без оценки могло бы быть: «Дважды на этой неделе мой сын не чистил зубы на ночь».
9. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: это — наблюдение, не смешанное с оценкой.
10. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что «жалуется» — это оценка. Наблюдение без оценки могло бы выглядеть так: «На этой неделе тетя трижды звонила мне и каждый раз говорила о том, что другие люди вели себя с ней не так, как ей хотелось».

ГЛАВА ЧЕТВЕРТАЯ

Идентификация и выражение чувств

Первый компонент ННО — это наблюдение без оценки; второй компонент — выражение того, что мы чувствуем. Психолог Ролло Мэй считает, что «зрелый человек способен различать в чувствах множество нюансов, переживания сильные и страстные или тонкие и волнующие чувства, — точно так же, как разные части симфонии». Однако для многих из нас чувства, как описывает это Мэй, «исчерпываются несколькими нотами сигнала горна».

Высокая цена невысказанных чувств

Мы можем перечислить множество имен мужчин и женщин, но наш словарный запас, которым мы могли бы внятно описать эмоциональные состояния, как правило, беден. Я провел двадцать один год в американских школах, но за все это время не могу вспомнить ни одного случая, когда бы меня спросили, что я чувствую. Чувства просто не считались чем-то важным. Ценился «правильный образ мыслей», который определялся теми, кто обладал властью и высоким чином. Мы учимся «равняться на окружающих» вместо того, чтобы быть в контакте с собой. Мы учимся «держат голову выше», гадая: «Что я должен говорить и делать, чтобы хорошо выглядеть в глазах окружающих?»

Когда мне было около девяти лет, у меня состоялся разговор с одной учительницей, на примере которого можно проследить, как начинается наше отчуждение от собственных чувств. Как-то раз я после занятий прятался в классе, потому что снаружи меня поджидали мальчишки, собиравшиеся меня поколотить. Учительница заметила меня и велела идти домой. Когда я объяснил, что боюсь выходить, она объявила: «Большие мальчишки не боятся». Несколько лет спустя этот урок был закреплен, когда я занимался легкой атлетикой. Тренеры обычно выше других ценили тех, кто стремился «отдавать себя целиком» и продолжал играть, даже если получал болезненные травмы. В результате я целый месяц играл в бейсбол со сломанным запястьем.

Однажды на тренинге ННО один студент рассказал о своем соседе по комнате, который слушал музыку на такой громкости, что тот не мог спать. Когда его попросили описать, что он чувствовал в это время, студент ответил: «Я чувствую, что нехорошо включать громкую музыку по ночам». Я указал ему, что, если за словом «чувствовать»

следует слово «что», выражается некое мнение, но не его чувства. Он попробовал еще раз, и у него получилось следующее: «Я чувствую, что, когда люди делают подобные вещи, они нарушают чужой покой». Я объяснил, что это опять мнение, а не чувства. Он надолго задумался, а затем заявил в сердцах: «У меня вообще нет никаких чувств по этому поводу!»

Чувства у него, конечно же, были, и довольно сильные. К сожалению, он не знал, как распознать свои чувства, не говоря уже о том, чтобы их выразить. Из моего опыта следует, что такие затруднения с идентификацией и выражением чувств довольно часты, особенно у адвокатов, инженеров, полицейских, управляющих крупных компаний и высших военных чинов — людей, чей профессиональный кодекс предписывает сдерживать эмоции. Но особенно дорого платят семьи, члены которых не могут выразить своих эмоций. Реба Макин-тайр, исполнительница песен в стиле «кантри», после смерти отца написала песню, назвав ее «Лучший в мире человек, которого я не знала». Она, несомненно, выразила в ней чувства множества людей, которые так и не смогли установить желанную эмоциональную связь со своими отцами.

Я регулярно слышу утверждения вроде такого: «Не поймите меня неправильно, у меня прекрасный брак, но я никогда не знаю, что чувствует моя половина». Однажды на тренинге была супружеская пара, и женщина заявила мужчине: «Я чувствую себя так, будто я замужем за стеной». Муж как раз являл собой прекрасное подобие стены: он молча и неподвижно сидел на своем месте. Рассерженная женщина повернулась ко мне и воскликнула: «Видите? И вот так все время. Он сидит и молчит. Это все равно что жить со стеной».

«Для меня это звучит так: вы чувствуете себя одинокой и хотели бы иметь более тесный эмоциональный контакт с вашим мужем», — ответил я. Когда она с этим согласилась, я попробовал показать ей, что утверждения типа «я чувствую себя так, будто живу со стеной», вряд ли привлекут внимание мужа к ее чувствам и желаниям. Он услышит в них скорее критику чем предложение прислушаться к чьим-то чувствам. Кроме того, такие утверждения часто имеют силу самопрограммирования: муж слышит, что его критикуют за то, что он ведет себя как стенка; он чувствует себя уязвленным и отмалчивается, чем подтверждает характеристику, данную женой.

Преимущества развития нашего словаря эмоций становятся очевидными не только в близких отношениях, но и в профессиональной сфере. Однажды меня пригласили проконсультировать сотрудников технического отдела большой швейцарской корпорации, которые внезапно выяснили, что работники других отделов избегают их. На

расспросы о том, почему они поступают таким образом, служащие других отделов ответили: «Мы очень не любим советоваться с этими людьми. Это похоже на разговор с какими-то машинами!» После того как я потратил некоторое время на то, чтобы научить сотрудников технического отдела проявлять больше человечности в общении с сотрудниками, проблема стала не такой острой.

Похожий случай имел место, когда я работал с администрацией больницы, которая беспокоилась о предстоящем совещании с врачами. Администрация хотела получить поддержку проекта, который врачи накануне отклонили семнадцатью голосами против одного. Администрация очень хотела, чтобы я продемонстрировал, как можно было бы использовать ННО на совещании с врачами.

Заняв позицию администрации во время ролевой игры, я начал с того, что сказал: «Я чувствую страх, поднимая эту проблему». Я начал именно с этого, потому что видел, как пугала администрацию перспектива снова противостоять врачам в этом вопросе. Но не успел я продолжить, как один из чиновников остановил меня: «Это неправдоподобно! Мы не можем сказать врачам, что чего-то боимся».

Когда я спросил его, почему признание своего страха кажется ему настолько невозможным, он немедленно ответил: «Если мы признаем, что чего-то боимся, они нас просто на куски разорвут!» Его ответ не удивил меня: я часто слышал, как люди говорят, что не могут вообразить себе какие-либо излияния чувств на рабочем месте. Но я был рад узнать, что один из администраторов действительно решил рискнуть и показать свою уязвимость на роковом совещании. Вместо изложения в своей обычной манере — логичного, рационального и бесстрастного — он предпочел поделиться своими чувствами и объяснить, почему он хотел бы, чтобы врачи изменили свою позицию. Он заметил, насколько иной была реакция врачей. В итоге он с удивлением и облегчением увидел, что вместо «разрывания на куски» врачи кардинально изменили прежнюю позицию «семнадцать против одного» и поддержали проект. Эти впечатляющие перемены помогли администрации понять и оценить потенциал признания своей уязвимости даже на рабочем месте.

Наконец, позвольте поделиться моим личным опытом, который научил меня понимать, к чему приводят попытки скрыть свои чувства. Я преподавал курс ННО группе студентов в самом центре города. Когда в первый день я вошел в комнату, студенты, оживленно болтавшие друг с другом, притихли. «Доброе утро!» — сказал я. Тишина. Я почувствовал себя неловко, но побоялся сказать об этом.

Признание своей уязвимости может помочь в решении конфликта.

Вместо этого я напустил на себя максимально профессиональный вид: «На этих занятиях мы будем изучать процесс общения, из которого, как я надеюсь, вы извлечете немало пользы для отношений со своими домашними и с друзьями». Я продолжал говорить об ННО, но, казалось, никто не слушал меня. Одна девушка порылась в своей сумке, извлекла пилочку и начала энергично обрабатывать ногти. Студенты, сидевшие близ окон, буквально прилипли к стеклу, как будто на улице происходило нечто поразительное. Я чувствовал себя все более и более неуютно, но все еще ничего не говорил. Наконец, студент, который, судя по всему, был куда храбрее меня, пискнул: «Вы не в своей тарелке оттого, что находитесь среди черных, верно?» Я был ошеломлен, но немедленно понял, чем именно спровоцировал такие эмоции, пытаюсь скрыть свое чувство неловкости.

«Я действительно нервничаю, — признался я, — но не потому, что вы черные. А потому, что не знаю никого из вас, но очень хочу произвести впечатление с того момента, как вошел». Это признание моей уязвимости явно возымело действие. Студенты начали задавать вопросы обо мне, рассказывать о себе и проявлять интерес к ННО.

Чувства против бесчувствия

Обычная путаница при вербализации — это употребление слова «чувство» без фактического выражения.

Отличайте чувства от
мыслей

Например, в предложении «Я чувствую, что сделка была нечестной» слова «я чувствую», могли бы быть заменены на «я думаю». В

большинстве случаев эмоции не могут быть ясно выражены, когда после слова «чувствую» следуют:

- а) такие слова, как «что», «как», «словно»:
«Я чувствую, *что* вы знаете лучше».
«Я чувствую себя *как* неудачник».
«Я чувствую себя *так, словно* живу со стеной».
- б) местоимения «я», «вы», «он», «она», «они»,
«оно», «это»:
«Я чувствую, что я на побегушках».
«Я чувствую, что *это* бесполезно».
- в) имена или существительные, означающие конкретных людей:
«Я чувствую, что Эми довольно ответственна».
«Я чувствую, что моим начальником манипулировали».

Отличайте то, что вы ЧУВСТВУЕТЕ, от ОЦЕНОК своего состояния.

В английском (и не только) языке вообще нет необходимости использовать вводное предложение при выражении чувств. Мы можем сказать: «я чувствую себя неуютно» — или просто: «мне неуютно». В ННО проводится различие между словами, которые выражают фактические чувства, и словами, которые описывают наши *оценки своего состояния*.

Отличайте то, что вы
ЧУВСТВУЕТЕ, от ОЦЕНОК
своего состояния.

- а) Описание нашей *оценки*:
«Я чувствую, что у меня нет способностей к музыке».
В этом утверждении оцениваются мои способности как музыканта, а не выражаются мои чувства.
- б) Выражение того, что мы чувствуем:
«Я чувствую, что разочарован в себе как в музыканте».
«Я чувствую, что раздражен своей неспособностью к музыке».
«Я чувствую, что огорчен своей неспособностью к музыке».
Те чувства, которые я испытываю, когда говорю, что у меня «нет способностей», могут быть разочарованием, раздражением, огорчением или какой-то другой эмоцией.

Не менее полезно видеть разницу между словами, которые описывают наши оценки действий окружающих, и словами, которые описывают собственно чувства. Ниже приведены примеры утверждений, которые легко могут быть приняты за выражения чувств; на самом же деле они показывают, что мы *думаем о поведении окружающих*:

Отличайте то, что вы ЧУВСТВУЕТЕ, от своих ОЦЕНОК реакций или поведения других по отношению к вам

- а) «Я чувствую, что безразличен людям, с которыми работаю». Слово «безразличен» описывает то, как, по-моему, меня оценивают другие, а не фактическое чувство, которое в этой ситуации я мог бы испытывать: «я чувствую сожаление» или «я чувствую себя обескураженным».
- б) «Я чувствую, что меня не понимают». Здесь слова «не понимают» указывают на мою оценку уровня понимания другого человека, а не на чувство. В этой ситуации могут быть более подходящими слова «беспокойство» или «раздражение» или какие-то другие описания эмоций.
- в) «Я чувствую, что меня игнорируют». И это тоже скорее интерпретация действий других, чем ясное выражение того, что мы чувствуем. Несомненно, у каждого в жизни хоть раз возникала мысль, что его игнорируют, и тогда он чувствовал *облегчение*, если хотел остаться один. Конечно же, случалось и так, что мы чувствовали себя *уязвленными*, когда думали, что нас игнорируют, потому что нам хотелось быть вместе со всеми.

Такие слова, как «игнорировать», выражают то, как мы *интерпретируем действия других*, а не то, что мы *чувствуем*. Ниже приведены дополнительные примеры таких слов.

бросать	недооценивать
загонять в угол	обманывать
запугивать	отвергать
измываться	подавлять
использовать	подводить
нападать	предавать
не доверять	пренебрегать
не замечать	принуждать
не поддерживать	притеснять
не понимать	провоцировать

угрожать

эксплуатировать

не слышать

Создание словаря для выражения чувств

Мы сможем лучше выражать свои чувства, если будем использовать слова, которые описывают определенные эмоции, а не слова, описывающие общее состояние. Например, если мы говорим: «Я чувствую себя хорошо», — слово «хорошо» может означать, что вы «счастливы», «обрадованы», «спокойны». Возможны и многие другие оттенки эмоций. Такие слова, как «хорошо» и «плохо», не дают слушателю проникнуться тем, что мы на самом деле чувствуем. В приведенных ниже списках собраны те слова, которые помогут вам ясно определить свои чувства и описать широкий диапазон эмоциональных состояний.

Человек, нужды которого «удовлетворяются»:

активный

ликующий

беззаботный

любящий

благодарный

миролюбивый

блаженный

нежный

бодрый

обрадованный

веселый

оживленный

взволнованный

оптимистичный

возбужденный

свободный

воодушевленный

спокойный

восторженный

уверенный

восхищенный

увлеченный

горячий

удовлетворенный

довольный

уравновешенный

дружелюбный

очарованный

живой

энергичный

жизнерадостный

Человек, нужды которого «не удовлетворяются»:

апатичный	пассивный
безразличный	подавленный
беспокойный	раздраженный
встревоженный	разочарованный
грустный	ревнивый
жалкий	сердитый
напуганный	скучающий
нервный	стыдящийся
несчастный	удрученный
огорченный	униженный
одинокий	унылый
озлобленный	упавший духом
отчаявшийся	

Выводы

Второй компонент, необходимый нам для самовыражения, — это чувства. Развивая словарь эмоций, позволяющий ясно и определенно обозначить или выявить наши эмоции, мы легче находим путь друг к другу. Признание собственной уязвимости при выражении наших чувств может помочь в решении конфликтов. ННО различает выражение собственно чувств, с одной стороны, и слова и утверждения, которые описывают мысли, оценки и интерпретации, с другой.

Упражнение 2

Выражение чувств?

Если вы хотите проверить себя в устном выражении чувств, отметьте номера тех утверждений, в которых выражены чувства.

1. Я чувствую, что вы меня не любите.
2. Мне грустно, потому что вы уезжаете.
3. Я чувствую страх, когда вы так говорите.
4. Когда вы не здороваетесь со мной, я чувствую, что меня игнорируют.
5. Я счастлив, что вы сможете приехать.
6. Вы отвратительны.
7. Я чувствую, что вы задели меня.
8. Я чувствую, что меня неправильно поняли.
9. Мне хорошо от того, что вы сделали для меня.
10. Я — бездарность.

Ответы к Упражнению 2

1. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я не считаю, что фраза «вы меня не любите» — это выражение чувства. По моему, это выражает то, что думает собеседник о чувствах другого человека, а не о своих. Всякий раз, когда слова «я чувствую» сопровождаются словами «я», «вы», «он», «она», «они», «это», «что», «как» или «как будто», — то, что следует за ними, я вообще не рассматриваю как эмоцию. Пример выражения чувств мог бы звучать так: «мне жаль» или «мне больно».
2. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: здесь выражаются чувства.
3. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: здесь выражаются чувства.
4. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я не считаю, что фраза «меня игнорируют» — это выражение чувства. По моему, это выражает то, что думает собеседник о другом человеке, а не то, что он чувствует. Выражение чувства могло бы звучать так: «Когда вы не здороваетесь со мной в дверях, я чувствую себя одиноко».

5. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: здесь выражаются чувства.
6. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я не считаю, что фраза «вы отвратительны» — это выражение чувства. По-моему, это выражает то, что думает собеседник о другом человеке, а не то, что он чувствует. Выражение чувства могло бы звучать так: «Я чувствую отвращение».
7. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я не считаю, что фраза «вы задели меня» — это выражение чувства. По-моему, это выражает то, что думает собеседник о действиях другого человека, а не то, что он чувствует. Выражение чувства могло бы звучать так: «Я очень зол на вас».
8. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я не считаю, что фраза «неправильно поняли» — это выражение чувства. По-моему, это выражает то, что думает собеседник о действиях другого человека, а не то, что он чувствует. Выражение чувства в этом случае могло бы звучать так: «Я расстроен» или «Я обескуражен».
9. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: здесь выражаются чувства. Однако слово «хороший» слишком расплывчато для передачи эмоций. Обычно эти же эмоции можно выразить другими словами, например: «я испытываю облегчение», «удовлетворение» или «воодушевление».
10. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я не считаю, что слово «бездарность» — это выражение чувства. По-моему, это выражает то, что думает собеседник о себе, а не то, что он чувствует. Пример выражения чувства мог бы звучать так: «Я чувствую сомнения в своих талантах» или «Я чувствую себя несчастным».

ГЛАВА ПЯТАЯ

Брать на себя ответственность за свои чувства

Людей беспокоят не предметы, а те представления, которые они из них черпают.

Эпиктет

Восприятие негативного сообщения: четыре варианта

Третий компонент ННО — подтверждение потребностей, лежащих в основе наших чувств. ННО углубляет понимание того, что слова и поступки окружающих могут быть стимулом, но никогда не бывают причиной наших чувств. Мы видим, что наши чувства вытекают из того, что мы *предпочитаем* принять из слов и действий окружающих, а также из наших конкретных потребностей и ожиданий на данный момент. Третий компонент приводит нас к ответственности за то, каким именно чувствам мы даем ход в ответ.

То, что делают и говорят другие, может быть стимулом, но не является причиной наших чувств

Когда кто-то направляет нам негативное сообщение, словесно или невербально, у нас есть четыре способа воспринять его. Один принимает его на свой счет, слыша обвинения и критику. Например, некто в сердцах скажет: «Вы — самый большой эгоист на свете!» Если услышавший это решит принять сказанное на свой счет, его реакция может быть такова: «Ах, я должен быть более восприимчив!» Мы принимаем суждение другого человека и обвиняем себя. Такой выбор наносит сильный удар по нашему чувству собственного достоинства, потому что вызывает чувство вины, стыд и депрессию.

Четыре способа воспринять негативное сообщение:

1) Обвинить себя

Второй способ — отрицать сказанное. Например, в ответ на заявление «Вы — самый большой эгоист на свете» можно сказать: «Вы не имеете

2) Обвинить других

никакого права так говорить! Я всегда иду вам навстречу. Сами вы эгоист». Когда мы принимаем сообщения таким способом и обвиняем говорящего, мы обычно чувствуем гнев.

Третий способ заключается в том, чтобы пролить свет осознания на собственные чувства и потребности. В этом случае ответ может быть таков: «Когда я слышу, что вы говорите, будто я самый большой эгоист на свете, я чувствую обиду, потому что мне необходимо ваше признание моих усилий быть к вам внимательнее». Сосредоточивая внимание на наших чувствах и потребностях, мы приходим к осознанию, что ощущение нанесенной обиды следует из желания, чтобы окружающие больше ценили наши усилия.

3) Ощутить наши собственные чувства и потребности

И, наконец, четвертый способ получения негативного сообщения состоит в том, чтобы сосредоточиться на чувствах и потребностях *другого* человека, на том, каковы они на данный момент. Например, мы могли бы спросить: «Вы чувствуете боль, потому что нуждаетесь в большем внимании к вашим потребностям?»

4) Ощутить чувства и потребности другого человека

Мы скорее примем ответственность, а не станем обвинять других в наших чувствах, если осознаем собственные потребности, желания, ожидания, ценности или мысли. Отметьте разницу в нижеследующих выражениях разочарования:

Пример 1

А: «Вы расстроили меня тем, что не приехали вчера вечером».

Б: «Я расстроился, когда вы не приехали, потому что хотел обсудить проблему, которая меня беспокоит».

В случае «А» собеседник возлагает ответственность за свое расстройство на другого человека. В случае «Б» расстройство приписывается желанию самого говорящего и тому, что оно не осуществилось.

Пример 2

- А: «То, что они аннулировали контракт, просто вывело меня из себя!»
- Б: «Когда они аннулировали контракт, я почувствовала настоящее раздражение: я тогда подумала, что это было ужасно безответственно с их стороны».

В случае «А» собеседник приписывает свое раздражение исключительно поведению другой стороны, тогда как в случае «Б» собеседник принимает ответственность за свое чувство, озвучивая, какая именно мысль за ним стоит. Женщина признает, что ее раздражение было вызвано обвиняющим мышлением. В ННО, однако, мы бы убедили ее пойти на шаг дальше и попробовать идентифицировать свои нужды: какая ее потребность, желание, ожидание или надежда не сбылись из-за отмены контракта? Как видите, чем лучше мы можем объединить чувства с потребностями, тем легче для окружающих пойти нам навстречу. Увязав свои чувства с желаниями, собеседник «Б» мог бы сказать: «Когда они аннулировали контракт, я почувствовала настоящее

Различайте, когда дар идет от сердца, а когда - из чувства вины

раздражение, потому что надеялась получить возможность повторно нанять рабочих, которых мы уволили в прошлом году».

Основной механизм мотивации чувством вины — это приписывание окружающим ответственности за собственные чувства. Когда родители говорят: «Маме с папой больно, когда ты приносишь из школы плохие отметки», — они подразумевают, что действия ребенка являются причиной счастья или несчастья родителей. На первый взгляд, ответственность за чувства других может легко быть принята за искреннюю заботу. Предполагается, что ребенок заботится о родителях и плохо себя чувствует, если родитель огорчен. Тем не менее, когда дети принимают именно такой способ ответственности, изменяя свое поведение в соответствии с родительскими пожеланиями, они действуют не от чистого сердца, а стараясь избежать чувства вины.

Здесь будет полезно указать несколько общепринятых речевых оборотов, которые часто помогают нам скрывать ответственность за наши чувства:

1. Использование безличных местоимений, таких как «это» или «что»: «Опечатки в наших рекламных брошюрах — вот что приводит меня в бешенство». «Это меня страшно раздражает».
2. Утверждения, в которых упоминают только действия других людей: «Если вы не позовете меня на свой день рождения, я

очень расстроюсь». «Мама расстраивается, когда ты не доедаешь то, что на тарелке».

3. Использование выражения: «Я (испытываю некую эмоцию), потому что...» — перед каким-либо обозначением другого человека, существительным, именем или личным местоимением, кроме местоимения «я». «Я обижена, потому что ты сказал, что не любишь меня». «Я сержусь, потому что директор нарушил свое обещание».

В каждом из этих случаев мы можем углубить понимание собственной ответственности, подставляя фразу «я чувствую... потому что я...». Например:

1. Я просто в ярости, когда вижу опечатки в наших рекламных листовках, потому что я хочу, чтобы наша компания выглядела профессионально.
2. Мама расстраивается, когда ты оставляешь куски на тарелке, потому что она хочет, чтобы ты рос сильным и здоровым.
3. Я рассержен тем, что директор нарушил свое обещание, потому что в эти выходные я рассчитывал съездить к брату.

Соединяйте ваши потребности: "Я чувствую ... , потому что я ..."
--

Потребности, лежащие в основе наших чувств

Суждения, критика, диагнозы и толкования других людей — все это отчужденное выражение наших собственных потребностей. Если кто-то говорит: «Вы меня никогда не понимаете», он пытается сообщить нам, что его потребность в понимании не находит отклика. Если жена говорит: «На этой неделе ты каждый день работал допоздна; ты любишь свою работу больше, чем меня», — то она говорит о том, что ее потребность в близости не удовлетворена.

Когда мы косвенно выражаем потребности при помощи оценок, толкований и мнений, окружающие склонны слышать критику. А когда люди слышат что-то, что кажется им критикой, они часто направляют свою энергию на самозащиту или контратаку. Если мы хотим ответа с сопереживанием, нам не следует выражать свои потребности, интерпретируя или диагностируя поведение окружающих. Наоборот, чем теснее мы можем соединить наши чувства с нашими потребностями, тем легче будет другим ответить с сопереживанием.

К сожалению, большинство из нас никогда не училось мыслить на языке потребностей. Мы приучены думать, что, когда наши потребности не получают отклика, это означает, что что-то не так с окружающими. И тогда, желая, чтобы куртки висели в шкафу, мы можем заявить, что наши дети ленивы, раз оставляют их на диване. Или мы можем называть безответственными своих сотрудников, если они не выполняют задачи так, как мы этого хотим.

Однажды меня пригласили в Южную Калифорнию выступить посредником между землевладельцами и сезонными работниками, чьи конфликты становились все более и более непримиримыми и острыми. Я начал встречу с двух вопросов: «В чем нуждается каждый из вас? И что вы хотели бы попросить у другой стороны, чтобы эти нужды были удовлетворены?» «Проблема в том, что они — расисты!» — закричал один из рабочих. «Проблема в том, что они не уважают закон и порядок!» — еще громче закричал землевладелец. Как это часто бывает, враждующие стороны были куда искуснее в анализе того, что может быть «не так» у других, чем во внятном выражении собственных потребностей.

Похожая ситуация была на моей встрече с группой израильтян и палестинцев, которые хотели наконец прийти к взаимному доверию, необходимому, чтобы принести мир на их родину. Я начал встречу теми же самыми вопросами: «В чем заключаются ваши потребности и что бы вы хотели просить друг у друга применительно к этим потребностям?» Но палестинский *мухтар* (нечто вроде деревенского старосты) ответил следующее: «Вы ведете себя как кучка нацистов». Такое утверждение вряд ли когда-нибудь встретит поддержку у израильтян!

Тотчас с места вскочила одна из женщин с израильской стороны: «Только совершенно бесчувственный человек мог такое сказать!» Казалось бы, эти люди пришли друг к другу в поисках доверия и гармонии, но после первого же обмена репликами обстановка резко ухудшилась. Такое часто случается, когда люди привыкли оценивать и обвинять друг друга вместо того, чтобы внятно рассказывать, в чем они нуждаются. В этом случае вспльчивая израильтянка, говоря языком потребностей и просьб, возможно, сказала бы следующее: «Я бы хотела большего уважения во время наших переговоров. Вместо того чтобы говорить нам, что вы о нас думаете, вы лучше сказали бы, что именно в наших действиях так вас беспокоит».

Снова и снова я убеждался на собственном опыте, что с того момента, когда люди начинают говорить о своих нуждах, а не о том, что не так с другими, возможность найти способ пойти навстречу потребностям друг друга многократно увеличивается. Ниже приведены

примеры основных человеческих потребностей, которые есть у каждого из нас:

Независимость

чтобы сформулировать свои мечты, цели и ценности

чтобы выбрать способы реализации мечтаний, целей и ценностей

Возможность взять паузу

чтобы отмечать создание жизни и осуществление мечтаний

чтобы отмечать потери: любимых, былых мечтаний и т. д. (сожаление)

Целостность

подлинность

творческий потенциал

значительность

самооценка

Взаимозависимость

приятие

признание

близость

общность

рассмотрение

вклад в улучшение жизни (каждый может стремиться сделать что-то, что улучшит жизнь каждого)

эмоциональная безопасность

сочувствие

честность (честность позволит нам учиться на собственных недостатках)

любовь

утешение

уважение

поддержка

доверие

понимание

тепло

Игра

забава

смех

Духовные потребности

красота

гармония

вдохновение

порядок
мир
Физические потребности
воздух
пища
движение, развитие
защита от опасных форм жизни:
вирусов, бактерий, насекомых, хищников
отдых
секс
крыша над головой
контакт друг с другом
вода

Мучиться от того, что мы высказываем наши потребности, или от того, что мы не высказываем их?

В этом мире, где нас часто резко осуждают за раскрытие и высказывание наших потребностей, это может быть пугающим поступком. Чаще всего за это критикуют женщин. В течение столетий общество культивировало образ любящей женщины, которая приносит себя в жертву и отказывается от собственных потребностей, потому что должна заботиться о других. И поскольку социум учил женщин видеть в заботе о других свою высочайшую обязанность, они часто привыкли игнорировать собственные потребности. На одном из тренингов мы обсуждали то, что происходит с женщинами, воспитанными с такими убеждениями. Даже если они отваживаются просить чего-то для себя, они часто делают это таким образом, что только лишний раз убеждаются: они не имеют никакого права претендовать на собственные нужды, их потребности можно не брать в расчет. Опасаясь говорить о том, что ей что-то нужно, женщина иногда даже не в состоянии сказать, что у нее выдался тяжелый день, она устала и вечером хочет немного времени для себя. И вот характерный пример того, как выглядит ее просьба: «Знаешь, я сегодня весь день на ногах, я перегладила все рубашки, провернула недельную стирку, возила собаку к ветеринару, приготовила обед, упаковала завтраки, обзвонила всех соседей и предупредила о собрании жильцов, поэтому [умоляюще]... не мог бы ты...» — «Нет!» — следует быстрый ответ. Ее робкая просьба вызывает противодействие, а не сопереживание слушателей. Они практически не слышат ее и тем более не чувствуют тех потребностей, которые стоят за

ее просьбой. Более того, слушатели негативно реагируют на слабую попытку оспорить то, что она «должна» или «на что имеет право» относительно окружающих. В итоге женщина заново убедилась, что ее потребности не имеют значения, не осознавая, что такой способ их высказывать вряд ли приведет к позитивному ответу. Моя мать однажды была на тренинге, где другие женщины обсуждали, насколько тяжело бывает отважиться на высказывание своих потребностей. Внезапно она встала, вышла из комнаты и довольно долго не возвращалась. Наконец она появилась снова и была очень бледна. Я спросил при всей группе: «Мама, с тобой все хорошо?»

— Да, — ответила она, — но я только что поняла одну вещь, которую мне очень тяжело принять.

— Какую именно?

— Я только что поняла, что 36 лет я злилась на твоего отца за то, что он никогда не шел навстречу моим потребностям, а теперь я вижу, что ни разу толком не сказала ему, что именно мне нужно.

Моя мама выразилась чрезвычайно точно. Я не мог припомнить ни одного случая, когда бы она ясно высказала отцу свои потребности. Она могла намекать и бесконечно ходить вокруг да около, но никогда не просила напрямую того, в чем нуждалась. Мы попробовали разобраться, почему это было для нее настолько тяжелой задачей. Моя мать росла в бедной семье, с множеством братьев и сестер. В детстве ее просьбы купить ей что-нибудь приводили к упрекам. «Ты не должна этого

просить! Ты знаешь, что денег нет. Ты что думаешь, ты одна в семье?» В итоге она выросла с убеждением, что попытка объяснить, что она в чем-то нуждается, приведет только к неодобрению и упрекам.

Она вспомнила историю из своего детства. Одной из ее сестер вырезали аппендицит, и тогда другая сестра подарила больной маленькую нарядную сумочку. Маме тогда было 14 лет. О, как она хотела иметь изящно вышитую бисером сумочку, такую же, как у ее сестры, но не осмеливалась и рта раскрыть. Что же случилось тогда? Она притворилась, что у нее очень болит бок. Семья повела ее по врачам. Они не смогли поставить диагноз и предложили исследовательскую хирургию. Со стороны моей мамы это была довольно дерзкая затея, но она сработала — ей подарили похожую сумочку! Получив вожделенный подарок, мать была на седьмом небе от счастья, несмотря на только что перенесенную операцию. К ней пришли медсестры, и одна сунула ей термометр в рот. Мама принялась демонстрировать свою сумочку второй медсестре, мыча сквозь градусник: «М-м-м-м!» Медсестра воскликнула: «О, это для меня? Ах, вот спасибо!» — и взяла сумочку! Мама замерла в

растерянности. Она так и не нашла в себе сил сказать: «Я не имела в виду отдать ее насовсем. Пожалуйста, верните мне сумочку». Эта история — яркий пример того, какое огорчение может принести неумение открыто высказать свои потребности.

От эмоционального рабства к эмоциональной свободе

На пути к эмоциональной свободе большинство, похоже, проходят три стадии способа восприятия других людей.

Стадия 1: На этой стадии, которую я называю эмоциональным рабством, мы считаем себя ответственными за чувства других. Мы думаем, что должны постоянно стремиться сделать счастливыми всех и каждого. Если они не выглядят счастливыми, мы считаем, что ответственны за это и должны что-то с этим сделать. Это легко может привести к тому, что мы увидим обиду даже в самых близких людях.

Ответственность за чувства других может сильно повредить близким отношениям. Обычно я слышу что-то вроде: «Я просто-напросто боюсь заводить отношения с кем-либо. Каждый раз, когда я вижу, что мой партнер чем-то травмирован или в чем-то нуждается, я чувствую, что сокрушен и раздавлен. Мне кажется, что я в тюрьме, что я задыхаюсь — и я стараюсь прекратить эти отношения как можно скорее». Этот ответ распространен среди тех, кто воспринимает любовь как необходимость отказаться от собственных потребностей, чтобы удовлетворить потребности возлюбленного. В первые дни отношений партнеры обычно взаимодействуют в радости сопереживания, потому что считают друг друга все еще свободными. Их связь радостна, волнующа, непринужденна, восхитительна. Но со временем, по мере того как отношения становятся «серьезными», партнеры могут начать брать на себя ответственность за чувства друг друга.

Если бы я оказался в подобной ситуации, я мог бы описать ее следующим образом: «Я не переносу, когда в отношениях теряю сам себя. Когда я вижу, что мой партнер несчастен, я теряю себя, поэтому мне необходимо немедленно освободиться от этой связи». Однако, если бы я не мог действовать на таком уровне понимания, я, вероятно, обвинил бы в ухудшении отношений свою возлюбленную. И тогда мои слова звучали бы так: «Она очень зависима, ей постоянно что-то нужно, и это просто перечеркивает наши отношения». В этом случае хорошей реакцией со стороны моей возлюбленной был бы отказ признавать, что ее потребности неправильны или чрезмерны. Если бы она приняла обвинения, и без того плохая ситуация стала бы еще хуже. Вместо этого она могла бы ответить с эмпатией на мою боль эмоционального рабства:

«Ты хочешь сказать, что ты в панике. Тебе тяжело сохранять ту глубокую заботу и любовь, которой мы достигли, превращая это в ответственность, обязанность, долг... Ты чувствуешь, что твоя свобода ограничена из-за того, что ты считаешь обязанностью постоянную заботу обо мне». Но если вместо сопереживающего ответа она сказала бы: «Значит, тебя тяготит то, что я слишком много требую?» — то, вероятно, мы оба остались бы в путях эмоционального рабства и нам было бы гораздо труднее сохранить отношения.

Стадия 2: На этой стадии мы осознаем, насколько высока цена принятия ответственности за чувства других, и пытаемся снизить ее до «приемлемого уровня». Когда мы замечаем, что жизнь идет мимо, а в сердце нет прежней радости, мы можем разозлиться. Я в шутку называю эту стадию «вызывающей», потому что мы становимся нетерпимы и часто в ответ на жалобы партнера выдаем заявления типа: «Это твои проблемы! Я не в ответе за твои чувства!» Нам ясно, за что мы не несем ответственности, но все еще не понятно, как известить об этом окружающих, чтобы это не выглядело эмоциональным рабством.

Во время выхода из стадии эмоционального рабства мы можем все еще переживать остатки страха и чувства вины относительно наличия у нас собственных потребностей. Поэтому не удивительно, что наши попытки выразить эти потребности кажутся окружающим проявлением грубости и упрямства. Например, на одном из моих тренингов некая молодая женщина за время перерыва вдруг поняла, что до сих пор пребывала в состоянии эмоционального рабства. Когда тренинг возобновился, я предложил группе активные занятия. Тогда эта женщина внезапно твердо объявила: «Я лучше займусь чем-нибудь другим». И я понял, что она реализует свое новообретенное право высказывать свои потребности — даже если они противоречат потребностям окружающих. Чтобы поощрить ее намерение разобраться в своих желаниях, я спросил: «Вы предпочтете заняться чем-то другим, даже если это будет противоречить моим потребностям?» Она на мгновение задумалась, затем неуверенно произнесла: «Да... то есть, я хотела сказать, нет». Ее смущение ясно показывает, насколько, достигнув стадии вызова, нам важно ухватить ощущение эмоциональной свободы, то есть нечто большее, чем простое утверждение собственных потребностей.

Я вспоминаю один случай из того периода жизни моей дочери Марлы, когда она как раз была на пути к своему эмоциональному освобождению. Она была «чудесной маленькой девочкой», всегда готовой отказаться от своих нужд, чтобы выполнить желания других. Когда я узнал, как часто она подавляла свои желания ради того, чтобы

нравиться другим, я сказал ей, что буду очень рад, если она начнет чаще говорить, что нужно ей самой. Но едва мы подняли эту тему, Марла расплакалась. «Но, папа, я не хочу, чтобы во мне кто-то разочаровался!» — беспомощно протестовала она. Я постарался показать Марле, каким подарком окружающим будет ее честность: куда более ценным, чем ее усилия ничем их не расстраивать. Я рассказал ей, каким образом можно сочувствовать людям, когда они расстроены, не беря при этом на себя ответственность за их чувства.

Спустя какое-то время я получил подтверждение, что моя дочь в самом деле начала более открыто выражать свои потребности. Мне позвонил ее учитель. Марла пришла в школу в халате, учитель сделал ей замечание — и был явно встревожен полученным ответом. «Марла, — сказал он, — молодые девушки так не одеваются». На что Марла ответила: «Отвали!» У меня был серьезный повод порадоваться: Марла перешла от эмоционального рабства к состоянию вызова! Она училась выражать свои потребности, рискуя вызвать неудовольствие других. Конечно, ей еще предстояло научиться выражать свои потребности так, чтобы не проявлять неуважения к потребностям окружающих, но я был уверен, что со временем придет и это.

Стадия 3: На третьей стадии, стадии эмоциональной свободы, мы отвечаем на потребности других из сопереживания, а не из страха, стыда или чувства вины. Наши действия обогащают нас и тех, в чей адрес направлены наши усилия. Мы принимаем полную ответственность за свои намерения и действия — но не за чувства других. На данном этапе мы уже знаем, что не можем удовлетворять свои потребности за чужой счет. Эмоциональная свобода дает ясное осознание того, в чем мы нуждаемся, и в то же время дарит заинтересованность в удовлетворении потребностей других людей. Методика ННО была разработана как раз для того, чтобы помочь нам поддерживать отношения на этом уровне.

Выводы

Третий компонент ННО — подтверждение потребностей, лежащих в основе наших чувств. То, что делают и говорят другие, может быть стимулом, но никогда не является причиной наших чувств. Когда кто-то адресует нам негативное сообщение, у нас есть четыре способа воспринять его: 1) обвинить себя, 2) обвинить других, 3) ощутить наши собственные чувства и потребности, 4) ощутить чувства и потребности, скрытые в негативном сообщении другого человека.

Суждения, критика, диагнозы и толкования — все это отчужденное выражение наших собственных потребностей и ценностей.

Когда другие слышат критику они склонны направлять свою энергию на самозащиту или контратаку. Чем теснее мы можем увязать наши чувства с нашими потребностями, тем легче будет другим ответить нам с сопереживанием.

В этом мире, где нас часто резко осуждают за раскрытие и высказывание наших потребностей, это может быть пугающим поступком, особенно для женщин, приученных обществом игнорировать свои собственные потребности и заботиться о других.

На пути развития эмоциональной ответственности большинство из нас переживает три стадии: 1) «эмоциональное рабство» — когда мы уверены, что несем ответственность за чувства других; 2) «вызов» — когда мы отказываемся признать, что нам не все равно, каковы чувства и потребности других, и 3) «эмоциональную свободу» — когда мы принимаем полную ответственность за свои чувства, но не за чувства других, осознавая при этом, что мы не можем удовлетворять свои потребности за чужой счет.

ННО в действии >>

«Нужно снова начать клеймить преступников!»

Некая женщина, обучавшаяся методике ненасильственного общения, работала волонтером в благотворительном фонде. Однажды ее пожилая сотрудница читала газету и внезапно выпалила: «Вот что нам нужно сделать в этой стране: снова начать клеймить преступников!»

Женщина была поражена. Раньше в ответ на такое заявление она промолчала бы (в душе резко осуждая собеседницу) и через некоторое время после неприятной сцены благополучно справилась бы со своими чувствами. Но на сей раз она помнила, что может прислушаться к тем чувствам и потребностям, которые стояли за резкими словами.

Женщина:

(проверяя свои предположения насчет того, что наблюдает ее сотрудница) Вы, наверное, прочли что-нибудь насчет ранних беременностей?

Сотрудница:

Да, просто невероятно, сколько их!

Женщина:

(теперь прислушиваясь к чувствам сотрудницы и пытаюсь определить, какая неудовлетворенная потребность могла бы породить такие чувства) Вас беспокоит, что у многих детей нет устойчивых семей?

Сотрудница:

Конечно! Знаете, мой отец просто убил бы меня за что-нибудь подобное!

Женщина:

Значит, вы помните, каково было забеременеть девочке во времена вашей юности?

Сотрудница:

Ну, разумеется! Мы знали, что с нами будет, если мы забеременеем. Мы все время этого боялись, не то что современная молодежь.

Женщина:

Вас возмущает, что в наши дни забеременевшую девушку не ждет наказание?

Сотрудница:

Знаете, страх и наказание хотя бы срабатывали! Здесь говорится, что есть девочки, которые спят с кем попало, лишь бы забеременеть! Очень недурно! Они заводят ребенка, а все общество за это расплачивается!

Женщина услышала в этом утверждении два разных чувства: удивление, что девочки хотят забеременеть, и возмущение тем, что в итоге за детей, рожденных таким образом, расплачиваются налогоплательщики. И выбрала то из них, которое хотела бы разделить с сотрудницей.

Женщина:

Вас изумляет, что в наши дни люди беременеют, никак не беспокоясь о репутации, последствиях, финансовой стабильности... обо всем, что так когда-то беспокоило вас?

Сотрудница:

(ее удивление было услышано, и она сместилась ко второму чувству, возмущению. При смешении нескольких чувств собеседник, как правило, возвращается к тем, которые не получили сопереживающего внимания. У слушателя нет необходимости реагировать на всю сложную смесь чувств разом; если продолжать выказывать сопереживание, то собеседник сам последовательно переберет все те чувства, которые испытывает.) Да, и знаете, кто в итоге за это платит?

Женщина:

Похоже, вы сердитесь, потому что предпочли бы другое использование тех налогов, которые платите. Это так?

Сотрудница:

Конечно! Вы знаете, мой сын и его жена хотят второго ребенка, но с трудом содержат даже одного — притом что оба работают, — потому что | мучто на это нужно очень много денег.

Женщина:

Наверное, для вас это очень печально? Кажется, вам хотелось бы второго внука...

Сотрудница:

Да, и дело не только во мне.

Женщина:

...но и в вашем сыне, которому нужна та семья, какую ему хочется... *(Хотя женщина верно угадала только часть причин, она не прервала поток сочувствия, позволяя сотруднице продолжать и осознать, о чем именно она беспокоится.)*

Сотрудница:

Да, я думаю, что грустно быть единственным ребенком.

Женщина:

О, понятно; вы хотите, чтобы у Кэйти был маленький брат?

Сотрудница:

Это было бы так славно.

После этой реплики женщина ощутила, что сотрудница выговорила. Последовало недолгое молчание. Женщина с удивлением обнаружила, что она все еще хочет выразить собственные взгляды, но при этом больше не чувствует враждебности, и напряжение тяжелого момента ушло. Она поняла чувства и потребности, которые скрывались за выпадом сотрудницы, и больше не чувствовала, что каждая из них «живет в собственном мире».

Женщина:

Вы знаете, когда я услышала ваши слова, что нам нужно снова клеймить преступников (Н), я просто перепугалась (Ч), потому что мне важно знать, что все мы здесь разделяем глубокую заботу о людях, которым нужна помощь (П). Среди людей, которые приходят сюда за едой, есть и родители-подростки (Н), и я хочу верить, что они чувствуют, что их здесь хорошо примут (П). Вы не расскажете мне, что вы чувствуете, когда приходят Дэшл или Эми со своими мальчиками? (Пр)

Итак, женщина выразила себя через ННО, используя все четыре части процесса: наблюдение (Н), чувства (Ч), потребность (П), просьба (Пр).

Диалог продолжался еще некоторое время, пока женщина не получила заверение, в котором нуждалась: ее сотрудница искренне предлагала свою заботу и помощь тем не состоящим в браке подросткам, которые к ним приходили. И, что еще более важно, женщина получила новый опыт выражения разногласий таким способом, который располагал слушателя к вниманию, искренности и взаимному уважению.

С другой стороны, ее сотрудница осталась довольна тем, что ее беспокойство о подростковой беременности было выслушано и воспринято. Обе стороны почувствовали, что их поняли, и их отношения обогатились опытом разделенного понимания и дружеского выяснения разницы во взглядах. Возможно, без применения ННО их отношения в этот момент изменились бы к худшему и общее дело — помощь и забота тем, кто в этом нуждается, — могло пострадать.

Упражнение 3

Подтверждение потребностей

Чтобы поупражняться в выяснении потребностей, отметьте, пожалуйста, пункты с теми утверждениями, где собеседник признает ответственность за свои чувства.

1. Меня раздражает, когда вы оставляете документы компании в зале заседаний.
2. Я сержусь, когда говорю с вами, — я хочу уважения, а ваши слова звучат для меня как оскорбление.
3. Я злюсь на твое опоздание.
4. Мне очень жаль, что ты не придешь на ужин, я надеялся, что мы проведем вечер вместе.
5. Я разочарован: вы пообещали это сделать и не сделали.
6. Я подавлен тем, что мне не дали желанного повышения по службе.
7. Иногда высказанное кем-то замечание сильно меня задевает.
8. Я счастлив, что вы получили эту награду.
9. Мне страшно, когда ты кричишь.
10. Я признателен вам за то, что подвезли меня, — мне нужно было вернуться домой раньше детей.

Ответы к Упражнению 3

1. Меня раздражает, когда вы оставляете документы компании в зале заседаний. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Мне кажется, это утверждение подразумевает, что за чувства говорящего отвечают действия другого человека. Здесь не показана та потребность или мысль, которая стоит за высказанным раздражением. Желая их выразить, можно было бы сказать так: «Меня раздражает, когда вы оставляете документы компании в зале заседаний, потому что я хочу, чтобы наши документы всегда были в сохранности и под рукой».
2. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: собеседник признает ответственность за свои чувства.
3. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Желая выразить потребности и мысли, лежащие в основе этих чувств, можно было бы сказать так: «Я злюсь на твоё опоздание: я рассчитывал, что мы успеем купить билеты в первый ряд».
4. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: собеседник признает ответственность за свои чувства.
5. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Желая выразить потребности и мысли, лежащие в основе этих чувств, можно было бы сказать так: «Вы пообещали сделать — и не сделали; я разочарован, потому что предпочёл бы иметь возможность полагаться на ваше слово».
6. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: собеседник признает ответственность за свои чувства.
7. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Желая выразить потребности и мысли, лежащие в основе этих чувств, можно было бы сказать так: «Иногда выказанное кем-то замечание сильно меня задевает, потому что я хочу высокой оценки, а не критики».
8. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Желая выразить потребности и мысли, лежащие в основе этих чувств, можно было бы сказать так: «Я счастлив, что вы получили эту награду: я надеялся, что ваш вклад в проект получит должное признание».

9. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Желая выразить потребности и мысли, лежащие в основе этих чувств, можно было бы сказать так: «Когда ты кричишь на меня, мне страшно, потому что я начинаю думать, что кто-то может пострадать, а мне нужно знать, что мы в полной безопасности».
10. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: собеседник признает ответственность за свои чувства.

ГЛАВА ШЕСТАЯ

Просить того, что обогатит нашу жизнь

Мы исследовали первые три компонента ННО, которые обращены к нашим *наблюдениям, чувствам и потребностям*. Мы научились делать это без критики, толкования, обвинения или диагнозов, тем способом, который лучше всего пробуждает сопереживание. Четвертый, заключительный компонент этого процесса призван помочь нам выяснить, чего *мы хотели бы просить у других*, чтобы обогатить нашу жизнь. Когда наши потребности не удовлетворены, мы спешим выразить то, что наблюдаем, чувствуем и в чем нуждаемся, с определенной целью: мы просим о тех действиях, которые могут удовлетворить наши потребности. Как же следует выражать наши просьбы, чтобы другие охотнее отвечали сочувствием на наши нужды?

Использование языка позитивных действий

Прежде всего следует формулировать то, в чем мы нуждаемся, а не то, что нам не нужно. «Как дела с твоими "нет"?» — это строчка из детской песенки, написанной моей коллегой Рут Бебермейер. «Я твердо знаю вот что: когда кричат мне «нет», я «нет» кричу в ответ». Эти стихи поднимают две проблемы, с которыми приходится сталкиваться, если просьба сформулирована негативно. Зачастую людям и без этого нелегко понять, чего именно от них хотят, а негативно построенные просьбы, скорее всего, вызовут дополнительное сопротивление.

Одна женщина, участвуя в тренинге, очень жаловалась, что ее муж проводит на работе слишком много времени. Она рассказала, какие последствия вызвала ее просьба: «Я попросила, чтобы он не торчал столько на работе. Три недели спустя он объявил, что записался в участники турнира по гольфу!» Она сумела донести до него, чего ей не хочется, — чтобы он столько времени проводил на работе, но не смогла попросить о том, чего действительно *хотела*. Когда ей предложили сформулировать просьбу иначе, она думала около минуты и наконец сказала: «Мне жаль, что я не сказала ему, что хотела бы хоть один вечер в неделю видеть его дома с детьми и со мной».

Во время вьетнамской войны меня пригласили на телевидение обсудить военную проблему с человеком, чьи взгляды сильно отличались от моих. Передача была записана, и в тот же день вечером я

мог посмотреть ее дома. Я увидел себя на экране. Я общался так, как никогда не хотел общаться. Я был очень сильно расстроен. «Если я когда-нибудь снова буду принимать участие в подобном обсуждении, — сказал я сам себе, — я постараюсь не повторить того, что сделал в этой программе! Я не стану выстраивать активную защиту. Я не позволю выставить себя дураком». Заметьте, я говорил сам с собой о том, что я *не хотел* делать, а не о том, что бы я *хотел* сделать вместо этого.

Шанс реабилитироваться появился уже на следующей неделе, когда я был приглашен продолжить обсуждение в той же программе. Всю дорогу до студии я повторял про себя все то, чего от меня не увидят на этот раз. Как только программа началась, мой оппонент повел себя точно так же, как и на прошлой неделе. После того как он закончил говорить, приблизительно десять секунд я был в силах удерживаться от всего, о чем твердил себе по дороге. Я ничего не говорил. Я просто молча сидел. Но как только я открыл рот, то обнаружил, что слова выскакивают из меня именно с той окраской, которой я так хотел избежать! Я получил горький урок: вот что может случиться, если определить исключительно то, чего я не хочу делать, не выяснив, что я хочу сделать вместо этого.

Однажды меня пригласили поработать с несколькими учащимися средней школы, у которых был длинный и занудный перечень обид на директора. Они заявляли, что директор — расист, и искали способы поквитаться с ним. Священник, который хорошо знал этих молодых людей, был сильно обеспокоен угрозой возможного насилия. Из уважения к нему учащиеся согласились встретиться со мной. Они тут же принялись описывать различные случаи дискриминации со стороны директора. Выслушав несколько обвинений, я предложил им перейти к тому, чего они от него хотят.

— Да какой в этом толк? — горько усмехнулся один из учащихся. — Мы уже ходили к нему с тем, чего мы хотим. Он нам ответил: «Убирайтесь! Я не потерплю, чтобы мне указывали, что делать!»

Я спросил студентов, в чем состояла их просьба. Они припомнили, что просили его прекратить им указывать на то, какие носить прически. Я предположил, что они, возможно, получили бы более устраивающий их ответ, если бы сформулировали, чего они хотят, а не что им не нужно. Тогда они заявили директору: они хотят, чтобы с ними обращались по справедливости. На это директор занял позицию обороны и громкогласно отрицал, что когда-либо был несправедлив к ним. Я рискнул предположить, что руководитель ответил бы с большей охотой, если бы они попросили о конкретных действиях, а не о чем-то неопределенном вроде корректного отношения.

В ходе дальнейшей работы мы нашли способы выразить их просьбы на языке позитивных действий. В итоге учащиеся выработали 38 пунктов, выполнения которых они хотели бы от директора, включая следующее: «мы хотели бы, чтобы вы согласились с мнением чернокожих студентов относительно устава о внешнем виде» и «мы хотели бы, чтобы вы называли нас "чернокожие учащиеся", а не "эй, вы"». На следующий день студенты представили свой список директору, используя язык позитивных действий, который мы отработали; тем же вечером я получил ликующий телефонный звонок: их Директор согласился на все 38 пунктов!

Помимо использования позитивного языка, нам также следует избегать неопределенных, абстрактных или неоднозначных выражений и формулировать наши просьбы как конкретные действия, которые могут предпринять окружающие. Есть мультфильм об одном человеке, который упал в озеро. Он барахтается изо всех сил и кричит своей собаке на берегу: «Лэсси, нужна помощь!» В следующем кадре собака лежит на кушетке психиатра. Все мы знаем, насколько разные вещи можно понимать под словом «помощь»: некоторые члены моей семьи, когда их просят помочь на кухне, считают, что «помощь» означает общее руководство.

Одна пара, посещавшая тренинг, чтобы уладить свои разногласия, являла собой яркую иллюстрацию, как неясный язык может препятствовать пониманию и общению. «Я хочу, чтобы ты позволил мне быть собой», — объясняла женщина своему мужу. «Я так и делаю!» — отвечал он. «Нет, не делаешь!» — настаивала она. Когда ее попросили выразиться на языке позитивных действий, женщина сказала: «Я хочу, чтобы ты дал мне возможность расти и быть собой». Такое утверждение было все еще очень неопределенно и могло вызвать желание защищаться. Она изо всех сил пыталась сформулировать свою просьбу, а затем проговорила: «Это немного неуклюже звучит, но если я должна выразиться как можно точнее, то я, кажется, хочу, чтобы ты улыбнулся и похвалил что-нибудь из того, что я делаю». Зачастую использование неопределенного и абстрактного языка может скрывать такие деспотичные межличностные игры.

Похожее недопонимание случилось в одной семье между отцом и его пятнадцатилетним сыном, которые пришли ко мне на консультацию. «Все, что я хочу, — это чтобы ты начал демонстрировать хоть немного ответственности, — требовал отец. — Неужели это так много?» Я предложил, чтобы он определил те действия сына, которые демонстрировали бы необходимую ему ответственность. После обсуждения того, как именно следует делать просьбу, отец ответил застенчиво: «Ладно, это не

слишком хорошо звучит, но, когда я говорю, что хочу большей ответственности, я имею в виду, что я хочу, чтобы мои требования выполнялись без каких-либо вопросов — когда я говорю «прыгай», он должен прыгать, и прыгать с улыбкой». После чего он согласился со мной, что если бы его сын действительно повел себя так, это продемонстрировало бы повиновение, а не ответственность.

Как и этот отец, мы часто используем неопределенный и абстрактный язык, чтобы указать, каких чувств мы бы хотели от других, не называя конкретных действий, с помощью которых они могли бы достичь этого состояния. Например, начальник прилагает искренние усилия установить обратную связь и говорит служащим: «Я хочу, чтобы вы не стеснялись высказываться при мне». Утверждение декларирует его пожелание, чтобы служащие «не стеснялись», но не предлагает им никаких действий, которые помогут им в этом. Вместо этого начальник, формулируя просьбу, мог бы использовать язык позитивного действия: «Пожалуйста, *скажите* мне, что я мог бы *сделать*, чтобы вам было легче высказываться при мне без стеснения».

В качестве заключительной иллюстрации к тому, как использование неопределенных высказываний вызывает внутреннее замешательство, я хотел бы привести беседу, которую в том или ином виде я неизменно имел со многими пациентами, жалующимися на депрессию, когда практиковал как клинический психолог.

После того, как я во всей глубине проявлял эмпатию к тем чувствам, которые только что выражал пациент, наш обмен репликами проходил в одной и той же манере:

Я:

Чего вы хотите, но не получаете?

Пациент:

Я не знаю, чего хочу.

Я:

Я ожидал, что вы это скажете.

Пациент:

Почему?

Я:

У меня есть теория: мы впадаем в депрессию, потому что не получаем того, чего хотим, и мы не получаем того, чего хотим, потому что нас не учили получать то, что мы хотим. Вместо этого нас учили быть хорошими маленькими мальчиками и девочками, хорошими матерями и отцами. Если мы намерены стать хорошими, лучше сразу привыкать к состоянию депрессии. Депрессия — награда за «хорошее поведение». Но если вы хотите почувствовать

себя лучше, я попросил бы вас описать, чего бы вы хотели от окружающих, чтобы сделать вашу жизнь лучше.

Пациент: Я просто хочу, чтобы кто-нибудь любил меня. Это ведь не безумное желание, верно?

Я:

Хорошее начало. Теперь я прошу вас описать, каких действий вы бы хотели от людей, чтобы удовлетворить вашу потребность быть любимым. Например, что я мог бы сделать прямо сейчас?

Пациент:

О, вы знаете...

Я:

Я не уверен, что я это делаю. Я прошу вас сказать, что могу сделать я или другие люди, чтобы дать вам ту любовь, которую вы ищете.

Пациент:

Это непросто.

Я:

Да, внятно выказывать просьбы непросто. Но подумайте, насколько непросто другим ответить на нашу просьбу, если мы даже не можем ясно сказать, в чем она заключается!

Пациент:

Я пробовал объяснять, чего я хочу от других, чтобы удовлетворить мою потребность в любви, но в итоге сбивался.

Я:

Да, очень часто это нелегко. Так что бы вы хотели увидеть от меня или других?

Пациент:

Если я и правда размышляю над тем, чего я прошу, когда говорю о том, чтобы быть любимым, я прихожу вот к чему: я хочу, чтобы вы предугадывали то, что мне нужно, еще раньше, чем я сам пойму, что мне это нужно. И чтобы вы делали то, что мне нужно.

Я:

Я очень ценю вашу искренность. Я думаю, вы и сами видите, что вряд ли на свете найдется тот, кто способен это исполнить.

Очень часто мои пациенты действительно осознавали, какой большой вклад в их расстройства и депрессию вносило неясное понимание, чего они хотели бы от других.

Просьба должна быть сознательной

Иногда мы можем четко сформулировать просьбу, не подбирая слов. Предположим, вы находитесь на кухне, а ваша сестра, которая смотрит телевизор в гостиной, кричит: «Я хочу пить». В этом случае совершенно очевидно, что она просит вас принести ей стакан воды с кухни.

Однако случается, что мы сообщаем о своих неудобствах и ошибочно считаем, что слушатель понял это сообщение как просьбу. Например, женщина может сказать мужу: «Ну как же ты забыл про масло, я ведь просила тебя купить»? Для нее, быть может, очевидно, что тем самым она просит мужа еще раз сходить в магазин, но муж может счесть, что ее слова прозвучали исключительно для того, чтобы он почувствовал себя виноватым. Еще чаще мы просто не осознаем того, что просим, когда говорим. Мы *говорим другим* или *при них*, не зная, как войти в диалог *с ними*. Мы выбрасываем слова, используя чье-то присутствие как корзину для бумаг. В таких ситуациях слушатель, не способный различать ясную просьбу в словах говорящего, может испытать сильный стресс. Примером служит следующая история.

Я однажды ехал в маленьком поезде, который развозит пассажиров к терминалам в аэропорту «Даллас/Форт-Уорт». Я сидел через проход от одной пары. Для тех пассажиров, которые боятся опоздать на самолет, черепашья скорость поезда вполне могла служить источником раздражения. Мужчина повернулся к жене и с силой сказал: «Никогда в жизни не видел такого медленного поезда!» Она ничего не ответила, но выглядела напряженной. Ей явно было заранее неудобно относительно ответа, которого он ожидал от нее. Тогда он сделал то, что мы часто делаем, когда не получаем желанного ответа. Он повторил еще громче: «Никогда в жизни не видел такого медленного поезда!»

На этот раз жена выглядела еще более растерянно. В отчаянии она повернулась к нему и сказала: «Их ход рассчитан с помощью электроники». Я подумал, что эта информация вряд ли удовлетворит его, и оказался прав, поскольку он повторил в третий раз еще громче: «НИКОГДА В ЖИЗНИ НЕ ВИДЕЛ ТАКОГО МЕДЛЕННОГО ПОЕЗДА!» Терпение жены явно было исчерпано, потому что она сердито огрызнулась: «Хорошо, что я, по-твоему, должна сделать? Выйти и подтолкнуть?» Теперь в ярости было уже два человека!

Какого ответа ждал этот мужчина? Я полагаю, он хотел услышать, что его чувства понимают. Если бы его жена знала об этом, то она, возможно, ответила бы: «Похоже, ты боишься, что мы можем опоздать на самолет, и тебе явно не нравится, что поезд между терминалами ездит так медленно».

В приведенном обмене репликами жена услышала, что муж расстроен, но осталась в неведении относительно того, о чем он просит. Не менее проблематична обратная ситуация — когда люди выдвигают просьбы, не высказав тех чувств и потребностей, которые стоят за ними. Это особенно явно когда просьба принимает форму вопроса. «Почему ты не подстрижешься?» — если родители забывают прежде такого вопроса выказать свои чувства и потребности, молодежь легко услышит в этой фразе требование или нападки. «Меня беспокоит, что у тебя так отросла челка, ты же ничего не видишь, особенно когда гоняешь на велосипеде. Может, все-таки подстрижешься?»

И тем не менее обычно люди говорят, не осознавая того, о чем просят. «Я ничего не прошу, — заявляют они, — я просто хотел сказать то, что сказал». Я уверен, что всякий раз, когда мы обращаемся к другому человеку, мы просим его о чем-то. Это может быть просто просьба о сопереживании, устном или невербальном подтверждении, как в случае с тем мужчиной в поезде, что наши слова были поняты. Или мы можем просить честности — искренней реакции слушателя на наши слова. Или просить некоего действия, которое, как мы надеемся, удовлетворит наши потребности. Чем яснее мы выражаем то, что хотим получить в ответ от другого человека, тем вероятнее то, что нашим потребностям пойдут навстречу.

Просьба о воспроизведении

Как известно, случается, что принятое сообщение не всегда совпадает с тем, которое мы послали. Обычно мы полагаемся на устные реплики, чтобы определить, было ли наше сообщение понято так, как мы хотим.

Однако, если мы не уверены, что оно понято верно, нам нужно уметь внятно попросить ответ, из которого будет ясно, как услышано сообщение, — чтобы у нас была возможность внести исправления. В некоторых случаях достаточно простого вопроса: «Это ясно?» Но бывает, что для уверенности в том, что нас действительно поняли, нам нужно нечто большее, чем «да, я вас понял». Тогда мы можем попросить собеседника своими словами пересказать то, что он только что услышал. Это дает нам возможность повторить сообщение, целиком или по частям, чтобы уточнить, что, возможно, было упущено или неверно понято во время пересказа.

Например, преподаватель подходит кучащемуся и говорит: «Питер, я вчера проверяла свою записную книжку, и у меня к тебе вопрос. Я хотела бы удостовериться, что ты помнишь о той домашней

работе, которую я от тебя не получила. Не зайдешь ли ты в мой кабинет после занятий?» Питер бормочет: «Ладно, я понял», — и отворачивается, оставив учительницу в неведении относительно того, действительно ли он ее понял. Она просит повторить свои слова: «Ты можешь повторить, что я только что сказала?» На что Питер отвечает: «Вы сказали, что я должен пропустить футбол, чтобы остаться после школы, потому что вам не понравилась моя домашняя работа». Утвердившись в подозрении, что Питер не услышал ее изначального сообщения, учительница пытается передать его снова, но теперь она более осторожна.

Утверждения типа «ты меня не слышал», «я не это сказала» или «ты меня неправильно понял» могли заставить Питера думать, что его отчитывают. Поскольку учительница видела, что Питер искренне попытался ответить на ее просьбу о повторе, она могла бы сказать: «Я признательна тебе за то, что ты пересказал мне услышанное. Я вижу, что выразилась не так ясно, как хотела бы, поэтому позволь мне попробовать еще раз».

Когда мы впервые начинаем просить других повторить то, что они слышали в наших словах, им это может показаться нелепым и странным, потому что такие просьбы звучат крайне редко. Когда я подчеркиваю важность нашей способности просить о повторе, люди часто переходят к обороне. Они начинают говорить: «Вы что, думаете, я — глухой?» или «Бросьте эти ваши психологические игры». Чтобы предотвратить такие ответы, мы можем заранее объяснить людям, почему иногда следует просить собеседника повторить наши слова. Мы ясно даем понять, что проверяем не их навык слушателя, а себя: то, насколько ясно мы выразились. Однако получив в ответ: «Я слышал то, что вы сказали; я не дурак!» — нам следует подумать, не хотим ли мы сосредоточиться на чувствах и потребностях говорящего и спросить — вслух или шепотом: «Вы чувствуете раздражение, потому что хотите больше уважения к вашей способности восприятия действительности?»

Просьба о честности

После того как мы открыто высказались и убедились в том, что нас поняли, мы часто хотим узнать реакцию другого человека на то, что мы сказали. Обычно мы заинтересованы в честном ответе на три интересующих нас вопроса.

Иногда мы хотели бы знать, какие чувства вызвали наши слова и какова причина этих чувств. Мы могли бы спросить об этом так: «Я прошу вас сказать, что вы чувствуете относительно только что сказанного и почему вы чувствуете именно это».

Иногда мы хотели бы знать, какие мысли возникли у нашего собеседника по поводу сказанного. В этом случае важно определить, какими именно мыслями мы хотели бы просить поделиться. Например, мы могли бы сказать: «Я хотел бы услышать, что вы думаете насчет моего предложения: принесет ли оно результат, а если нет, то, как вы считаете, из-за чего?» — вместо простой фразы «скажите мне, что вы думаете об этом». Когда мы не оговариваем, какими мыслями просим поделиться, собеседник может дать пространный ответ о том, что он думает, но это будет не тот ответ, которого мы ждали.

Иногда мы хотели бы знать, готов ли человек предпринимать конкретные действия, которые мы ему рекомендовали. Такая просьба может выглядеть так: «Скажите, не хотите ли вы отложить нашу встречу на неделю?»

Использование ННО требует, чтобы мы чувствовали, какой вид честности мы хотели бы получить в ответ, и формулировали бы свою просьбу конкретным языком.

Как просить у группы

Ясное представление о том, на какое именно проявление понимания или честности мы рассчитываем, особенно важно, когда мы обращаемся к группе. Если такого представления нет, мы рискуем вести долгие и безрезультатные беседы, которые в итоге не удовлетворяют никого из участников.

Время от времени меня приглашали работать с группами людей, обеспокоенных проявлением расизма в их сообществах. Одна из частых проблем таких групп — это бесплодность и утомительность встреч. Эта недостаточная результативность очень дорого обходится тем членам группы, которые подчас тратят последние скудные средства на транспорт или няню для детей ради того, чтобы посетить эти встречи. Разочарованные длительными обсуждениями, от которых очень мало конкретной пользы, многие бросают группы, заявляя, что это пустая трата времени. Кроме того, изменения, к которым они стремятся, не происходят легко или быстро. По всем этим причинам крайне важно, чтобы, когда такие группы все-таки собираются, время их работы проходило с пользой.

Я знал членов одной такой группы, целью которой было добиться изменений в местной школьной системе. Они считали, что некоторые установки школьной системы порождали предвзятое отношение к учащимся разных рас. Их встречи были непродуктивны, группа уменьшалась, и поэтому они пригласили меня понаблюдать за их

обсуждениями. Я предложил, чтобы они провели встречу как обычно, а я сообщу им, если увижу, каким образом методика ННО могла бы помочь решению их проблем. Начал встречу один из мужчин. Он предложил группе обсудить недавнюю газетную статью, в которой мать семейства, относящегося к национальному меньшинству, пожаловалась на поведение руководства школы, в которой учится ее дочь. Ему ответила одна из женщин. Она рассказала, что похожая ситуация была у нее, когда она училась в той же школе. Один за другим члены группы начали рассказывать о личном опыте в этой области. Двадцать минут спустя я спросил группу, чувствуют ли они, что текущее обсуждение удовлетворяет их потребности. Ни один человек не сказал «да». «И вот так каждый раз на этих встречах! — раздраженно сказал кто-то. — Я мог бы потратить время на что-нибудь получше, чем сидеть без дела и слушать одну и ту же ерунду».

Тогда я обратился к тому человеку, который начал обсуждение: «Вы можете сказать, какого ответа хотели от группы, когда заговорили о газетной статье?» «Я думал, это интересно», — ответил он. Я объяснил, что спрашиваю, какого ответа он хотел от группы, а не его мнение о статье. Он некоторое время думал, а затем признался: «Я сам не очень знаю, чего я хотел».

Я уверен, что двадцать минут драгоценного времени группы были потрачены на бесплодную беседу именно поэтому. Когда мы обращаемся к группе, не уяснив, какого отклика ждем, частым следствием этого бывают непродуктивные обсуждения. Но даже если один-единственный член группы ощущает важность ясного формулирования желательного отклика, то может распространить это понимание на группу. Например, когда этот мужчина не смог объяснить, какого отклика он ждал, кто-нибудь из группы мог бы сказать: «Я не совсем понял, какой реакции от ; нас вы ожидали на эту историю? Вы не могли бы сказать, какого ответа ждете?» Такие меры могут предотвратить растрату драгоценного времени.

Беседы часто тянутся и тянутся, не отвечая ничьим потребностям, потому что не ясно, получил ли инициатор беседы то, чего хотел. В Индии есть одно выражение: когда люди получили ответ в той беседе, которую сами же начали, они говорят: «Бас». Это означает: «Больше ничего говорить не нужно. Я удовлетворен и готов перейти к чему-либо другому». И хотя в нашем языке нет такого слова, это не может помешать нам во всех беседах пользоваться теми преимуществами, которые дает развитие и продвижение «бас-сознания».

Просьбы или требования?

Просьбы воспринимаются как требования, когда другие считают, что за неподчинением последует обвинение или наказание. Когда люди слышат требование, они видят только два варианта реакции: подчинение или сопротивление. В любом из этих двух вариантов просьба будет воспринята как насилие и у слушателя сильно уменьшится желание ответить на нее с сопереживанием.

Чем чаще мы раньше обвиняли, наказывали или «возлагали вину» на других людей, если они не ответили на наши просьбы, тем выше вероятность, что в дальнейшем все наши просьбы будут услышаны как требования. Мы также расплачиваемся, когда к подобной тактике прибегают другие. Чем сильнее люди, с которыми мы общаемся, испытали гнет обвинений, наказаний или чувства вины за то, что не выполняли чужих просьб, тем более вероятно, что они перенесут этот опыт на все последующие отношения и будут слышать требование в любой просьбе.

Рассмотрим два варианта одной ситуации. Джек говорит своей подруге Джейн: «Мне одиноко, и я хотел бы, чтобы ты провела этот вечер со мной». Просьба это или требование? Мы не узнаем, пока не пронаблюдаем за тем, как Джек воспримет отказ Джейн. Предположим, она отвечает: «Джек, я ужасно устала. Если тебе нужна компания, не пригласишь ли ты кого-нибудь другого?» Если Джек замечает на это: «В том вся ты: ужасная эгоистка!» — его просьба на самом деле была требованием. Вместо того чтобы проявить сочувствие к тому, что она устала, он обвинил ее.

Рассмотрим второй вариант:

Джек:

Мне одиноко, и я хотел бы, чтобы ты провела этот вечер со мной.

Джейн:

Джек, я ужасно устала. Если тебе нужна компания, не пригласишь ли ты кого-нибудь другого?

Джек:

(молча отворачивается).

Джейн:

(чувствуя, что он расстроен) Тебя что-то беспокоит?

Джек:

Нет.

Джейн:

Ну, Джек, я же чувствую, что что-то есть. В чем дело?

Джек:

Я сказал, что мне очень одиноко. Если бы ты в самом деле любила меня, то провела бы вечер со мной.

Вместо проявления эмпатии, Джек снова заявляет: ответ Джейн означает для него, что он не любим и отвергнут. Чем больше мы настаиваем на том, что нежелание пойти нам навстречу есть отказ от нас, тем более вероятно, что наши просьбы будут услышаны как требования. Это приводит к самопрограммированию, ибо чем больше людей слышит от нас требования, тем меньше они хотят быть рядом с нами. С другой стороны, мы видели бы, что просьба Джека была просьбой, а не требованием, если бы на слова Джейн он выказал уважительное признание ее чувств и потребностей: «Так что, Джейн, ты совсем выдохлась и сегодня вечером тебе лучше бы отдохнуть?»

Мы можем помочь другим убедиться, что просим, а не требуем, если укажем, что нам нужно не подчинение, а свободный выбор другого человека. Поэтому лучше просить: «Ты не против накрыть на стол?» — а не «Я хочу, чтобы ты накрыл на стол». Однако самый мощный способ убедить других — проявить эмпатию, если они не отвечают на нашу просьбу. Мы демонстрируем, что просим, а не требуем, как раз тем, как реагируем на отказ подчиниться нам. Если мы готовы выказать эмпатическое понимание того, что мешает другому выполнить нашу просьбу, то, по моему мнению, мы именно попросили, а не потребовали. Выбор просить, а не требовать не означает, что мы пасуем, когда кто-то говорит «нет» нашей просьбе. Это означает, что мы не начинаем настаивать до тех пор, пока мы не проявим эмпатии к тому, что препятствует другому человеку сказать «да».

Определение цели просьбы

Выражение настоящих просьб требует также понимания наших целей. Если наша цель состоит только в том, чтобы изменить людей и их поведение или привлечь их на свою сторону, то ННО — неподходящий инструмент. Этот процесс разработан для тех, кто хотел бы увидеть изменения в других, но только те, на которые они пойдут по своей воле; хотел бы ощутить их участие, но данное с сопереживанием. Цель ННО состоит в том, чтобы установить отношения, основанные на честности и понимании. Только когда другие могут быть уверены, что наша главная цель — качество отношений, что мы ожидаем от этого метода удовлетворение общечеловеческих потребностей, тогда они могут поверить, что наши просьбы — действительно просьбы, а не скрытые требования.

Понимание этой цели трудно поддерживать, особенно родителям, преподавателям, начальникам и тем, чья работа связана с влиянием на

людей и получением результатов в виде изменения поведения. Однажды некая мама, вернувшись на тренинг после обеденного перерыва, объявила: «Маршалл, я пошла домой и попробовала. Это не сработало». Я попросил ее описать, что она сделала.

— Я пошла домой и выразила там мои чувства и потребности так, как мы это делали здесь. Я не делала критических замечаний сыну, не выносила суждений. Я просто сказала: «Послушай, когда я вижу, что ты не сделал то, что обещал сделать, я очень расстраиваюсь. Я хотела бы приходить домой и видеть, что ты уже закончил с уборкой». После чего я сформулировала просьбу: я хочу, чтобы он сделал уборку немедленно.

— Похоже, вы ясно выразили все компоненты, — прокомментировал я. — Что же случилось?

— Он не стал ничего делать.

— Что было после этого? — спросил я.

— Я сказала ему, что он не сможет всю жизнь оставаться ленивым и безответственным.

Я видел, что эта женщина еще не научилась различать просьбы и требования. Она пока что определяла процесс как успешный только при том условии, что получала согласие на свои «просьбы». Во время первых шагов изучения метода мы часто применяем компоненты ННО механически, без понимания основной цели. Но даже когда мы осознаем свое намерение и формулируем просьбу с заботой, некоторые люди по-прежнему могут услышать в нем требование. Это особенно верно для тех, кто располагает некоей властью, или при разговоре с теми, кто имел опыт столкновения с властными людьми, склонными вынуждать к подчинению.

Однажды администратор средней школы пригласил меня продемонстрировать преподавателям, насколько ННО может быть полезно при общении с теми учащимися, которые отказывались вести себя так, как этого хотели преподаватели.

Меня попросили встретиться с сорока учащимися, которых считали «социально и эмоционально трудновоспитуемыми». Я был поражен тем, насколько такие ярлпси работают как самопрограммирование. Бели бы вы были учеником, за которым укрепилась такая слава, разве это не позволило бы вам вволю веселиться в школе, выказывая неподчинение в ответ на любые просьбы? Снабжая людей ярлыками, мы только укрепляем их в том поведении, которое нас так раздражает, и что, в свою очередь, видится нам как дальнейшее подтверждение нашего диагноза. Так как эти ученики знали, что их считают «социально и эмоционально трудновоспитуемыми», я не удивился, когда вошел в класс. Большинство, высунувшись из окон,

выкрикивало ругательства Друзьям во внутреннем дворе внизу. Я начал с просьбы: «Я хотел бы, чтобы вы все сели по местам, чтобы я мог сказать вам, кто я такой и что я хотел бы сделать сегодня вместе с вами». Приблизительно половина учеников села. Я не был уверен, что меня слышали все, и повторил просьбу. После этого сели все, за исключением двух молодых людей, которые остались лежать на подоконнике. К несчастью для меня, эта пара была самой рослой в классе. «Извините меня, — обратился я к ним, — не мог бы один из вас, джентльмены, сказать мне, что вы сейчас услышали?» Один из них обернулся ко мне и фыркнул: «Да чего, вы сказали, что мы должны сесть по местам». И я подумал про себя: «Эх, он явно услышал мою просьбу как требование».

Вслух я сказал: «Сэр (я научился всегда говорить «сэр» людям с такими бицепсами, особенно когда на этих бицепсах столько татуировок), не могли бы вы сказать мне, как я должен дать вам понять, что мне нужно, чтобы у вас при этом не возникало мысли, что я вами распоряжаюсь?» — «Чего?»

Он привык к требованиям тех, кто наделен властью, поэтому не ожидал от меня совершенно другого обращения. «Каким образом я могу сообщить чего я прошу у вас, но так, чтобы это не выглядело, будто чего я прошу у вас», — повторил я. Он мгновение колебался, а потом пожал плечами: «Я не знаю».

«То, что происходит между нами сейчас, — хороший пример того, о чем я хотел с вами поговорить. Я полагаю, люди получают гораздо больше удовольствия от общения друг с другом, если могут сказать, чего бы они хотели, не приказывая при этом другим людям. Когда я произношу «я хотел бы», я не говорю, что вы должны это сделать, иначе я постараюсь испортить вам жизнь. Я не знаю, как сказать это так, чтобы вы в этом убедились». К моему облегчению, это, похоже, возымело действие на юношу и они с другом присоединились ко всей группе. В определенных ситуациях вроде этой может потребоваться некоторое время, чтобы другие могли ясно увидеть, в чем именно состоят наши просьбы.

Формулируя просьбу, также полезно проверить себя на предмет таких мыслей, которые автоматически превращают просьбы в требования:

- Он *должен* убирать за собой.
- Ей *полагается* делать то, что я прошу.
- Я *заслужил* повышение.
- Я *поступил справедливо*, когда задержал их.
- Я *имею право* на большее количество свободного времени.

Когда мы обрамляем наши потребности подобным образом, мы обязаны осудить тех, кто не выполнил нашу просьбу. Я имел случай убедиться в этом, когда мой младший сын боролся с обязанностью выносить мусор. Мы распределили домашние заботы, и он согласился на исполнение этой задачи, но каждый день мы имели новую битву за вынос мусора. Каждый день я напоминал ему: «это — твоя работа», «у нас у всех есть обязанности» и т. д. — исключительно для того, чтобы заставить его вынести мусор. Наконец однажды вечером я попытался вслушаться в то, что он повторял мне раз за разом, когда объяснял, почему не вынес мусор. После этого я написал песню, которую привожу ниже. Когда мой сын почувствовал мою эмпатию относительно его позиции, он начал выносить мусор без дальнейших напоминаний.

Песня Бретта

*Если ты понятен был,
На приказ не тратишь сил,
И обычно не отвечаю отказом.
Но когда ты свысока
Мне велишь, чего и как,
Будешь сам ты выполнять свои приказы.
А если как святоша
Возьмешься объяснять,
Что я тебе обязан всем на свете,
То лучше так и знай:
Плевал я на твой рай.
Ты можешь кричать, стонать, и вопить,
И волосы рвать —
Я мусор не буду тебе выносить.
И даже если ты изменишь тон,
Не будешь сразу мной прощен,
Мне нужно будет время, чтоб остыть.
Поскольку тут, сдаётся мне,
Пока ты не доволен мной вполне,
Мне человеком для тебя не быть.*

Итоги

Четвертый компонент ННО — это вопрос о том, что *мы хотим просить друг у друга, для того чтобы обогатить наши жизни*. Мы стараемся избегать туманных, абстрактных или двусмысленных

формулировок и не забывать об использовании языка позитивных действий, то есть просить о чем-то, а не о том, чтобы чего-то не было.

Чем яснее мы выражаем в разговоре то, что мы хотим получить в ответ, тем вероятнее, что мы это получим. Поскольку посланное и полученное послание не всегда совпадают, нам стоит научиться выяснять, было ли наше сообщение точно услышано. Особенно в тех случаях, когда мы высказываемся перед группой, нам стоит ясно указать, какого рода отклик мы желаем получить в ответ. В противном случае результатом станут непродуктивные разговоры, которые отнимают массу времени.

Просьбы будут выглядеть как требования, если слушатели подумают, что при неподчинении их будут наказывать или обвинять в чем-то. Мы можем помочь им убедиться в том, что это — просьба, а не требование, указав на наше желание, чтобы они сделали это только в том случае, если они могут это сделать по собственному решению. Цель ННО не в изменении людей и их поведения ради достижения наших целей, а в установлении отношений, основанных на честности и эмпатии, которые в результате дадут удовлетворение потребностей всех.

ННО в действии >>

Когда лучший друг слишком много курит

Более тридцати лет Эл и Барт были лучшими друзьями. Эл, некурящий, за эти годы сделал все возможное, чтобы убедить Барта перестать выкуривать по две пачки в день. Весь последний год кашель друга только усиливался, и Эл однажды взорвался со всей той эмоциональностью, которая до сих пор скрывалась под маской его невысказанного гнева и страха.

Эл:

Барт, я знаю, что мы говорили об этом десятки раз, но послушай. Я боюсь, что твои проклятые сигареты просто убьют тебя! Ты — мой лучший друг, и я хочу, чтобы ты был рядом со мной как можно дольше. Пожалуйста, не подумай, что я тебя осуждаю. Вовсе нет, я просто очень за тебя волнуюсь. *(Раньше, когда Эл пробовал заставить Барта бросить, тот часто говорил, что Эл его осуждает.)*

Барт:

Нет, я слышу, что волнуешься. Мы так долго были друзьями...

Эл:

(просит) Может, ты все-таки хочешь бросить?

Барт:

Хотел бы я, чтобы это получилось.

Эл:

(прислушиваясь к чувствам и потребностям, препятствующим Барту согласиться на просьбу) Боишься попробовать и потерпеть неудачу?

Барт:

Да... ты же знаешь, сколько раз я уже бросал... Я знаю, люди думают, что у меня нет силы воли, раз я не могу бросить.

Эл:

(предполагая, в чем могла бы быть просьба Барта) Я не думаю, что у тебя нет силы воли. И если ты сдаешься, то я все еще нет. Я хочу, чтобы ты попробовал еще раз.

Барт:

Спасибо. Но дело не в тебе... Дело в остальных. Я же у них по глазам вижу: они думают, что я неудачник.

Эл:

(разделяя чувства Барта) Немного подавляет, когда волнуешься еще и о том, что подумают другие, когда бросать — само по себе тяжело, да?

Барт:

Мне действительно не нравится мысль, что я — наркоман, что у меня есть нечто, чем я не могу управлять...

Эл:

(смотрит в глаза Барту и согласно кивает. Его заинтересованность и внимание к глубоким чувствам и потребностям Барта выражаются через взгляд и то молчание, которое воцаряется).

Барт:

Ты понимаешь, мне даже курить-то больше не нравится. Как будто ты отверженный, если делаешь это при всех. Страшно смущает.

Эл:

(продолжая эмпатировать) Кажется, ты действительно хочешь бросить, но боишься потерпеть неудачу — и того, как это отразится на твоём самовосприятии и уверенности в себе.

Барт:

Ну да, наверное... Знаешь, я не думаю, что говорил об этом прежде. Обычно, когда люди велят мне бросить, я просто велю им отвалить. Я хотел бы бросить, но я не хочу всего этого давления на меня.

Эл:

Я не хотел на тебя давить. Не знаю, могу ли я тебя разубедить насчет неудачи, но я точно хотел бы помочь тебе всем, чем смогу. То есть... если ты захочешь, чтобы я...

Барт:

Да, захочу. Я правда тронут твоим беспокойством и готовностью. Но... предположим, я не готов бросать прямо сейчас — как ты на это смотришь?

Эл:

Конечно, Барт, ты все равно будешь моим лучшим другом. Только я хочу, чтобы ты был им как можно дольше! *(Просьба Эла была настоящей просьбой, а не требованием, и он заверяет друга в том, что их отношения не изменятся, каков бы ни был ответ Барта. Он выражает понимание и уважение к потребности Барта в независимости: «Все равно будешь моим лучшим другом», — одновременно выражая собственную потребность: «Я хочу, чтобы ты был им как можно дольше».)*

Барт:

Хорошо, тогда я, может быть, попробую еще раз... но не говори пока никому, хорошо?

Эл:

Ну конечно. Ты сам решай, когда будешь готов; я никому не скажу.

Упражнение 4

Выражение просьбы

Чтобы проверить, как вы поняли ясное выражение просьбы, отметьте номера тех утверждений, в которых собеседник ясно просит предпринять определенные действия.

1. Я хочу, чтобы вы меня поняли.
2. Я хотел бы, чтобы вы высказали свою оценку одной моей работы.
3. Я хотел бы, чтобы ты был более уверен в себе.
4. Я хочу, чтобы ты бросил пить.
5. Я хочу, чтобы ты позволил мне быть собой.
6. Я хотел бы, чтобы вы были честны со мной относительно вчерашней встречи.
7. Я хочу, чтобы ты ехал с дозволенной скоростью.
8. Я хотел бы узнать вас лучше.

9. Я хотел бы, чтобы вы уважали мое право на личное пространство.
10. Я хотел бы, чтобы ты чаще готовила ужин.

Ответы к Упражнению 4

1. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слово «поняли» не дает ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хочу, чтобы вы сказали мне, что сейчас услышали от меня».
2. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: утверждение ясно выражает то, что просит собеседник.
3. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «уверен в себе» не дают ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хотел бы, чтобы ты прошел курс терапевтического тренинга, который, я уверен, увеличит твою веру в себя».
4. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «бросить пить» не дают ясного определения действия, а скорее сообщают, чего собеседник не должен делать. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хочу, чтобы ты сказал мне, какие твои потребности удовлетворяет алкоголизм, и чтобы ты обсудил со мной другие способы удовлетворить эти потребности».
5. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «позволил мне быть собой» не дают ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хочу, чтобы ты пообещал мне, что не расстанешься со мной — даже если я сделаю что-то, что тебе не понравится».
6. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «быть честным со мной» не дают ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хочу, чтобы вы рассказали мне, что вы чувствуете относительно моих действий и что с вашей точки зрения я мог бы сделать по-другому».
7. Если вы отметили этот пункт, я с вами согласен: утверждение ясно выражает то, что просит собеседник.
8. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что это заявление не дает ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хотел спросить, не согласитесь ли вы обедать со мной раз в неделю».

9. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «уважали мое право на личное пространство» не дают ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хотел бы, чтобы вы стучали в дверь, прежде чем войти в мой кабинет».
10. Если вы отметили этот пункт, я с вами не согласен. Я считаю, что слова «чаще» не дают ясного определения действия. Вместо этого можно было бы сказать так: «Я хотел бы, чтобы ты сама готовила ужин вечером по понедельникам».

ГЛАВА СЕДЬМАЯ

Прием с эмпатией

Последние четыре главы описывали четыре компонента ННО: что мы наблюдаем, чувствуем и в чем нуждаемся, а также — чего мы просим, желая обогатить нашу жизнь. Теперь мы рассмотрим, как применение этих четырех компонентов поможет нам понять, что наблюдают, чувствуют, в чем нуждаются и чего просят другие. Эта часть процесса общения может быть названа «прием с эмпатией».

Присутствие: не делайте ничего, просто присутствуйте.

Эмпатия - это уважительное понимание переживаний Других.

Китайский философ Чжуан-цзы утверждал (*В четвертой главе трактата «Чжуан-цзы», приписывая это высказывание Конфуцию. Автор дает здесь достаточно вольный перевод. - Прим. ред.*), что истинная эмпатия требует умения слушать всем своим существом: «Слушать ушами — это одно. Слушать разумом — другое. Но умение слушать духом не зависит ни от каких органов восприятия, оно не ограничено ушами или разумом. Следовательно, оно требует очистить восприятие. И когда восприятие очищено, тогда приходит умение слушать всем своим существом. Только тогда возникает прямое постижение того, что все это время было прямо перед тобой, что ты не мог ни услышать ушами, ни понять разумом».

Эмпатия к окружающим возникает, только если мы успешно утратили все предвзятые мысли и суждения на их счет. Мартин Бубер, израильский философ австрийского происхождения, пишет, что такого качества присутствия требует от нас сама жизнь: «Несмотря на любое

сходство, каждая возникшая ситуация, как новорожденный, имеет новое лицо, какого никогда не было прежде и никогда не случится снова. Это требует от вас реакции, которая не может быть готова заранее. Что-то, что уже было, не подходит. Это требует присутствия, ответственности; это требует вас».

Присутствие, которого требует эмпатия, сохранять нелегко. «Способность уделять внимание страдальцу — очень редкая и сложная вещь; это почти чудо; это и есть чудо, — утверждает французский писатель Симон Вайль. — Почти все, кто думают, что имеют такую способность, не обладают ею». Вместо проявления эмпатии мы часто поддаемся сильному побуждению начать давать советы или произносить ободряющие слова, вдаваться в объяснения собственной позиции или собственных чувств. Эмпатия же, напротив, требует сосредоточения всего внимания на том, что говорит другой человек. Мы даем другому время и место, которые ему необходимы, чтобы полностью выразить себя и почувствовать, что его поняли.

Часто тот, кто нуждается в эмпатии, бывает сильно расстроен, если мы предполагаем, что от нас требуется утешение или «дельный» совет. Случай с моей дочерью научил меня всегда проверять, требуются ли совет или одобрение. Однажды она заглянула в зеркало и сказала: «Я уродина, хуже свиньи».

«Ты — самое прекрасное существо из всех, что когда-либо создал Бог», — заявил я. Она раздраженно глянула на меня и воскликнула: «Ох, папа!» — и, хлопнув дверью, вышла из комнаты. Позже я понял, что ей нужно было лишь немного эмпатии. Вместо несвоевременного комплимента я, наверное, мог бы спросить: «Тебе сегодня не нравится, как ты выглядишь?»

Мой друг Холли Хэмфри идентифицировал несколько вариантов обычного поведения, препятствующего нашему присутствию в такой степени, чтобы эмпатически соединиться с другими. Вот примеры такого поведения:

Советовать: «Я думаю, вам следует...», «Почему вы не стали?..»

Переводить на себя: «Это еще ничего; а вот послушайте, что случилось со мной».

Поучать: «Это могло бы стать отличным уроком для вас, если бы вы...»

Утешать: «Это не ваша ошибка; вы сделали все, что могли».

Рассказывать аналогичные случаи: «Это напоминает мне о тех временах...»

Обрывать на полуслове: «Не стоит унывать. Все не так плохо.»»

Сопереживать: «Ах, бедняжка...»

Допрашивать: «Когда это началось?» - Объяснять: «Я позвонил бы, но...»

Поправлять: «Все это не так случилось».

В своей книге «Когда плохие вещи случаются с хорошими людьми» рабби Харолд Кушнер описывает, насколько ранили его подбадривания других людей, когда умирал его сын. Но еще больше его ранило осознание того, что в течение двадцати лет он в подобных ситуациях говорил другим людям те же самые вещи!

Убеждение, что мы должны «исправить» ситуацию и заставить других почувствовать себя лучше, мешает нашему присутствию. Особенно подвержены этому убеждению те из нас, кто выступает в роли адвоката или психотерапевта. Однажды, когда я работал с группой из двадцати трех профессионалов в области ментального здоровья, я попросил, чтобы они написали, слово в слово, как они отвечают пациенту, который говорит: «Я в настоящей депрессии. Я не вижу смысла жить дальше». Я собрал ответы, которые они записали, и сказал: «Я собираюсь прочесть вслух то, что написал каждый из вас. Вообразите себя на месте человека, пребывающего в депрессии, и поднимайте руку после каждого утверждения, которое даст вам ощущение, что вас поняли». Руки были подняты только на три из двадцати трех ответов. Самым частым ответом оказались различные вариации вопроса: «Когда это началось?»

Этот ответ дает понять пациенту, что профессионал получает информацию, необходимую для диагностики, а затем лечения проблемы. На самом же деле такой интеллектуальный подход к проблеме блокирует тот вид присутствия, который требуется для эмпатии. Когда мы думаем о словах других людей, проверяя, насколько они подходят к нашим теориям, мы смотрим на людей — но мы не с ними. Ключевой компонент эмпатии — присутствие: мы полностью присутствуем с человеком и с тем, что он переживает. Это качество присутствия отличает эмпатию и от умственного понимания, и от симпатии. Время от времени мы можем хотеть симпатизировать другим, переживая их чувства, но при этом полезно знать, что, пока мы предлагаем симпатию, мы не эмпатизируем.

Прислушиваясь к чувствам и потребностям

В ННО — вне зависимости от того, какие слова используют другие для самовыражения, — мы слушаем их наблюдения, чувства, потребности и просьбы относительно того, что могло бы обогатить их жизнь. Вообразите, что одолжили автомобиль новому соседу, который примчался к вам с какой-то кризисной ситуацией. Когда ваши домашние узнают об этом, они бурно реагируют: «Что за глупость — доверять первому встречному!» Диалог на следующей странице показывает, как настроиться на чувства и потребности членов семьи в противовес 1) обвинению в свой адрес, 2) обвинению и осуждению в адрес членов семьи.

В этой ситуации очевидно, что семья наблюдает и реагирует на одалживание автомобиля малознакомому человеку. В других ситуациях это может быть не так ясно. Бели коллега говорит вам: «Вы плохо играете за команду», вы можете не знать, каковы его наблюдения, хотя обычно мы можем предположить, что в нашем поведении может вызвать подобные утверждения.

Следующий обмен репликами на тренинге демонстрирует сложность сосредоточения на чувствах и потребностях других людей, если мы приучены принимать на себя ответственность за их чувства и воспринимать на свой счет то, что они говорят. В этом диалоге женщина хочет научиться слышать чувства и потребности, стоящие за определенными утверждениями ее мужа. Я предложил ей высказать догадки о его чувствах и потребностях, а затем проверить вместе с ним верность этих догадок.

Утверждение мужа:

Что толку с тобой говорить? Ты никогда не слушаешь.

Женщина:

Ты со мной несчастен?

Я:

Когда вы говорите «со мной», вы подразумеваете, что его чувства — результат того, что вы сделали. Я предпочел бы, чтобы вы сказали: «Ты несчастен, потому что нуждаешься в ... ?» — а не «Ты несчастен со мной?». Это обращает ваше внимание на то, что происходит с ним, и уменьшает вероятность того, что его ответ заденет вас лично.

Женщина:

Но что мне сказать? «Ты несчастен, потому что...» Потому что он что?

Я:

Подсказку дает утверждение вашего мужа: «Что толку с тобой говорить? Ты никогда не слушаешь». Что ему нужно и чего он не получает, когда говорит это?

Женщина:

(пытаясь сочувствовать потребностям, выраженным через сообщение мужа) «Ты несчастен, потому что считаешь, что я тебя не понимаю?»

Я:

Заметьте, что вы сосредоточиваетесь на том, что он думает, а не на том, в чем нуждается. Я думаю, вы увидите, что люди не так уж опасны, если вы слышите в их словах то, в чем они нуждаются, а не что они о вас думают. Вместо того чтобы услышать, что он несчастен из-за того, что думает, будто вы его не слушаете, сосредоточьтесь на том, в чем он нуждается, когда говорит: «Ты несчастен, потому что тебе нужно...».

Женщина:

(пробует еще раз) «Ты чувствуешь, что несчастен, потому что тебе надо, чтобы тебя услышали?»

Я:

Именно это я имел в виду. Вы ощущаете разницу, когда слышите именно это в его словах?

Женщина:

Определенно — огромную разницу. Я вижу что с ним происходит, но при этом не слышу, что что-то делаю не так.

Пересказ

После того как мы сосредоточиваем внимание на том, что другие наблюдают, чувствуют, в чем нуждаются и чего просят, чтобы обогатить их жизни, мы можем захотеть воспроизвести то, что мы поняли, через пересказ. При рассмотрении просьб (глава 6) мы обсуждали, как просить о повторе; теперь мы рассмотрим, как предложить его другим. Если мы действительно поняли сообщение другого человека, пересказ подтвердит его. С другой стороны, если наш пересказ неверен, собеседник имеет возможность исправить нас. Другое преимущество воспроизведения сообщения собеседника: ему предлагается время еще раз осмыслить то, что он сказал, а также возможность глубже заглянуть в себя.

ННО предлагает пересказывать в форме вопросов, которые, демонстрируя наше понимание, одновременно предложат собеседнику внести любые необходимые исправления. Вопросы могут сосредоточиться на:

- 1) том, что наблюдают другие: «Такая реакция вызвана тем, сколько вечеров меня не было дома на прошлой неделе?»
- 2) том, что другие чувствуют и потребностях, порождающих эти чувства: «Вы обижены, потому что предпочли бы, чтобы ваши усилия оценили выше?»
- 3) том, что просят другие: «Вы хотите, чтобы я сказал, по какой причине я это сделал?»

Эти вопросы требуют от нас восприятия того, что происходит с другими людьми, одновременно предлагая им исправить нас, если мы что-то восприняли неверно. Обратите внимание на разницу между этими вопросами и теми, что приведены ниже:

- 1) «Что я такого сделал, что ты так со мной обращаешься?»
- 2) «Что вы чувствуете?» «Почему вы себя так чувствуете?»
- 3) «Что ты хочешь, чтобы я с этим сделал?»

Этот второй набор вопросов запрашивает информацию, но не пытается войти в контакт с реальностью собеседника. И хотя они могут выглядеть как самый короткий путь к пониманию, что происходит с другим человеком, я считаю, что это не самый безопасный способ получить ту информацию, которую мы ищем. Многие из этих вопросов могут создать у собеседника впечатление, что с ним говорит школьный учитель, к которому они попали на экзамен, или психотерапевт, работающий с тяжелым случаем. Но если уж действительно необходимо получать информацию таким образом, то следует помнить, что люди чувствуют себя более уверенно, если сначала мы показываем им те чувства и потребности, которые породили в нас этот вопрос. Итак, вместо того чтобы спрашивать: «Что я такого сделал?» — мы могли бы сказать: «Я расстроен, потому что не понимаю, почему ты так со мной разговариваешь. Не мог бы ты сказать, что я такого сделал, что вынуждает тебя так говорить?» В этом шаге, возможно, нет необходимости — или даже толку — в ситуациях, где наши чувства и потребности ясно переданы контекстом или тоном, но в то же время я рекомендовал бы его в те моменты, когда наши вопросы сопровождаются сильными эмоциями.

Как мы определяем, есть ли надобность в воспроизведении полученных нами сообщений? Конечно, если мы не уверены, что точно поняли собеседника, мы можем использовать пересказ, чтобы дать возможность поправить нас. Но даже если мы уверены, что поняли, мы можем воспринять желание собеседника удостовериться, что его сообщение было получено без искажений. Он даже может прямо спросить: «Это ясно?» или «Вы понимаете, что я имею в виду?» В таких

случаях внятный пересказ услышанного убедит собеседника в понимании больше, чем простое «Да, я понял».

Например, одна из участниц тренинга ННО впоследствии работала добровольцем в больнице. Медсестры попросили ее поговорить с пожилой пациенткой: «Мы сказали этой женщине, что ее болезнь не смертельна и она поправилась бы, если бы принимала лекарства, но она только сидит в своей комнате целый день и повторяет: "Я хочу умереть. Я хочу умереть"». Та пошла к пожилой пациентке и, как и сказали медсестры, нашла ее одну в комнате, сидящей и шепчущей раз за разом: «Я хочу умереть».

«Значит, вы хотели бы умереть», — сказала женщина, проявляя эмпатию. Изумленная пациентка прервала свой речитатив и, казалось, пришла в себя. Она начала говорить, что никто не понимает, как ужасно она себя чувствует. Женщина продолжала воспроизводить для нее ее же чувства, и вскоре в их диалоге звучало такое тепло, что они сидели, крепко обняв друг друга. Вечером того же дня медсестры начали спрашивать, не заколдовала ли женщина пожилую пациентку: та начала есть, принимать лекарства, просто воспрянула духом.

До того медсестры пробовали помочь ей советом и утешением, но только во взаимодействии с той женщиной пациентка получила то, в чем действительно нуждалась: связь с другим человеком, который сумел услышать ее глубокое отчаяние.

Не существует безошибочных руководящих принципов, когда пересказывать, а когда — нет, но исходя из опыта можно предположить, что собеседники, чьи сообщения несут сильный эмоциональный заряд, обычно рады воспроизведению их слов. Участвуя в разговоре сами, мы можем облегчить слушателю задачу, если ясно дадим понять, хотим мы или нет, чтобы наши слова были воспроизведены еще раз.

Есть случаи, когда мы можем предпочесть не воспроизводить вслух утверждения другого человека, — например, из уважения к определенным культурным нормам. Однажды на мой тренинг пришел китаец, который хотел научиться слышать чувства и потребности, стоящие за замечаниями его отца. Этот человек не мог перенести постоянные нападки и критику, которые ему слышались в словах отца, и поэтому боялся посещать его и порой не видел по нескольку месяцев. Он снова приехал ко мне через десять лет и сообщил, что способность слышать чувства и потребности радикально изменила его отношения с отцом: теперь они разделяют взаимную близость и любовь. Но хотя он слышит чувства и потребности отца, он никогда не пересказывает то, что слышит. «Я никогда не говорю этого вслух, — объяснил он. — В нашей культуре не принято прямо говорить с другими людьми о взаимных

чувствах. Но благодаря тому, что я больше не слышу в его словах нападок, а лишь его чувства и потребности, наши отношения стали невероятно гармоничны».

Значит, вы никогда не станете прямо говорить ему о чувствах, но это все же помогает их услышать? — спросил я.

Нет, теперь я, наверное, готов, — ответил он. — Теперь, когда у нас такие прочные отношения, если я скажу ему: «Отец, я хотел бы иметь возможность говорить с вами о наших чувствах», — я думаю, он будет готов пойти на это.

Когда мы пересказываем, особую важность приобретает тон, который мы используем. Слыша пересказ своих же слов, люди, как правило, становятся чувствительны к малейшим проявлениям критики или сарказма. Точно так же их задевает декларативный тон, который подразумевает, что мы сами рассказываем им, что у них творится внутри. Однако если мы сознательно прислушиваемся к чувствам и потребностям других людей, мы будем задавать вопросы, потому что интересуемся, верно ли мы поняли собеседника, а не декларируем, что все поняли.

Мы также должны быть готовы к тому, что, пересказывая, тоже можем быть неправильно поняты. «Нечего отрабатывать на мне свои дрянные психологические приемчики!» — могут сказать нам. Бели это произошло, нам следует продолжать попытки ощутить чувства и потребности собеседника; возможно, тогда мы увидим, что собеседник не доверяет подоплеке наших действий. Это значит, что ему нужно сначала понять наши намерения, а потом уже выслушивать пересказ своих слов. Как мы уже видели, критика, нападки, оскорбления и суждения исчезают, когда мы сосредоточиваем внимание на восприятии чувств и потребностей, стоящих за сообщением.

Чем больше мы практикуем такой подход, тем больше понимаем простую истину: за попытками нас запугать стоят просто люди с неудовлетворенными потребностями, которые обращаются к нам лишь за тем, чтобы улучшить свое состояние.

Когда мы получаем сообщения, будучи готовыми ко всему перечисленному, мы никогда не почувствуем себя «недочеловеками» из-за чьих-нибудь слов. Мы чувствуем унижение только тогда, когда видим себя в чужих карикатурах или в заявлениях о том, что с нами что-то не так. Писатель и специалист по мифологии Джозеф Кэмпбелл выдвинул следующее предложение: «Мысль «Что они будут думать обо мне?» должна быть источником блаженства». Мы начинаем чувствовать это блаженство, когда сообщения, раньше воспринимаемые как критика

или обвинение, начинают восприниматься как дары, которыми и являются: возможность отдавать тем, кто в отчаянии.

Если регулярно случается так, что люди не верят в искренность наших намерений, когда мы пересказываем их слова, это, возможно, повод рассмотреть эти намерения более пристально. Возможно, мы пересказываем и привлекаем компоненты ННО механистически, не удерживая в уме ясное понимание цели. Например, можно спросить себя, не пытаюсь ли я просто «правильно» применять процесс, а не соединиться с человеком передо мной. Или может быть так, что, несмотря на использование ННО как формы, на самом деле наша единственная цель — изменить поведение другого человека.

Некоторые люди видят в пересказывании лишь трату времени. Один член городской администрации как-то заявил на практическом занятии: «Мне платят, чтобы я предлагал цифры и решения, а не сидел без дела, занимаясь психотерапией со всеми, кто приходит в мой кабинет». Но именно на этого человека жаловались рассерженные горожане, которые приходили к нему с серьезными проблемами и уходили недовольными, с ощущением, что их не услышали. Некоторые из них позже сообщили мне доверительно: «Когда приходишь к нему в кабинет, он так и сыплет данными, но ты никогда не знаешь, услышал он тебя или нет. И тогда уже не очень-то хочется доверять его данным».

Пересказ помогает сэкономить время, а не тратить его впустую. Исследования, проведенные на переговорах по управлению трудовыми отношениями, показали, что любой конфликт решается вдвое быстрее, если каждый участник, прежде чем ответить, соглашается точно повторить то, что сказал предыдущий участник.

Однажды тренинг ННО посещала семейная пара, столкнувшаяся с серьезными проблемами в браке. Помню, муж изначально сомневался в ценности пересказывания.

На тренинге жена сказала ему: «Ты меня никогда не слушаешь». «Почему же, слушаю», — ответил он. «Нет, не слушаешь», — настаивала она. Я обратился к мужу: «Боюсь, вы только подтверждаете ее уверенность. Ваш ответ никак не дает ей знать, что вы ее услышали». Он был озадачен такой постановкой вопроса, и я спросил, могу ли я сыграть его роль, на что он охотно согласился, поскольку до сих пор никаких успехов они не достигли. Тогда между мной и его женой произошел следующий диалог:

Жена:

Ты меня никогда не слушаешь.

Я в роли мужа:

Кажется, ты ужасно расстроена, потому что тебе хочется чувствовать большую связь, когда мы говорим друг с другом.

Жена разрыдалась — она наконец получила подтверждение, что была понята верно. Я повернулся к мужу и объяснил: «Я полагаю, именно об этом она и пытается просить вас — о воспроизведении ее чувств и потребностей в качестве подтверждения, что ее услышали». Муж казался огорошенным. «Это все, чего она хотела?» — спросил он, не веря, что такой простой жест имел столь сильное воздействие на жену. Немного позже он сам проникся воздействием этого жеста, когда его жена воспроизвела одно его очень эмоциональное утверждение. Переживая ее пересказ, он посмотрел на меня и объявил: «Это и вправду действует». Получение конкретного свидетельства того, что кто-то связан с нами эмпатически, — это очень острое переживание.

Удержание эмпатии

Я рекомендую позволить другим полностью выразить себя, прежде чем переводить наше внимание на решения или просьбы о помощи. Когда мы слишком быстро переходим к тому, чего хотели бы попросить у нас окружающие, мы можем не донести до них свою искреннюю заинтересованность в их чувствах и потребностях; наоборот, у них может сложиться впечатление, что мы спешим отделаться от них или от их проблемы. Кроме того, первое сообщение часто похоже на верхушку айсберга; внизу, «под водой», могут оставаться невысказанные, но связанные с ним — и часто более сильные — чувства.

Одерживая свое внимание на том, что происходит с другими, мы предлагаем им возможность полностью исследовать и выразить то, что скрывается внутри них. Если мы слишком быстро смещаем внимание либо к их просьбе, либо к собственному желанию выразиться, мы останавливаем этот поток.

Предположим, к нам приходит некая мать и говорит: «Мой ребенок невыносим. Что бы я ни просила его сделать, он не слушает». Мы могли бы воспроизвести ее чувства и потребности, сказав: «Похоже, вы расстроены и хотели бы найти способ войти в контакт с вашим сыном». Такой пересказ часто заставляет человека заглянуть в себя. Если мы точно воспроизвели ее утверждение, мать могла бы добраться до других своих чувств: «Возможно, это моя вина. Я вечно кричу на него». В качестве слушателя мы продолжали бы оставаться с теми чувствами и потребностями, которые нужно выразить, и сказали бы, к примеру: «Вы считаете себя виноватой, потому что хотели бы лучше его понимать, чем

это бывает обычно?» Если мать продолжает ощущать понимание в нашем воспроизведении, она, возможно, пойдет еще дальше вглубь своих чувств и объявит: «Я — никчемная мать». Мы же продолжаем оставаться со все еще невыраженными чувствами и потребностями: «Значит, вы удручены и хотите иметь с ним другие отношения?» Мы продолжаем действовать именно так, пока человек не исчерпает все чувства, связанные с его проблемой.

Как определить, что мы проявили адекватную эмпатию по отношению к другому человеку? Сначала, когда человек осознает, что все, что с ним происходит, получило полное эмпатическое понимание, он чувствует облегчение. Мы можем определить это по тому, как исчезает напряженность и в нашем теле. Второй, еще более очевидный признак: человек умолкает. Если мы не уверены, следует ли нам продолжить процесс, мы всегда можем спросить: «Хотите рассказать об этом еще что-нибудь?»

Когда способности сочувствовать препятствует боль

Невозможно дать другому то, чего нет у нас самих. Точно так же, если мы, несмотря на наши усилия, видим, что не способны или не склонны сочувствовать, это обычно означает, что мы сами слишком изголодались по эмпатии, чтобы предлагать ее другим. Иногда, если мы открыто признаем, что с нами стряслась беда и мы не можем ответить эмпатией, другой человек может прийти к той эмпатии, в которой мы так нуждаемся.

В других обстоятельствах бывает полезно предоставить «экстренную инъекцию» эмпатии самим себе, слушая себя с той же степенью присутствия и внимания, которые мы предлагаем другим. Бывший генеральный секретарь Организации Объединенных Наций Дат Хаммаршельд когда-то сказал: «Чем лучше вы слушаете внутренний голос, тем лучше услышите голоса, звучащие снаружи». Если мы достигаем мастерства в предоставлении эмпатии, часто уже через несколько секунд мы ощущаем естественный приток энергии, которая позволяет нам осуществить присутствие для другого человека. Однако если мы не можем этого сделать, у нас все еще есть второй выход. Мы можем ненасильственно возмутиться. Я помню, как провел три дня посредником между двумя группировками, истреблявшими друг друга. Одна группировка звала себя «Черные Египтяне», вторая — «Полиция Восточного Сент-Луиса». Счет был 2:1 — в общей сложности трое мертвых за месяц. После трех дней напряженных попыток свести их вместе, чтобы они слышали друг друга и решили свои разногласия, я

ехал домой и думал, что больше никогда в жизни не захочу оказаться в эпицентре конфликта.

Первое, что я увидел, войдя через заднюю дверь, были мои дети, мутузящие друг друга. У меня не было сил отнестись к ним с эмпатией, поэтому я беззлобно возмутился: «Эй, мне чрезвычайно худо! И сию секунду я не хочу разбираться с вашей дракой! Я хочу пару часов покоя и тишины!» Мой старший сын, ему тогда было девять, резко остановился, посмотрел на меня и спросил: «Хочешь об этом поговорить?» Если мы в состоянии выказать свою боль, никого не обвиняя, даже те, кто сам в затруднении, иногда могут услышать нашу просьбу о помощи. Конечно, я не стал бы кричать: «Да что у вас тут? Разве вы не можете вести себя прилично? Я только что пришел домой после очень тяжелого дня!» — или еще каким-либо образом объяснять им, что они ведут себя плохо. Я беззлобно возмутился, привлекая их внимание к собственной отчаянной потребности унять боль. Если, однако, другая сторона переживает чувства не меньшей интенсивности и не может ни услышать нас, ни оставить в покое, остается прибегнуть к третьему выходу: физически удалить себя из ситуации. Так мы даем себе передышку и возможность обрести эмпатию, которая необходима, чтобы вернуться в другом настроении.

Итоги

Эмпатия — это уважительное понимание переживаний других. Вместо предложения эмпатии мы часто поддаемся сильному побуждению начать давать советы, ободрять или вдаваться в объяснения собственной позиции или собственных чувств. Эмпатия, однако, призывает нас очистить ум и прислушаться к другим всем нашим существом. В ненасильственном общении — независимо от того, какие слова используют другие для самовыражения, — мы просто слышим их наблюдения, чувства, потребности и просьбы. Потом мы при желании можем воспроизвести это, выразив словами наше понимание. Мы остаемся с эмпатией, давая другим возможность полностью выразить себя, прежде чем направить внимание на решения или просьбы об облегчении. Чтобы давать эмпатию, мы нуждаемся в эмпатии. Ощувив у себя настрой на защиту и неспособность эмпатизировать, надо: а) остановиться, передохнуть, дать себе эмпатии, б) беззлобно возмутиться или в) сделать передышку.

ННО в действии >>

Жена находит контакт с умирающим мужем

Пациенту только что поставили диагноз тяжелой стадии рака легких. Приведенная сцена разыгралась в его доме, в ней участвовали медсестра, пришедшая с визитом, сам пациент и его жена. У пациента есть последняя возможность, чтобы найти эмоциональный контакт с женой и обсудить близкую смерть: его должны госпитализировать. Жена заговаривает с медсестрой, жалуясь на терапевта — одного из тех врачей, которые до сих пор обеспечивали лечение на дому.

Жена:

Она плохой врач.

Медсестра:

(эмпатически слушая чувства и желания жены) Вы в раздражении и хотели бы видеть лучший уход?

Жена:

Она ничего не делает. Она заставила его перестать ходить, когда у него зачастил пульс.

Медсестра:

(продолжая слушать чувства и желания жены) Вы хотите, чтобы мужу стало легче, и поэтому боитесь, что если врач не будет его подталкивать, ему не станет лучше?

Жена:

(начинает плакать) Да, боюсь!

Медсестра:

Вы боитесь потерять его?

Жена:

Да, мы так долго были вместе.

Медсестра:

(прислушиваясь к другим чувствам, которые могут быть за страхом) Вы не знаете, как вы будете себя чувствовать, если он умрет?

Жена:

Не могу представить, как я буду жить без него. Он всегда был со мной. Всегда.

Медсестра:

Значит, вам очень грустно при мысли, что придется жить без него?

Жена:

У меня больше никого нет. Вы знаете, он — это все, что у меня есть. Дочь не станет даже говорить со мной.

Медсестра:

Кажется, вы расстраиваетесь, когда думаете о вашей дочери, потому что вам жаль, что у вас с нею такие отношения.

Жена:

Мне очень жаль, но она — такой эгоистичный человек. Не знаю даже, зачем я ее родила. Много мне теперь от этого толку!

Медсестра:

Звучит так, будто вы сердиты и расстроены, потому что вам хотелось бы большей поддержки от семьи, когда так болен ваш муж.

Жена:

Да, он очень болен; не знаю, как я переживу все это одна. У меня никого нет... даже поговорить об этом не с кем, кроме вас... и то только теперь. Даже он не станет об этом разговаривать.... Посмотрите на него! (Муж безразлично молчит.) Он даже слова не сказал!

Медсестра:

Вам очень жаль, что вы оба не можете поддержать друг друга и чувствовать себя более близкими?

Жена:

Да. (Она делает паузу, затем делает просьбу.) Поговорите с ним так, как вы сейчас говорите со мной.

Медсестра:

(желая ясно понять потребность, которая стоит за просьбой жены) Вы хотите, чтобы его выслушали так, чтобы он мог выразить то, что чувствует?

Жена:

Да, да, именно так! Я хочу, чтобы он мог поговорить спокойно, и я хочу знать, что он чувствует. (Благодаря догадке медсестры жена может сначала понять, чего она хочет, а затем найти слова, чтобы ясно сформулировать это. Это — ключевой момент: часто людям трудно идентифицировать, чего они хотят в конкретной ситуации, даже если при этом они точно знают, чего не хотят. Мы видим, что четкая просьба — «Поговорите с ним так, как вы сейчас говорите со мной» — это тот дар, который воодушевляет другого человека. Медсестра теперь знает, каким образом действовать, чтобы ее действия были в гармонии с пожеланиями жены. Это изменяет атмосферу в комнате, поскольку медсестра и жена теперь «работают вместе» и обе действуют сопереживая.)

Медсестра:

(обращаясь к мужу) Что вы чувствуете, когда слышите, о чем переживает ваша жена?

Муж:

Я очень люблю ее.

Медсестра:

Вы были бы рады поговорить об этом с нею?

Муж:

Да, мы должны поговорить об этом.

Медсестра:

Не могли бы вы сказать, как себя чувствуете в связи с раком?

Муж:

(после короткой паузы) Не очень хорошо. (Слова «хороший» и «плохой» часто используются при описании чувств, когда люди как-то должны идентифицировать ту эмоцию, которую они испытывают. Выражение его чувств более точно могло бы помочь ему в установлении той эмоциональной связи с женой, которой он так хочет.)

Медсестра:

(поощряя его выражаться более точно) Вы боитесь смерти?

Муж:

Нет, не боюсь. (Обратите внимание, что неверное предположение медсестры не препятствует дальнейшему ходу диалога.)

Медсестра:

Вы не злитесь, что умираете? (Поскольку этому пациенту нелегко раскрывать свои чувства, медсестра продолжает поддерживать его расспросами.)

Муж:

Нет, не злюсь.

Медсестра:

(теперь, после двух неверных предположений, решает выразить собственные чувства) Знаете, я в растерянности. Не могли бы вы тогда сами сказать мне, что чувствуете?

Муж:

Кажется, я думаю о том, как она будет без меня.

Медсестра:

О, вы беспокоитесь о том, что она не сможет жить сама, без вас?

Муж:

Да, боюсь, она будет тосковать без меня.

Медсестра:

(Она знает, что умирающие пациенты часто сильно беспокоятся о тех, кого оставляют. Пациенты иногда нуждаются в заверении, что любимые люди в силах принять их смерть, иначе они не могут себя

отпустить.) Вы хотите услышать, что чувствует ваша жена, когда вы говорите это?

Муж:

Да.

Здесь жена присоединяется к беседе; при дальнейшем присутствии медсестры пара начинает открыто выражать свои чувства друг другу. В этом диалоге жена начинает с жалобы на терапевта. Однако, после ряда реплик, которые, как она почувствовала, были приняты с эмпатией, она может решить, что в действительности ей нужна более тесная связь с мужем на этой критической стадии их жизни.

Упражнения. 5

Отличие приема с эмпатией от приема без эмпатии

Чтобы определить, насколько вы способны видеть, есть в общении эмпатия или нет, пожалуйста, отметьте те утверждения, в которых человек Б отвечает эмпатически на то, что происходит с человеком А.

1. Человек А: Как я мог быть таким дураком?
Человек Б: Все несовершенно; ты слишком суров к себе.
2. Человек А: Если бы меня спросили, я бы сказал, что всех этих иммигрантов надо отправить туда, откуда они пришли.
Человек Б: Вы действительно думаете, что это решило бы что-нибудь?
3. Человек А: Ты не Бог!
Человек Б: Ты расстроен, потому что хочешь, чтобы я признал, что могут быть другие интерпретации этого вопроса?
4. Человек А: Я думаю, что вы принимаете меня как нечто само собой разумеющееся. Интересно, как бы вы справились без меня.
Человек Б: Это не так! Я не считаю, что вы — нечто само собой разумеющееся.
5. Человек А: Как вы только могли сказать мне такое?
Человек Б: Вы чувствуете себя задетым тем, что я сказал?
6. Человек А: Я ужасно злюсь на мужа. Его никогда нет рядом, когда он нужен.
Человек Б: Вы считаете, ему нужно чаще быть рядом с вами?
7. Человек А: Я так тяжело хожу, что сам себе отвратителен.
Человек Б: Возможно, бег трусцой вам помог бы.

8. Человек А: У меня все нервы ушли на свадьбу дочери. Семья жениха совсем не помогает. Каждый день у них новые планы. Человек Б: Значит, вы озабочены тем, как все устроить, и были бы рады, если бы ваши будущие родственники больше знали о тех сложностях, которые создает для вас их нерешительность?
9. Человек А: Когда мои родственники приезжают, не сообщив мне об этом заранее, я чувствую, что стал жертвой оккупации. Точно так же родители когда-то игнорировали мои потребности и все решали за меня.
Человек Б: Я знаю это ощущение. Я и сам когда-то так себя чувствовал.
10. Человек А: Я разочарован вашей работой. Я хотел, чтобы ваш отдел удвоил производство в прошлом месяце.
Человек Б: Я понимаю, что вы разочарованы, но у нас было очень много людей на больничных.

Ответы к Упражнению 5

1. Я не стал бы отмечать это утверждение, потому что Человек Б дает утешение, а не принимает с эмпатией то, что высказывает Человек А.
2. Я вижу, что Человек Б пытается поучать, а не принимает с эмпатией то, что высказывает Человек А.
3. Если вы отметили этот номер, я с вами согласен: я нахожу, что Человек Б принимает с эмпатией то, что высказывает Человек А.
4. Я нахожу, что Человек Б отрицает и защищается, а не принимает с эмпатией то, что происходит с Человеком А.
5. Я нахожу, что Человек Б берет на себя ответственность за чувства Человека А, а не принимает с эмпатией то, что с ним происходит. Человек Б мог бы сказать: «Вы чувствуете себя задетым, потому что предпочли бы, чтобы я согласился сделать то, о чем вы просили?»
6. Если вы отметили этот номер, я с вами отчасти согласен. Я вижу, что Человек Б воспринимает мысли Человека А. Однако я полагаю, что, когда мы принимаем чувства и выражаемые потребности, а не мысль, между нами возникает более глубокая связь. Поэтому я предпочел бы, чтобы Человек Б сказал: «Значит, вы злитесь на мужа, потому что хотели бы, чтобы он почаще был рядом с вами?»
7. Я нахожу, что Человек Б дает совет, а не принимает с эмпатией то, что происходит с Человеком А.

8. Если вы отметили этот номер, я с вами согласен: я нахожу, что Человек Б принимает с эмпатией то, что происходит с Человеком А.
9. Я нахожу, что Человек Б предполагает, что правильно понял чувства собеседника, и начинает говорить о собственных чувствах, а не принимает с эмпатией то, что происходит с Человеком А.
10. Я нахожу, что Человек Б начинает с того, что сосредоточивается на чувствах Человека А, но затем смещается к объяснению.

ГЛАВА СЕДЬМАЯ

Сила эмпатии

Эмпатия, которая исцеляет

Карл Роджерс описал воздействие эмпатии на того, кто ее получает: «Когда... кто-то действительно слышит вас без вышесения немедленного суждения, не пытаюсь взять на себя ответственность за вас, не пытаюсь подогнать вас под шаблон, это так чертовски хорошо... Когда меня слушали и когда меня услышали, я в состоянии иначе и заново почувствовать мой мир и идти дальше. "Живительно, как вещи, которые кажутся незыблемыми, становятся подвижны, когда кто-то вас слышит. Как хаос, кажущийся вечным, превращается в ясные и плавные течения, когда кто-то услышан».

Одну из моих любимых историй об эмпатии рассказала мне одна женщина, директор экспериментальной школы:

Однажды я пришла с обеда и увидела у себя в приемной Милли, ученицу начальной школы. Девочка была явно в подавленном состоянии и ждала меня. Я села рядом с Милли, и она спросила:

— Госпожа Андерсон, у вас так бывает: всю неделю, что бы вы ни делали, это кого-то задевает, а вы вообще не хотели никого задеть?

— Да, — отвечаю, — кажется, я понимаю тебя.

И после этого Милли начинает подробно пересказывать мне всю свою неделю. А к тому времени я уже сильно опаздывала на очень

важную встречу, такси заказала, а главное — мне не хотелось заставлять ждать целую толпу людей, и поэтому я спросила в лоб:

— Милли, что я могу сделать для тебя?

И вы представляете, Милли выпрямилась, положила мне руки на плечи, заглянула прямо в глаза и очень твердо сказала:

— Госпожа Андерсон, мне не нужно, чтобы вы что-нибудь делали. Мне нужно, чтобы вы меня просто вы слушали.

Это был один из самых важных уроков в моей жизни — и его преподавал мне ребенок! И я подумала: «Да выкинь ты из головы всю ту ораву взрослых!» Мы с Милли перешли на уютный диванчик в моем кабинете, я обняла ее за плечи, она положила голову мне на грудь и говорила, пока не выговорилась. И вы знаете, не так уж много времени на это понадобилось!

Один из самых радостных аспектов моей работы — слушать рассказы о том, как люди использовали ННО, чтобы усилить свою способность эмпатически входить в контакт с другими. Моя приятельница Лоренс, живущая в Швейцарии, рассказывала, как рассердилась, когда увидела, что ее шестилетний сын, рассердившись, умчался прочь, не дав ей договорить. Изабель, ее десятилетняя дочь, которая незадолго до того была с ней на тренинге ННО, заметила: «Я смотрю, ты очень сердисься, мама. Ты, наверное, предпочла бы с ним поговорить, когда он злится, но не убегает». Лоренс поразилась тому, что после слов Изабель она почувствовала, что ее гнев проходит, и вскоре смогла лучше понять сына, когда он вернулся.

Один преподаватель колледжа описал, насколько изменились отношения между студентами и преподавателями после того, как несколько преподавателей научились слушать с эмпатией и демонстрировать большую уязвимость и честность:

Студенты раскрывались все больше. Они рассказали нам о личных проблемах, которые мешали их учебе. Чем больше они говорили об этом, тем больше работ сдавали вовремя. Даже при том, что такой способ общения занимал у нас немало времени, мы были рады проводить свое время, ведя эти разговоры. К сожалению, декан был расстроен; он сказал, что мы не адвокаты и должны тратить больше времени на преподавание и меньше — на разговоры со студентами.

Когда я спросил, как педагоги с этим справились, преподаватель ответил:

Мы сочувствовали озабоченности декана. Мы слышали в его словах беспокойство и желание знать, что мы не втягиваемся в вещи, с которыми не умеем обращаться. Мы также поняли, что ему нужно было заверение, что время, потраченное на разговоры, не сократило часы обучения. После того как мы его выслушали, он успокоился. Мы продолжали говорить со студентами, потому что видели: чем больше мы их слушали, тем лучше они учились.

Работая в учреждении с вертикальной иерархией, мы часто слышим от начальства одни команды и суждения. Мы легко проявляем сочувствие к людям своего возраста и положения и к тем, кто ниже статусом, но можем начать защищаться или извиняться в присутствии тех, кого считаем «старшими». Вот почему я был особенно рад, что преподаватели этого факультета помнили, что к их декану следует проявить такую же эмпатию, как и к студентам.

Эмпатия и умение быть уязвимым

Поскольку речь идет о том, чтобы высказывать самые глубокие чувства и потребности, иногда можно подумать, что выразить себя посредством ННО не так-то и просто. Но с этим справляешься легче после того, как проявишь эмпатию к другим, потому что в этот момент соприкасаешься с их человеческой природой и осознаешь, как много между нами общего. Чем больше мы соединяемся с чувствами и потребностями, стоящими за словами, тем меньше мы опасаемся открываться перед другими. Ситуации, где нам труднее всего выказать уязвимость, часто связаны с поддержкой «строгого имиджа», страхом потерять власть или контроль.

Однажды я выказал уязвимость перед ребятами из уличной банды Кливленда, признав, что чувствую себя уязвленным и хочу, чтобы ко мне относились с большим уважением. «Ну ты смотри, — заметил один из них, — он чувствует себя уязвленным; подумайте, какой ужас!» Его друзья расхохотались. Я мог либо снова интерпретировать их действия как использование моей уязвимости в своих интересах (выбор 2 — «обвинить других»), либо отнестись с эмпатией к чувствам и потребностям, скрывающимся за их поведением (выбор 4).

Однако если в этот момент я нахожусь во власти имиджа, подразумевающего, что я обижен и обманут, я могу быть слишком задет, слишком зол или испуган, чтобы суметь проявить эмпатию. В этом случае мне следовало бы физически убрать себя из ситуации, чтобы дать немного эмпатии себе или почерпнуть ее из надежного источника. После того как я выясню те потребности, которые так мощно отозвались во

мне, и найду для них эмпатию, я буду готов вернуться и проявить эмпатию к другой стороне. В болезненных ситуациях я рекомендую сперва получить эмпатию, необходимую для выхода за пределы тех мыслей, которые оккупируют наши головы, чтобы осознать более глубокие потребности.

Слушая замечание члена банды: «Ну ты смотри — он чувствует себя уязвленным; подумайте, какой ужас!» — и смех, который за ним последовал, я видел, что он и его друзья раздражены и не хотят, чтобы на них возлагали вину или манипулировали ими. Они, возможно, реагировали на людей в собственном прошлом, которые использовали фразы вроде «это меня задевает», сопровождая ими свое неодобрение. Так как я не стал задавать им этого вопроса, у меня нет возможности узнать, было ли мое предположение верным на самом деле. Но даже то, что я просто сосредоточил на этом внимание, удержало меня от того, чтобы принять это на свой счет или разозлиться. Я не стал судить их за то, что они меня высмеяли и отнеслись с неуважением. Вместо этого я сконцентрировался на восприятии боли и потребностей, стоящих за таким поведением.

— Эй, — взорвался один из них, — это все полная фигня — то, что вы нам впариваете! Предположим, сюда пришли члены другой банды и у них есть пушки, а у тебя нет. И что, просто встать и начать говорить с ними? Дерьмо собачье!

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

— Похоже, вы в самом деле сыты по горло тем, что приходится учиться всякой всячине, которая никак не уместна в ваших ежедневных ситуациях?

— Да уж, и если бы рядом с вами были такие соседи, вы бы вы знали, что все это — просто отстой.

— Значит, вам необходимо быть уверенными, что тот, кто вас учит, кое-что знает о таком соседстве?

— Чертовски верно. Да эти пижоны порвали бы вас на куски, прежде чем вы бы успели рот открыть!

— И вам необходимо быть уверенными, что тот, кто вас учит, понимает, насколько здесь опасно?

Мы «говорим много», прислушиваясь к чувствам и потребностям других людей. Я продолжал слушать таким же образом, иногда озвучивая, что я услышал, а иногда — нет. Это продолжалось еще сорок пять минут, после чего я ощутил перемену: они почувствовали, что я действительно понял их. Координатор программы заметил эту перемену и спросил их: «Что вы думаете об этом человеке?» Парень, который

комментировал меня резче других, ответил: «Он — лучший собеседник из всех, с кем нам довелось говорить».

Удивившись, координатор повернулся ко мне и прошептал: «Вы же ничего не сказали!» Но на самом деле я сказал очень много тем, что продемонстрировал: они не могут предъявить мне ничего, что было бы невозможно перевести на универсальные человеческие чувства и потребности.

Использовать эмпатию, чтобы разрядить обстановку

Способность в напряженных ситуациях предлагать людям эмпатию может предотвратить возможное насилие. Учительница из центрального района Сент-Луиса рассказала об одном случае. Она честно осталась после занятий, чтобы помочь отстающему ученику, хорошо зная, что учителей просили уходить из здания после окончания занятий — ради их же безопасности. В ее классную комнату вошел неизвестный, после чего состоялся следующий диалог:

Молодой человек:

А ну раздевайся!

Учительница:

(заметившая, что его трясет) Мне кажется, вам очень страшно.

Молодой человек:

Ты меня слышала? Раздевайся, я сказал!

Учительница:

Я чувствую, что вы действительно вне себя и очень хотите, чтобы я сделала то, что вы говорите.

Молодой человек:

Ты права, черт возьми, и тебе не поздоровится, если не послушаешься.

Учительница:

Я хотела бы, чтобы вы мне сказали, есть ли какой-нибудь другой способ удовлетворить ваши потребности, не причиняя мне вреда.

Молодой человек:

Я сказал: снимай шмотки!

Учительница:

Я слышу, что вы этого хотите. Но в то же время я хочу, чтобы вы знали, что я испугана и чувствую настоящий ужас, и была бы вам невероятно признательна, если бы вы ушли, не причинив мне вреда.

Молодой человек:

Давай сюда кошелек.

Учительница вручила незнакомцу свой кошелек, испытывая облегчение от того, что изнасилование не состоялось. Позже она говорила, что каждый раз после того, как она выказывала эмпатию молодому человеку, она чувствовала, как теряет силу его намерение изнасиловать ее.

Офицер полиции, посещавший тренинг ННО, однажды порадовал меня таким отчетом:

Я очень рад, что на последнем занятии мы практиковали проявление эмпатии к рассерженным людям. Через несколько дней после нашей сессии я отправился арестовать кое-кого в бедном квартале. Когда я вывел его наружу, вокруг моей машины толпилось человек шестьдесят, которые кричали мне: «Отпустите его! Он ничего не сделал! Полицейские — расисты!» Хотя я сомневался, что здесь мне поможет эмпатия, другого выхода у меня не было. Поэтому я воспроизвел те чувства, которые ощутил, и сказал им: «Так вы не верите, что у меня есть причины арестовать этого человека? Вы думаете, тут все дело в расизме?» Еще несколько минут я продолжал воспроизводить их чувства, и после этого толпа стала менее враждебной. В итоге они расступились и дали мне пройти к машине.

Наконец, я хотел бы рассказать, как молодая женщина использовала эмпатию, чтобы избежать насилия во время ночной смены в центре лечения наркозависимости в Торонто. Молодая женщина рассказала эту историю на своем втором тренинге ННО. Однажды в 11 часов вечера, через несколько недель после ее первого обучения ННО, человек, который явно был «под кайфом», вошел с улицы и потребовал комнату. Молодая женщина начала объяснять ему, что все комнаты уже заняты. Она собиралась вручить человеку адрес другого центра клиники для лечения алкоголиков и наркоманов, но он схватил ее и швырнул на пол. В следующий миг он уже сидел у нее на груди, держал нож у ее горла и орал: «Не ври мне, сука! На самом деле у вас тоже есть комнаты!»

Тогда женщина попыталась применить то, чему научилась на нашем тренинге. Она попробовала прислушаться к его чувствам и потребностям.

— Вы сумели сделать это в таких условиях? — я был более чем впечатлен!

— А что мне было еще делать? Отчаяние иногда делает из нас отличных собеседников! Знаете, Маршалл, — добавила она, — та шутка, которую вы рассказали на тренинге, и в самом деле помогла мне. Собственно говоря, я думаю, она спасла мне жизнь.

— Какая шутка?

— Помните, вы сказали: никогда не говорите разгневанному человеку «НО»? Я ведь готова была начать спорить с ним; я хотела сказать: «Но у нас нет комнаты!» — когда вспомнила вашу шутку. Я это хорошо выучила, потому что за неделю до того спорила с матерью, и она сказала мне: «Я каждый раз хочу убить тебя, когда ты отвечаешь "но" на все, что я говорю!» Вообразите, если уж моя мать грозила убить меня за это слово, то что сделал бы этот человек? Если бы я сказала: «Но у нас нет комнаты!» — в ответ на его крики, он наверняка бы перерезал мне горло. Так что вместо этого я глубоко вздохнула и сказала: «Похоже, вы действительно сердиты и вы очень хотите получить комнату». Он завопил: «Я, может, и наркоман, но, ей-богу, я заслуживаю уважения, меня достало, что меня никто не уважает, даже родители меня не уважают. Я заставлю себя уважать!» Я сосредоточилась на его чувствах и потребностях и сказала: «Вам осточертело, что вы не получаете уважения, которого так хотите?»

— И долго это продолжалось? — спросил я.

— О, еще минут сорок, — ответила она.

— Это, наверно, было ужасно.

— Нет, после первых же реплик — уже нет. Потому что после этого появилось кое-что еще из того, чему мы здесь научились. Когда я сконцентрировалась на его чувствах и потребностях, я перестала видеть в нем чудовище. Как вы и сказали, я увидела, что люди, похожие на чудовищ, — просто люди, чей язык и поведение иногда мешают нам видеть их человечность. Чем больше я могла сосредоточиться на его чувствах и потребностях, тем больше видела в нем человека, полного отчаяния. Человека, потребности которого не нашли отклика. Я убедилась, что если сумею удержать на этом свое внимание, то не пострадаю. После того как он получил эмпатию, в которой так нуждался, парень встал с меня, убрал нож — и я помогла ему найти комнату в другом центре.

Восхищенный тем, что она сумела ответить эмпатией в такой экстренной ситуации, я поинтересовался:

— Зачем же вы тогда опять здесь? Похоже, вы освоили ННО и теперь сами можете передать другим то, чему научились.

— Теперь мне нужно, чтобы вы помогли мне с очень сложной вещью, — сказала она.

— Я просто боюсь спрашивать. Что может быть сложнее, чем это?

— Теперь мне нужно, чтобы вы помогли мне с матерью. Несмотря на то, как хорошо я усвоила урок «но», знаете, что случилось? На следующий же вечер за ужином я рассказала матери о своем ночном дежурстве, и она сказала: «Ты допросишься, что у нас с отцом будет сердечный приступ из-за этой твоей работы. Тебе нужно найти другую работу!» И догадаетесь, что я ей ответила? «Но, мама, это моя жизнь!»

Возможно, мне больше никогда не представится более яркого примера тому, насколько трудным может оказаться прием с эмпатией по отношению к членам своей семьи!

Выслушать с эмпатией чье-то «нет!»

Мы склонны понимать как отторжение чье-либо «нет» и «я не хочу...», и потому уметь проявить эмпатию в ответ на подобные сообщения особенно важно. Если мы принимаем их на свой счет, мы можем почувствовать себя задетыми, не понимая, что на самом деле происходит с другим человеком. Когда же мы проливаем свет осознания на чувства и потребности, стоящие за чьим-то «нет», мы узнаем, каково их желание, мешающее им ответить так, как нам бы того хотелось.

Как-то раз во время перерыва на тренинге я предложил одной женщине присоединиться ко мне и другим участникам, чтобы поесть мороженого в кафе неподалеку. «Нет!» — резко ответила она. Тон ее голоса заставил меня воспринять ее ответ как отторжение, и тогда я напомнил себе о необходимости настроиться на те чувства и потребности, которые она, возможно, пыталась выразить через свое «нет».

— Я чувствую, что вы сердитесь, — сказал я. — Это действительно так?

— Нет, — ответила она, — я просто не хочу, чтобы меня поправляли каждый раз, когда я открыв рот.

Теперь я понял, что она боялась, а не сердилась. Я проверил это, спросив у нее:

— Значит, вы напуганы и хотите защитить себя от того, чтобы оказаться в ситуации, где вам могли бы выставить оценку за то, как вы общаетесь?

— Да, — подтвердила она. — Я легко представляю, как сию секунду с вами за мороженым и вы отмечаете все, что я говорю.

Оказывается, ее путал способ, которым я обеспечиваю обратную связь на тренинге. Моя эмпатия по отношению к ее сообщению сгладила остроту ее «нет»: я услышал нежелание получать подобную обратную

связь публично. Заверив ее, что я никогда не стал бы публично разбирать ее коммуникацию, я впоследствии нашел способ давать ей обратную связь так, чтобы она чувствовала себя в безопасности. И, кстати, она присоединилась к группе, когда мы пошли есть мороженое.

Оживить эмпатией безжизненный разговор

Любому из нас доводилось вести вялые, безжизненные разговоры. Предположим, мы оказались на светском рауте: мы слышим слова, не чувствуя с собеседником ни малейшей связи. Или мы слушаем «бубнилку» — это словечко мне подарил мой друг Келли Байзон. Оно означает человека, вызывающего у слушателей опасения, что беседа продлится вечно. Оживленность покидает беседу, когда мы теряем связь с чувствами и потребностями, в которых берут исток слова собеседника, и с просьбами, которые связаны с этими потребностями. Так часто случается, когда люди говорят, не осознавая своих чувств, потребностей или просьб. Вместо интенсивного обмена энергией жизни с другими людьми мы видим, что превращаемся в мусорное ведро для их слов.

Как и когда следует прервать постылый разговор, чтобы вернуть его к жизни? Я считаю, что лучше всего это сделать сразу после того, как мы услышали на одно слово больше, чем хотели. Чем дольше мы ждем, тем нам сложнее удерживаться в рамках вежливости, когда мы все-таки не выдерживаем и вмешиваемся. Наша цель состоит не в том, чтобы захватить трибуну для себя, а помочь собеседнику соединиться с энергией жизни, стоящей за теми словами, которые он произносит. Для этого мы настраиваемся на вероятные чувства и потребности. И если тетя снова рассказывает историю о том, как 20 лет назад муж бросил ее с двумя маленькими детьми, мы можем прервать ее, сказав: «Что ж, тетя, похоже, тебя до сих пор задевает этот его поступок, тебе кажется, что с тобой обошлись несправедливо?» Люди часто и сами не знают, что нуждаются в эмпатии. И не понимают, что они с большей вероятностью получают эту эмпатию, выражая чувства и потребности, которые сейчас живут в них, а не пересказывая истории прошлых обид и страданий.

Другой способ привести беседу в чувство — открыто выразить наше желание более близкого контакта и попросить информации, которая помогла бы нам установить этот контакт. Однажды на вечеринке я оказался в бурном потоке слов, который, тем не менее, казался мне безжизненным. «Извините меня, — вмешался я, обращаясь к группе из девяти человек, рядом с которыми оказался, — я чувствую некоторое нетерпение, потому что хотел бы лучшего контакта с вами, но наша беседа не дает его. Я хотел бы знать, насколько наша беседа отвечает

вашим потребностям, и если это так, то каким именно». Все девять уставились на меня так, будто я бросил крысу в чашу для пунша. К счастью, я не забыл настроиться на чувства и потребности, которые они выражали через свое молчание. «Вы раздражены моим вмешательством, потому что предпочли бы продолжить беседу?» — спросил я. После еще одной паузы мне ответил один из мужчин: «Нет, лично я не раздражен. Я думал над тем, что вы сказали. Нет, я не наслаждался беседой; на самом деле мне было изрядно скучно».

В тот раз я сильно удивился такому ответу: ведь именно он говорил больше других! Теперь я больше не удивляюсь: я уже убедился, что беседы, которые скучны для слушателя, в равной степени скучны и для говорящего.

Можно спросить, как набраться храбрости, чтобы бесцеремонно прервать кого-то на полуслове. Однажды я провел неофициальное исследование, задавая участникам следующий вопрос: «Если вы говорите больше, чем хочет слышать ваш собеседник, что вы предпочли бы — чтобы он симулировал заинтересованность или остановил вас?» Из множества опрошенных только один человек выразил желание видеть симуляцию. Их ответы убедили меня, что лучше уж с вниманием прервать человека, чем слушать его с равнодушием. Ведь каждый хочет, чтобы его слова обогащали, а не ложились бременем.

Эмпатия в молчании

Для многих из нас одной из самых сложных задач становится эмпатия посредством тишины. Это особенно верно в тех случаях, когда мы выказали уязвимость и хотим знать, как другие отреагируют на наши слова. В таких случаях легко оказаться во власти худших опасений и забыть про необходимость поддерживать контакт с чувствами и потребностями, которые выражены через тишину.

Однажды, когда я работал с сотрудниками одного предприятия, я заговорил о вещах, которые сильно меня затрагивают, — и заплакал. Когда я поднял глаза, то столкнулся с тем, что мне было нелегко принять как ответ: с тишиной. Директор молча отвернулся от меня, и выражение его лица я принял за гримасу отвращения. К счастью, я поспешил направить внимание на то, что могло происходить с ним в этот момент, и сказал: «Мне кажется по вашей реакции на мой плач, что вы чувствуете отвращение и предпочли бы в качестве консультанта кого-нибудь более сдержанного».

Если бы он ответил «да», то я сумел бы признать, что у нас просто различные понятия о том, как должно выражать эмоции, — не считая,

что был не прав, сделав то, что сделал. Но вместо «да» директор ответил: «Нет, вовсе нет! Я просто подумал о своей жене: она всегда очень жалела, что я не умею плакать». И он рассказал, что его жена, с которой он как раз разводился, жаловалась, что жить с ним — все равно что с бесчувственным камнем.

Когда я еще практиковал как психотерапевт, со мной однажды связались родители 20-летней девушки с психическим заболеванием. В течение нескольких месяцев она проходила курс лечения, была госпитализирована, ее лечили электрошоком. За три месяца до того, как ее родители обратились ко мне, она потеряла дар речи. Когда они привели ее в мой кабинет, с ней нужно было постоянно находиться рядом, потому что, предоставленная сама себе, она просто сидела неподвижно.

У меня в кабинете она сгорбилась на стуле и, трясясь, уставилась в пол. Пытаясь эмпатически соединиться с чувствами и потребностями, выраженными посредством ее невербального сообщения, я сказал: «Я чувствую, что вы напуганы и хотели бы точно знать, что здесь будет достаточно безопасно, чтобы поговорить. Это верно?».

Она не выказала никакой реакции, поэтому я выразил собственные чувства, сказав: «Я очень беспокоюсь о вас, и я хотел бы, чтобы вы сказали мне, могу я что-нибудь сказать или сделать, чтобы вы почувствовали себя в большей безопасности». Ответа по-прежнему не было. Сорок минут я продолжал либо воспроизводить ее чувства и потребности, либо выражать собственные. Я не получил никакого видимого ответа, ни малейшего знака того, что она воспринимает мои попытки общаться с нею. Наконец я объяснил ей, что устал и хотел бы, чтобы она пришла снова на следующий день.

Следующие несколько дней были такими же, как и первый. Я продолжал удерживать внимание на ее чувствах и потребностях, иногда проговаривая вслух, что я понял, а иногда делая это молча. Время от времени я рассказывал о том, что происходит со мной. Она сидела и дрожала — и все это молча.

На четвертый день, когда она по-прежнему не отзывалась, я взял ее за руку. Не зная, передают ли слова мое беспокойство, я надеялся, что физический контакт мог бы позволить добиться большего эффекта. При первом соприкосновении ее мышцы напряглись, она вжалась в спинку стула. Я уже хотел отпустить ее руку, когда ощутил некоторую податливость, и поэтому продолжал держать ее. Через некоторое время я заметил, что ее тело постепенно расслабляется. Я держал ее за руку еще несколько минут, одновременно говоря с нею так же, как и в первые дни. Тем не менее она ничего не сказала.

Когда она пришла на следующий день, она казалась еще более напряженной, чем прежде, но было одно отличие: она протянула мне сжатый кулак, отвернув в сторону лицо. Я был сначала смущен ее жестом, но потом понял, что у нее что-то в руке и она хочет дать это мне. Я протянул руку, взял ее кулак и разжал пальцы. У нее в кулаке была смятая записка со следующим сообщением: «Пожалуйста, помогите мне высказать то, что у меня внутри». Я был вне себя от радости, когда получил этот знак ее желания общаться. После еще одного часа моих ободряющих слов она наконец медленно и боязливо вымолвила первое связанное предложение. Когда я отозвался, подтвердив, что услышал ее высказывание, она явно воспрянула духом и продолжала говорить, все также медленно и боязливо. Год спустя она послала мне копию записей в ее дневнике:

Я вышла из больницы: прочь от электрошока, прочь от тяжелых препаратов. Это было в апреле. Три месяца, что были до того, полностью выветрились из моего сознания, точно так же, как и три с половиной года до апреля. Мне сказали, что после выхода из больницы я все время была дома, не хотела есть, не хотела говорить, я хотела просто все время лежать в кровати. Тогда меня отвезли на консультацию к доктору Розенбергу. Я не помню большую часть тех следующих двух или трех месяцев; помню только те моменты, когда была в кабинете доктора Розенберга и говорила с ним. Я начала «просыпаться» с того первого посещения. Я начала делиться с ним тем, что меня беспокоило, тем, о чем и не мечтала рассказать когда-нибудь. И я помню, как много это значило для меня. Говорить было так трудно. Но доктор Розенберг беспокоился обо мне и показал это, и я хотела говорить с ним. И я ни дня не сожалела, что рассказала ему обо всем. Я помню, что считала дни, даже часы до моего следующего визита к нему.

Еще я узнала, что противостоять реальности — это не так уж и плохо. Я понимаю все больше о тех вещах, которые должна пережить, тех вещах, от которых должна избавиться, справиться самостоятельно. Это страшно. И очень тяжело. У меня просто опускаются руки от мысли, что, хотя уже многое получилось, я все еще могу потерпеть ужасающий крах. Но реальность хороша тем, что я вижу в ней и множество замечательных вещей.

За этот год я узнала, как замечательно может быть то, что можно поделиться с другими. Я думаю, это только малая часть того, чему я научилась. Как восхитительно то, что я могу говорить с другими людьми, что они меня действительно слушают — и даже порой понимают!

Меня по-прежнему поражает целительная сила эмпатии. Снова и снова я вижу людей, преодолевающих паралич душевной боли, когда

они получают осязаемый контакт с кем-то, кто может услышать их с эмпатией. В роли слушателей нам не нужно понимать психологическую динамику или быть сведущими в психотерапии. Единственное, что существенно, — это наша способность присутствовать при том, что происходит внутри нас: неповторимые чувства и нужды, переживаемые сию секунду.

Итоги

Наша способность предлагать эмпатию может позволить нам оставаться уязвимыми, растворять потенциальное насилие, помогать нам слышать слово «нет», не принимая его как отвержение, оживить безжизненный разговор и даже услышать чувства и потребности, выраженные через молчание. Снова и снова люди справляются с тяжелейшими последствиями психологической боли, получая контакт с кем-то, кто способен выслушать их с эмпатией.

ГЛАВА ДЕВЯТАЯ

Сопереживание в отношении к себе

*Станем сами теми переменами,
которые хотим видеть в мире!*

Махатма Ганди

Мы видели, какой вклад вносит язык ННО в отношения с друзьями, а также в отношения в семье, на работе и в политике. Однако самое важное его применение — это возможность установить контакт с самим собой. Когда мы жестоки к себе, нам трудно проявлять искреннее сопереживание к другим.

Помнить о собственной уникальности

В пьесе Херба Гарднера «Тысяча клоунов» главный герой отказывается передать своего 12-летнего племянника представителям службы опеки, заявляя: «Я хочу, чтобы он как следует узнал эту уникальную штуку, себя, иначе он ее не заметит, когда придет срок. Я хочу, чтобы он не проспал... увидел... все сплетение возможностей. Я хочу, чтобы он знал: стоит немного потрудиться, когда мир дает тебе шанс попробовать себя на зуб. Я хочу, чтобы он знал ту зыбкую, ненадежную, важную причину, по которой он родился человеком, а не табуреткой».

Я сильно обеспокоен тем, что многие из нас утратили понимание «этой уникальной штуки, себя»; мы забыли «зыбкую, ненадежную, важную причину», которую дядя так истово хотел передать племяннику. Когда критическое отношение к себе мешает видеть в нас красоту, мы теряем связь с божественной энергией, нашей основой. Если берешься рассматривать себя как объект, полный недостатков, — следует ли удивляться тому, что в итоге приходишь к жестокому обращению с собой?

Важная возможность заменить насилие в отношении самих себя на сопереживание возникает непосредственно в момент нашей оценки себя. Раз мы хотим, чтобы все наши поступки вели к обогащению жизни, нам важно знать, как оценивать события и обстоятельства так, чтобы мы могли учиться и делать выбор себе на благо. К сожалению, тот способ самооценки, которому всех нас учили, вызывает скорее ненависть к себе, чем обучение.

Как оценить себя, когда мы не на высоте

Обычно на тренинге я прошу участников вспомнить недавний случай, когда они сделали что-то, о чем потом сожалели. Затем мы смотрим, как они говорили с собой сразу после того, как совершили поступок, который обычно характеризуется как «ошибка» или «промах». И обычно я слышал: «Это было глупо!», «Как ты только умудрился?», «Да что с тобой случилось?», «Вечно ты все портишь!», «Какой же ты эгоист!»

Этих людей учили судить себя исходя из того, что они поступают неправильно или плохо; их выговор себе подразумевает, что они должны быть наказаны за сделанное. Очень печально, что так много людей скорее обратятся к ненависти к себе, чем к тем преимуществам, которые дают ошибки, — они демонстрируют слабые места и стимулируют рост.

Но даже если иногда удается «извлечь урок» из ошибок, за которые мы себя судим, меня беспокоит природа той энергии, которая стоит позади такого урока. Я предпочел бы, чтобы перемены были вызваны ясным желанием обогатить жизнь — свою или окружающих, — а не такими разрушительными силами, как чувство стыда или вины. Если способ, которым мы себя оцениваем, вынуждает нас чувствовать стыд, испытать который мы изменяем свое поведение, то это означает, что мы растем и учимся под гнетом ненависти к себе. Стыд — это форма ненависти к себе, и действия, предпринятые в качестве реакции на чувство стыда, не могут считаться свободными и радостными. Возможно, мы хотели бы проявлять больше доброты и чуткости, но если люди чувствуют, что мы действуем из чувства стыда или вины, они, вероятно, не так высоко оценят наши поступки, чем если бы они были мотивированы простым человеческим желанием внести свой вклад в жизнь.

В нашем языке есть слово, обладающее огромной силой вызывать чувство вины и стыда. Это слово, которое мы обычно используем для самооценки, настолько укоренилось в сознании, что многим трудно представить себе, как можно без этого жить. Я говорю о слове «должен» в том значении, в каком оно употребляется во фразах «Я должен был знать заранее» или «Я не должен был этого делать». Как правило, каждый раз, когда мы используем это слово применительно к себе, мы отвергаем обучение, потому что «должен» подразумевает, что у нас нет выбора. Люди невольно противятся, когда слышат любую разновидность требования, потому что оно угрожает нашей независимости, нашей первой потребности иметь выбор. Такова реакция на тиранию, даже когда эта тирания внутренняя и выражается словом «должен».

Такое выражение требования к себе случается при следующей самооценке: «Все, что я делаю, просто ужасно. Мне действительно нужно с этим что-то делать!» Подумайте обо всех тех, от кого вы слышали что-нибудь вроде «Я в самом деле должен бросить курить» или «Я в самом деле должен больше заниматься». Они продолжают повторять, что они «должны», — и продолжают сопротивляться выполнению намеченного, потому что людям не пристало быть рабами. Нам не пристало уступать диктату всяких «должен» или «обязан» вне зависимости от того, приходят они снаружи или изнутри нас самих. И если мы действительно уступаем и подчиняемся этим требованиям, наши действия исходят из источника, который далек от радости жизни.

Перевод самоосуждения и внутреннего требования

Если мы регулярно общаемся с собой через внутренне[^] осуждение, обвинение и требование, то не удивитель* но, что наше восприятие себя опускается до ощущения «я табуретка, а не человек». Основная предпосылка ННО: всякий раз, когда мы говорим, что кто-то неправ или плохой, в действительности мы сообщаем, что он или она не действует в гармонии с нашими потребностями. Если человек, которого мы судим, — мы сами, то получается, что мы говорим: ? «Я сам не действую в гармонии с собственными потребностями».

Я убежден, что если мы научимся оценивать с точки зрения того, насколько хорошо выполняются наши потребности, то оценка принесет нам куда большую пользу.

В таком случае, если наши действия не служат обо-; гащению жизни, наша задача — оценить эти действия шаг за шагом таким образом, чтобы:

- 1) вызвать изменения в сторону того, что нас больше устраивает;
- 2) исходить из уважения и сопереживания к себе, а не из ненависти, чувства вины или стыда.

ННО: сожаление

После целой жизни, проведенной в школе и социуме, для большинства из нас, вероятно, слишком поздно переучивать себя мыслить в рамках собственных нужд и ценностей в каждый отдельно взятый момент. Однако точно так же, как мы учились распознавать суждения в разговорах с другими, мы можем научиться распознавать самоосуждение и немедленно фокусироваться на тех потребностях, которые стоят за ним.

Например, при неодобрительной реакции на какие-то свои действия — «Слушай, ты опять все испортил!» — можно быстро остановиться и спросить себя: «Какая неудовлетворенная потребность выражается через это морализаторское суждение?» После того как мы осознаем потребность — или даже несколько пластов потребностей, — мы заметим чудесные перемены. Вместо депрессии, чувства стыда или вины, которые мы, вероятно, испытываем, критикуя себя за то, что «снова все испортили», мы сможем пережить любые другие чувства. Будет ли это печаль, разочарование, опасение, сожаление или что-то другое, — неважно. Сама природа этих чувств приводит нас к мобилизации для исполнения того, в чем мы нуждаемся. Их воздействие на наш дух и тело существенно отличается от того разлада, который вызывают депрессия, чувство стыда или вины.

Сожаление в ННО — процесс полного соединения с неудовлетворенными потребностями и чувствами, которые возникли, когда мы были не на высоте. Это — опыт раскаяния, но такого раскаяния, которое помогает нам учиться на своих поступках без обвинения или ненависти к себе. Мы понимаем, каким образом мы вступили в противоречие с собственными потребностями и ценностями, и тогда мы открываемся навстречу чувствам, возникающим из этого понимания. Когда наше сознание фокусируется на наших нуждах, мы естественным образом устремляемся к творческой реализации этих нужд. Напротив, морализаторские суждения, которые мы используем для обвинения, имеют тенденцию заслонять от нас возможность реализации, утврждая нас в состоянии самобичевания.

Простить себя

За процессом сожаления следует прощение себя. Обращая свое внимание на ту часть нас, которая предприняла действия, вызвавшие эту ситуацию, мы спрашиваем: «Когда я это делал, какую потребность я пытался удовлетворить?» Я уверен, что люди всегда действуют в соответствии со своими потребностями и ценностями. Причем не важно, приведет это действие к удовлетворению либо неудовлетворению потребности или вызовет в итоге сожаление либо радость.

Слушая себя с эмпатией, мы можем услышать основную потребность. Прощение себя происходит в тот момент, когда возникает эта сопереживающая связь. Тогда мы можем осознать, каким образом наш выбор был попыткой послужить жизни, даже если процесс сожаления учит нас, что это не приведет к удовлетворению наших потребностей.

Важный аспект сопереживания к себе заключается в том, чтобы принимать с эмпатией обе наши ипостаси: и ту, что прощает себя за действия в прошлом, и ту, которая изначально пошла на эти действия. Процесс сожаления и прощения себя освобождает нас для учебы и роста. При соединении с нашими потребностями в каждый отдельный момент времени мы увеличиваем наш творческий потенциал действовать в гармонии с ними.

Урок костюма в горошек

Я хотел бы проиллюстрировать процесс сожаления и прощения себя случаем из личного опыта. Перед важным тренингом я купил себе легкий серый летний костюм. Тренинг прошел отлично, и к концу вокруг меня толпился целый рой участников, которые просили адрес, телефон, автограф, что-то еще... У меня была назначена еще одна встреча, и я торопился оказать внимание просьбам участников, оставляя записи на бумажках, которые мне совали прямо в лицо. И когда я поспешно уходил, то сунул ручку без колпачка прямо в карман своего нового костюма. К своему ужасу, на улице я обнаружил на своем отличном сером костюме отвратительное чернильное пятно! Минут двадцать я отчитывал себя: «Как ты мог быть настолько небрежен? Надо же было сделать такую глупость!» Я только что испортил совершенно новый костюм, я, как никогда, нуждался в сопереживании и понимании — и тем не менее отвечал сам себе так, что чувствовал себя все хуже и хуже. К счастью, минут двадцать спустя я наконец сообразил, что делаю. Я остановился и начал искать ту потребность, неудовлетворенность которой заставила меня сунуть в карман открытую ручку. Я спросил себя: «Какая потребность стоит за моей оценкой себя как *бестолкового и глупого*⁷.»

Я тотчас увидел, что мне требуется бблыпая забота о себе: я должен был уделить больше внимания собственным потребностям, а я как раз торопился удовлетворить нужды кого-то еще. Как только я коснулся этой части меня и соединился с глубоким желанием больше помнить о собственных потребностях, мои чувства изменились. Я выпустил напряжение тем, что испытал гнев, стыд и чувство вины, которые сам же и сорвал на собственной рассеянности. Я страшно сожалел об испорченном костюме, поскольку теперь был открыт для печали, возникшей вместе с желанием лучше заботиться о себе.

Затем я перенес внимание на ту потребность, которую удовлетворял, когда запикивал незакрытую ручку в карман. Я осознал, насколько большой ценностью для меня была забота и анализ

потребностей других людей. Конечно, будучи так занят потребностями других, я не особенно спешил заняться своими. Но вместо вины я чувствовал волну сопереживания к себе, поскольку понял, что даже моя поспешность и легкомысленность берут исток в удовлетворении моей потребности ответить заботой на просьбы других! И на этой волне я смог удержать обе потребности: с одной стороны — отвечать заботой на потребности других, а с другой — помнить и лучше заботиться о себе. Ощущая обе эти потребности, я уже могу придумать способы вести себя иначе в подобных ситуациях и проявлять большую находчивость, чего не смог бы, если бы потерял это ощущение в приступе самобичевания.

«Делайте все играючи!»

В дополнение к процессу сожаления и прощения себя я подчеркиваю другой аспект сопереживания к себе: энергию, стоящую за всеми нашими действиями. Когда я советую: «Делайте все играючи!» — некоторые принимают меня за радикала или даже безумца. Тем не менее я искренне считаю, что важный аспект сопереживания к себе — это возможность сделать выбор, руководствуясь чистым желанием внести свой вклад в жизнь, а не страхом, чувством вины, стыда, обязанности или обязательства. Когда мы ощущаем, что за действием стоит цель, призванная обогатить жизнь, что нами движет единственно лишь желание просто сделать жизнь прекрасной для кого-то еще, то даже в тяжелой работе возникает элемент игры. Напротив, даже радостная деятельность, отталкивающаяся от обязательств, обязанности, страха, чувства вины или стыда, перестает быть радостной и в конечном счете порождает сопротивление.

В главе 2 мы рассматривали замену языка, который предполагает отсутствие выбора, на язык, признающий выбор. Много лет назад я предпринял некие действия, которые значительно увеличили долю радости и счастья в моей жизни, уменьшив депрессию, чувство вины и стыда. Я описываю их здесь как возможный пример способа углубить сопереживание к себе, помочь себе жить играючи, исходя при этом из ясного понимания того, что жизнь — это обогащающая потребность, стоящая за всем, что мы делаем.

Переводим «должен это сделать» в «хочу это сделать»

Шаг первый

Что в вашей жизни вы делаете, не ощущая от этого радости? Запишите на листке бумаги все то, о чем вы говорите себе, что должны

это делать, любые действия, которые вы терпеть не можете, но делаете, потому что у вас нет другого выбора.

Когда я впервые увидел собственный такой список, один только его немалый объем позволил мне понять, почему большая часть моей жизни проходила столь безрадостно. Я заметил, сколько вещей я делал каждый день, поддерживая в себе веру, что я должен это делать.

Первым пунктом в моем списке стояло «писать клинические отчеты». Я ненавидел эти отчеты и все же мучался над ними не меньше часа каждый день. Вторым пунктом было «возить детей в школу».

Шаг второй

Закончив список, четко осознайте, что делаете все эти вещи, потому что хотите их делать, а не потому, что обязаны. Впишите «я хочу...» перед каждым пунктом.

Я помню, как противился этому шагу. «Писать клинические отчеты, — настаивал я про себя, — это не то, чем я хочу заниматься! Я должен это делать. Я — клинический психолог. Я должен писать эти отчеты».

Шаг третий

Признав, что вы хотите продолжать выполнять конкретные действия, соприкоснитесь с намерением, стоящим за этим выбором. Напишите: «Я выбираю _____, потому что хочу _____».

Сначала я пытался понять, почему я хочу писать клинические отчеты. За несколько месяцев до того я уже решил, что эти отчеты не приносят моим пациентам ощутимой пользы, так почему же я продолжаю тратить на них время и силы? Наконец я понял, что хочу писать отчеты исключительно потому, что я хочу получать деньги за эту работу. После того как я это осознал, я не написал ни одного клинического отчета. Не могу вам передать, какую радость я чувствую от одной только мысли, сколько клинических отчетов я не написал с того дня, 35 лет назад! Когда я понял, что моим изначальным мотивом были деньги, я тотчас увидел, что могу найти другие способы позаботиться о себе материально и что на самом деле я скорее пойду вывозить контейнеры с пищевыми отходами, чем напишу еще один клинический отчет.

Следующим пунктом в моем списке безрадостных Дел была доставка детей в школу. Когда я исследовал причину, стоящую за этой обязанностью, я почувствовал, что ценю те преимущества, которые мои дети получают от посещения именно этой школы.

Они прекрасно могли бы ходить в школу по соседству, но их школа гораздо лучше отвечала моим представлениям о хорошем образовании. Я продолжал возить их, но уже совсем с иным чувством: вместо «О, проклятье, я опять должен везти детей сегодня» я ощущал свою цель — дать детям качественное образование, что было для меня очень ценно. Конечно, я иногда должен был напоминать себе дважды или трижды за поездку, для чего я это делаю.

Искать понимание энергии, стоящей за нашими действиями

Исследуя утверждение «Я выбираю то-то, потому что я хочу то-то», вы можете обнаружить (как обнаружил это я, разбираясь с транспортировкой детей в школу) важные ценности, стоящие за теми выборами, которые вы сделали. Я убежден, что после того, как мы получаем ясное понимание потребности, которую мы пытаемся удовлетворить своими действиями, мы можем воспринимать их как игру — даже если они связаны с трудной работой, сложной задачей или разочарованием. Вместе с тем за некоторыми пунктами вашего списка вы, вероятно, увидите одно или несколько следующих побуждений:

1. РАДИ ДЕНЕГ

Деньги — главная форма внешней награды в нашем обществе. Действия, вызванные желанием награды, обходятся дорого: они лишают нас радости жизни, которая приходит с действиями, основанными на ясном намерении внести свой вклад в удовлетворение человеческих потребностей. Согласно определениям, принятым в рамках ННО, деньги не являются «потребностью»; деньги — это всего лишь одна из множества стратегий, которым можно следовать для удовлетворения потребностей.

2. РАДИ ОДОБРЕНИЯ

Подобно деньгам, одобрение окружающих является формой внешней награды. Наша культура учит стремиться к награде. Мы посещали школы, в которых использовались внешние рычаги, предназначенные побудить нас учиться; мы росли в домах, где нас награждали, если мы были хорошими маленькими мальчиками и девочками, и наказывали, если наши опекуны считали, что это не так. И вот, уже взрослыми, мы легко заставляем себя верить, что жизнь состоит из работы за награду; мы гонимся за улыбкой, покровительством и лестными отзывами, что мы — «хорошие люди», «хорошие родители»,

«хорошие граждане», «хорошие рабочие», «хорошие друзья» и т. д. Мы стараемся, чтобы люди нас любили, и избегаем того, что заставляет их не любить или наказывать нас.

Я нахожу весьма печальным, что мы столько работаем ради того, чтобы купить любовь, и декларируем, что наш долг — отказаться от себя и заслужить хорошее отношение. На самом деле, когда все наши поступки продиктованы духом обогащения жизни, рано или поздно находятся люди, которые нас высоко ценят. Однако их оценка — только механизм обратной связи, подтверждающий, что наши усилия привели к намеченному результату. Признание того, что мы сделали выбор в пользу того, чтобы потратить силы на служение жизни, и добились успеха, приносит нам подлинную радость самоодобрения — то, что не может дать никакое одобрение со стороны.

3. ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ НАКАЗАНИЯ

Кое-кто платит налоги прежде всего потому, что хочет избежать наказания. Как следствие, этот ежегодный ритуал вызывает ту или иную степень негодования. Однако я помню из опыта детства, что мои отец и дед совершенно иначе относились к уплате налогов. Они иммигрировали в США из России и были настроены поддерживать правительство, которое, как они верили, защищает людей — в отличие от российского царского правительства. Представляя себе множество людей, чьему благосостоянию послужат их налоги, они ощущали большое удовлетворение, когда отсылали чеки американскому правительству.

4. ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ СТЫДА

Существуют вещи, которые мы делаем только для того, чтобы избежать стыда. Мы знаем, что если не выполним то-то и то-то, то в итоге услышим собственный внутренний голос, повторяющий нам, что мы поступаем плохо или глупо. Но когда мы делаем что-то исключительно из побуждения избежать стыда, в конце концов мы возненавидим такую деятельность.

5. ЧТОБЫ ИЗБЕЖАТЬ ЧУВСТВА ВИНЫ

В другие моменты мы думаем: «Если я этого не сделаю, окружающие очень расстроятся». Мы боимся, что будем чувствовать себя виноватыми, если не оправдаем возложенных на нас надежд. Существует огромная разница между поступками из желания избежать чувства вины и поступками, продиктованными ясным осознанием нашей

потребности внести свой вклад в счастье и радость других людей. Первые наполняют мир отчаянием, вторые — полны жизненной силы.

6. ИЗ ЧУВСТВА ДОЛГА

Когда мы используем язык, который отрицает выбор, — например, слова «должен», «обязан», «не можешь не», «так положено» и т. д., — наши поступки проистекают из неопределенного чувства вины, долга или обязанности. Я полагаю, что это самый опасный для социума и неудачный для человека из всех способов действовать, когда мы отрезаны от связи с нашими потребностями.

В главе 2 мы видели, как понятие *Amtssprache* (*читается как "Амтсшпратхе"*) позволило Адольфу Эйхману и его коллегам посылать насмерть десятки тысяч людей, не чувствуя эмоциональной вовлеченности или личной ответственности. Когда мы говорим на языке, который отрицает выбор, мы заменяем свою жизненную силу рассудочностью роботов, которая отлучает нас от собственной сути.

Исследовав ваш список, вы можете решить прекратить делать какие-то конкретные вещи — точно так же, как я решил прекратить писать клинические отчеты. Столь радикальные действия можно предпринять, только играя. Я полагаю, что мы сопереживаем к самим себе в той же степени, в которой мы в каждое мгновение вовлечены в полное игры обогащение жизни, движимые исключительно желанием этого обогащения.

Итоги

Самое важное применение ННО — способ установить отношения с самим собой. Когда мы делаем ошибки, то вместо того, чтобы путаться в морализаторском осуждении самих себя, мы можем воспользоваться ННО-методикой сожаления и прощения себя, чтобы увидеть, куда нам расти. Оценка поведения с точки зрения собственных неудовлетворенных потребностей — это стимул для изменений, происходящих не из стыда, чувства вины, гнева или депрессии, а из подлинного желания внести свой вклад в свое благосостояние и благосостояние окружающих.

Мы также культивируем сопереживание к себе тем, что сознательно ежедневно делаем выбор в пользу того, чтобы действовать только исходя из собственных потребностей и ценностей, а не из чувства долга, ради награды извне или ради того, чтобы избежать стыда, наказания и чувства вины. Если мы пересматриваем безрадостные обязанности, которым подчинены в дан- , ный момент, и совершаем

переход из «я обязан» в «я ' выбираю», мы обнаруживаем больше игры и целостности в своей жизни.

ГЛАВА ДЕСЯТАЯ

Полное выражение гнева

Пристальное рассмотрение гнева дает нам уникальную возможность глубже погрузиться в ННО. Поскольку гнев обостряет многие аспекты этого процесса, выражение его наглядно демонстрирует различие между ННО и другими формами коммуникации.

Я предпочитаю считать, что убийство — слишком поверхностный способ решения проблем с людьми. Убийство, избивание, обвинение, другие способы причинить вред — физически или ментально — всего лишь внешние выражения того, что происходит с нами, когда мы злимся. Но если мы испытываем искренний гнев, нам необходим куда более сильный способ полного самовыражения.

Это понимание приносило облегчение многим группам, где я работал над пережитым опытом унижения и дискриминации и хотел дать им больше сил на то, чтобы вызвать изменения. Такие группы беспокоятся, когда слышат о «ненасильственном» или «со-переживательном» общении, потому что их слишком часто убеждали задушить их гнев, успокоиться, прийти в норму. Их беспокоят методики, представляющие гнев нежелательным качеством, от которого следует избавиться. Но процесс, который мы описываем, не требует игнорировать, подавлять или загонять внутрь свой гнев; напротив, он требует излить самую суть гнева, полностью и искренне.

Различать повод и причину

Первый шаг к полному выражению гнева в ННО — освобождение другого человека от малейшей ответственности за наш гнев. Мы избавляемся от мыслей, что «он, она или они разозлили меня, когда сделали то-то и то-то». Такие размышления вынуждают нас выражать гнев поверхностно, обвиняя или наказывая другого человека. Ранее мы видели, что поведение других может быть поводом для наших чувств, но не причиной. Мы можем идентифицировать поведение другого человека как повод, но важно уметь четко различать повод и причину.

Я хотел бы проиллюстрировать это различие примером из моей работы в шведской тюрьме. Моей задачей было показать заключенным, демонстрирующим жестокость, каким образом можно полностью излить

их гнев, не убивая, не избивая и не насилая других людей. Выполняя упражнение, где они должны были определить, что вызывает их гнев, один заключенный написал: «Три недели назад я послал просьбу тюремным чиновникам, но они до сих пор не ответили мне». Его утверждение было ясным наблюдением повода, описывающим, что сделали другие люди.

Тогда я попросил, чтобы он определил причину своего гнева: «Когда это случилось, вы почувствовали, что сердитесь, потому что... что?»

«Я же только что сказал вам! — воскликнул он. — Я злюсь, потому что они не отвечают на мою просьбу!» Уравняв повод с причиной, он сам заставил себя думать, что злиться его побуждают действия тюремных чиновников. Такую привычку легко приобрести в социуме, где чувство вины повсеместно используется как средство управления людьми. Здесь кажется очень важным внушить людям ложную мысль, что мы можем заставить других испытывать конкретные чувства.

Там, где чувство вины становится орудием манипуляции и принуждения, издавна принято путать повод и причину. Как уже говорилось, дети, которые слышат: «Маме с папой больно, когда ты приносишь плохие отметки», приходят к выводу, что их поведение может быть причиной несчастья родителей. То же самое можно наблюдать между близкими людьми: «Я ужасно расстроюсь, если ты не придешь на мой день рождения». Английский язык облегчает использование этой тактики вызова чувства вины.

Мы говорим: «Вы меня злите», «Вы меня этим сильно раните», «Мне очень грустно из-за того, что вы сделали». Мы используем язык множеством различных способов, чтобы ввести себя в заблуждение, будто наши чувства — это результат того, что сделали другие. Первый шаг в процессе полного выражения гнева — это понимание, что действия других людей никогда не бывают причиной того, что мы чувствуем.

Так что же является причиной гнева? В главе 5 мы обсуждали четыре способа принимать сообщение или поведение, которые нам не нравятся. Гнев возникает тогда, когда мы выбираем второй способ: всякий раз, когда мы сердиты, мы находим виноватого — мы хотим играть в Бога, судить или обвинять другого человека, объявлять, что он не прав или заслуживает наказания.

Я полагаю, что это и есть причина гнева. Даже если изначально мы не ощущаем этого, причина гнева находится в нашем мышлении.

Третий способ, описанный в главе 5, состоит в том, чтобы пролить свет осознания на наши чувства и потребности. Вместо того чтобы использовать разум для анализа чьей-то «неправильности», мы выбираем

единение с энергией жизни внутри нас. Эта энергия жизни наиболее ощутима и доступна, когда мы сосредоточиваемся на том, в чем нуждаемся в каждый конкретный момент.

Например, если кто-то опаздывает на встречу, а мы нуждаемся в подтверждениях, что этому человеку есть до нас дело, мы можем почувствовать себя задетыми. А если наша потребность — провести время с пользой, мы можем почувствовать себя обманутыми в лучших намерениях. Если же нам необходимо полчаса тишины и одиночества, мы можем почувствовать благодарность к опоздавшему за его опоздание и остаться довольными. Наши чувства вызваны не поведением другого человека, а нашими потребностями. Когда мы осведомлены о своих потребностях — будь то проявление заботы, целеустремленность или одиночество, — мы находимся в контакте с жизненной энергией. Мы можем испытывать сильные чувства, но никогда не злимся. Гнев — результат жизнеотчуждающего мышления, которое отделено от потребностей. Это указывает на то, что мы взяли рассудочно анализировать и оценивать кого-то, вместо того чтобы попытаться выяснить, какие из наших потребностей не получили отклика.

В дополнение к третьему варианту — сосредоточиться на собственных потребностях и чувствах — мы в любой момент можем попытаться пролить свет осознания на чувства и потребности другого человека. Когда мы выбираем этот (четвертый) вариант, мы тоже никогда не испытываем гнева. Мы не подавляем гнев; мы видим, что гнев просто отсутствует в каждый момент того времени, когда мы в полной мере проникаемся чувствами и потребностями другого человека.

Любой гнев имеет жизнеутверждающую суть

«Но неужели, — спрашивали меня, — не существует обстоятельств, при которых гнев оправдан? Например, справедливое негодование" по поводу небрежного, беспечного загрязнения окружающей среды?» Я отвечаю» и я свято в этом уверен: когда я хотя бы в малейшей степени поддерживаю мнение, что существуют такие вещи, как «небрежные действия» или «добросовестные действия», «жадный человек» или «высокоморальный человек», — я вношу свой вклад в насилие на этой планете. Я уверен: вместо того чтобы соглашаться или не соглашаться с тем, насколько люди виноваты в убийствах, изнасилованиях или загрязнении окружающей среды, мы куда лучше послужим жизни, если сосредоточим внимание на том, в чем нуждаемся.

Я нахожу, что гнев — это результат жизнеотчуждающего, спровоцированного насилием мышления. В центре любого проявления

гнева — неудовлетворенная потребность. Поэтому гнев может быть очень ценен, если мы используем его как сигнал тревоги, дающий нам понять, что у нас есть потребность, которая не находит отклика, и что мы начинаем мыслить таким образом, который вряд ли будет способствовать этому отклику. Полное выражение гнева требует полного осознания нашей потребности. Кроме того, чтобы потребность получила отклик, требуется энергия. Но гнев поглощает нашу энергию, направляя ее на наказание людей, а не на удовлетворение потребности. Вместо того чтобы участвовать в «справедливом негодовании», я рекомендую соединиться с эмпатией с собственными потребностями или потребностями других. Это можно осуществить постоянной тренировкой, которая заключается в следующем: раз за разом мы сознательно заменяем фразу «Я зол, потому что они ...» на «Я зол, потому что мне необходимо...».

Однажды, когда я работал с детьми в исправительной школе в штате Висконсин, мне преподали замечательный урок. За два дня я дважды получил по носу невероятно схожим образом. В первый раз меня задела резким ударом локтя, когда я разнимал двух дерущихся ребят. Я так разозлился, что все, на что меня хватило, — это не ударить в ответ. На улицах Детройта, где я вырос, мне требовалось куда меньше, чем удар локтем в нос, чтобы прийти в дикую ярость. Второй день: схожая ситуация, тот же самый нос (и поэтому гораздо больше боли), но полное отсутствие гнева!

Размышляя вечером над этим переживанием, я осознал, что первый ребенок в моей голове существовал как «скверный мальчишка». Такое отношение появилось у меня куда раньше, чем встретились его локоть и мой нос, и когда это случилось, речь шла уже не просто о локте, задевшем мой нос. Речь шла о том, что «этот скверный мальчишка не имел никакого права ни на что подобное!» О втором ребенке я был другого мнения, я воспринимал его как «несчастное создание». И поскольку я был склонен волноваться за него — несмотря на то что мой нос гораздо больше пострадал и сильнее болел именно на второй день, — я совсем не чувствовал гнева. Невозможно было преподавать мне более ясный урок того, насколько действия другого человека не имеют отношения к моему гневу, — его порождает исключительно образы и трактовки в моей голове.

Повод или причина: практическое применение

Я подчеркиваю практическую и тактическую основу отделения причины от повода не меньше, чем философскую. Я хотел бы

проиллюстрировать это, вернувшись к диалогу с Джоном, шведским заключенным (см. стр. 194): Джон: Три недели назад я послал просьбу тюремным чиновникам, и они до сих пор не ответили.

Я:

И когда это случилось, вы почувствовали, что злитесь, потому что... что?

Джон:

Я же сказал вам. Они не ответили на мою просьбу!

Я:

Остановитесь на этом. Не говорите: «Я почувствовал, что злюсь, потому что они...» Остановитесь и послушайте, что вы говорите себе, когда делаетесь так сердиты.

Джон:

Ничего я себе не говорю.

Я:

Остановитесь, подождите, просто послушайте, что происходит внутри.

Джон:

(молча воспроизводит, затем говорит) Я говорю себе, что у них нет никакого уважения к людям; это кучка бездушных, безликих бюрократов, которым нет никакого распроклятого дела ни до кого, кроме себя! Это настоящие...

Я:

Спасибо, этого достаточно. Теперь вы знаете, почему сердиты, — потому что это ваш способ мышления.

Джон:

А что плохого в таком способе?

Я:

Я не говорю, что в нем есть что-то плохое. Заметьте, если бы я начал говорить о том, что с вашей стороны плохо иметь такой способ мышления, я как раз думал бы о вас именно таким образом. Я не говорю, что неправильно судить людей, называть их безликими бюрократами или заявлять, что они небрежны или эгоистичны. Однако именно такое мышление с вашей стороны заставляет вас чувствовать себя очень сердитым. Сосредоточьте внимание на своих потребностях: каковы ваши потребности в этой ситуации?

Джон:

молчит, уставившись в пол.

Я:

Эй, дружище, что происходит!

Джон:

(после длительной паузы) Маршалл, мне требуется та учеба, о которой я просил. Если я не пройду ее, то ясно как день, что я снова окажусь в этой тюрьме, как только выйду отсюда.

Я:

Теперь, когда ваше внимание обращено к вашим потребностям, что вы чувствуете?

Джон:

Мне страшно.

Я:

Теперь попробуйте влезть в шкуру тюремного чиновника. Если я — заключенный, то разве не гораздо быстрее я найду отклик своим потребностям, когда приду к вам со словами: «Эй, мне очень нужна эта учеба, и я боюсь того, что может случиться, если я не пройду ее...» — чем если приду, видя в вас безликого бюрократа? Даже если я не скажу этого вслух, глаза выдадут мои мысли. Как вы считаете, каким образом я быстрее добьюсь того, что моим потребностям пойдут навстречу?

Джон:

молчит, уставившись в пол.

Я:

Эй, дружище, что происходит?

Джон:

Не могу говорить об этом.

Три часа спустя Джон пришел ко мне и сказал: «Маршалл, мне жаль, что два года назад вы не научили меня тому, что я узнал этим утром. Я тогда не убил бы моего лучшего друга».

Насилие происходит от убеждения, будто другие люди являются причиной наших страданий и заслуживают наказания за это.

Любое насилие — это результат убеждения (такого же, как у этого молодого заключенного) себя в том, что причиной наших страданий являются другие люди и что, следовательно, эти люди должны быть наказаны. Однажды я увидел, как мой младший сын унес монету в пятьдесят центов из комнаты своей сестры. Я сказал: «Бретт, ты спросил сестру, можешь ли ты это взять?» «Я не у нее это взял», — ответил он. Теперь я сам оказался перед моими четырьмя вариантами выбора. Я мог бы назвать его лгуном, что, однако, никак не соответствовало бы моим потребностям, потому что любое суждение о другом человеке уменьшает вероятность того, что наши потребности будут

удовлетворены. Было очень важно определить в тот момент, на чем именно мне следует сосредоточить внимание. Если бы я осудил его как лжеца, это увело бы меня в одном направлении. Если бы я заключил из его слов, что он не питает ко мне уважения и поэтому позволяет себе лгать, это увело бы меня в другом направлении. Если, однако, я сумею в такой момент проявить к нему эмпатию или честно выскажу, что чувствую и в чем нуждаюсь, я заметно увеличу возможность того, что моим потребностям пойдут навстречу.

То, как я выразил свой выбор, — что в этой ситуации оказалось полезным, — заключалось не столько в том, что я сказал, сколько в том, что я сделал. Вместо того чтобы осудить его как лжеца, я пробовал услышать его чувства: он боялся, и его потребность состояла в том, чтобы защитить себя от наказания. Проявив к нему эмпатию, я получил шанс установить эмоциональную связь, в результате которой мы оба смогли пойти навстречу нашим потребностям. Однако, если бы я начал с того, что вижу в нем лжеца — даже если бы я не сказал этого вслух, — он, вероятно, чувствовал бы себя в меньшей безопасности и мог побояться правдиво рассказать, что случилось. В этом случае я стал бы частью всего процесса: видя в другом человеке лгуна, я способствовал бы его самопрограммированию. Зачем говорить правду, если люди знают, что будут за это осуждены и наказаны?

Я предпочитаю считать, что, когда наши головы заполнены суждениями, когда мы приходим к выводу, будто другие — плохи, жадны, безответственны, предвзяты, лживы или загрязняют окружающую среду, стремятся к прибыли больше, чем к жизни, или ведут себя любыми другими недостойными способами, очень немногие будут интересоваться нашими потребностями. Если мы хотим защитить окружающую среду и идем к руководителю крупного предприятия с отношением вроде: «Знаете, на самом деле вы — убийца нашей планеты, вы не имеете никакого права так хищнически относиться к природе», мы очень сильно уменьшаем возможность того, что нашим потребностям пойдут навстречу. Редкий человек в состоянии удерживать внимание на наших потребностях, когда мы выражаем их тем, что заявляем о его порочности. Конечно, используя такие суждения, мы можем преуспеть в запугивании людей и таким образом добиться внимания к своим потребностям. Если они почувствуют достаточно сильный испуг, вину или стыд, чтобы изменить свое поведение, мы придем к выводу о том, что можно «выиграть», сообщая людям об их порочности. Однако при более широком взгляде на такой подход мы вскоре убеждаемся, что каждый раз, когда наши потребности удовлетворены таким образом, мы не только проигрываем, но и ощутимо способствуем увеличению

насилия в мире. Может быть, мы решили сиюминутную проблему, но зато создали несколько других. Чем больше обвинений люди слышат, чем больше мы их осуждаем, тем больше в них растет желание защиты и агрессия и меньше — желание думать о наших потребностях в будущем. Поэтому, даже если наша сиюминутная потребность удовлетворена ощущением того, что мы добились от людей желаемого, позже мы поплатимся за это.

Четыре шага выражения гнева

Давайте посмотрим, чего конкретно требует процесс полного выражения гнева. Первый шаг — остановить — ся и какое-то время просто подышать. Мы воздерживаемся от любых попыток обвинить или наказать другого человека. Мы молча дышим. После этого мы пытаемся осознать, какие мысли вызывают наш гнев. Например, мы подслушали чей-то разговор, из которого сделали вывод, что с нами не общаются из-за цвета кожи. Мы ощущаем гнев, останавливаемся и осознаем мысли, возникшие у нас в голове: «Это несправедливо. Она расистка». Мы знаем, что все такие суждения — прискорбная констатация неудовлетворенных потребностей, и поэтому мы делаем следующий шаг и соединяемся с потребностями, стоящими за этими мыслями. Если я осуждаю кого-то как расиста, мне требуется чувство вовлеченности, равенства, уважения или связанности. Теперь, чтобы полностью выразить себя, мы открываем рот и вербализуем свой гнев — но гнев, переведенный в плоскость потребности и связанных с этой потребностью эмоций.

Однако формулирование этих чувств может потребовать большой смелости. Мне легко рассердиться и сказать людям: «То, что вы делаете, — это расизм!» На самом деле мне даже может нравиться говорить подобные вещи. Но переход к более глубоким чувствам и потребностям, стоящим за таким утверждением, может и напугать. Полностью выражая наш гнев, мы можем сказать: «Когда вы вошли в комнату и начали говорить с другими, не сказав мне ни слова, а затем сделали замечание о белых людях, я почувствовал себя так, будто в меня вонзили нож, я очень испугался; это спровоцировало желание того, чтобы все мои потребности немедленно получили должное удовлетворение. И я хотел бы, чтобы вы сказали мне, что чувствуете, когда я это говорю».

Прежде всего проявите эмпатию

Но в большинстве случаев до того, как другая сторона войдет в контакт с нашими чувствами, требуется сделать еще один шаг. Если мы

хотим, чтобы нас слышали в таких ситуациях, нам следует сначала проявить эмпатию, поскольку другим часто бывает трудно увидеть наши чувства и потребности. Чем больше эмпатии мы проявим к тому, что вынуждает их вести себя так, что наши потребности не находят отклика, тем более вероятно, что впоследствии они смогут отплатить нам взаимностью.

За прошедшие тридцать лет у меня был богатый опыт ненасильственного общения с людьми, которые свято придерживались определенных убеждений относительно превосходства одних рас и этнических групп над другими. Однажды утром в аэропорту я подсел вторым пассажиром в такси, отправлявшееся в центр города. Таксисту по рации пришло сообщение от диспетчера: «Подберите мистера Фишмана у синагоги на Мэйн-стрит». Первый пассажир пробормотал: «Жида встают с утра пораньше, чтобы разводить нас на деньги».

Не менее двадцати секунд я мысленно выпускал пар из ушей. Несколькими годами раньше первой моей реакцией было бы желание ударить такого человека. Потом я сделал несколько глубоких вдохов и дал себе некоторое время для эмпатии боли, страху и гневу, кипевшим во мне. Я проявил внимание к своим чувствам. Я осознал, что мой гнев исходит не из моего попутчика и не из утверждения, которое он только что сделал. Его комментарий вызвал во мне целую бурю, но я знал, что мой гнев и глубокий страх имеют куда более давнюю и застарелую причину, чем те слова, которые он произнес. Я откинулся на сиденье, позволив жестоким мыслям охватить меня целиком.

Я даже наслаждался, воображая, как бы расквасил ему нос. Проявление эмпатии к себе позволило мне сосредоточить внимание на выражении общечеловеческих ценностей в том, что он сказал, и первые мои слова были: «Вы чувствуете, что ...?» Я попытался эмпатизировать ему, чтобы услышать его боль. Почему? Потому что я хотел видеть красоту в нем и для него, чтобы полностью понять то, что я испытал, когда он высказался. Я знал, что я получил бы это понимание, если бы он сам был в состоянии бури. Моим намерением было войти в контакт и выказать почтительную эмпатию жизненной энергии в нем, которая стояла за его комментарием. Мой опыт говорил мне, что, если бы я смог эмпатизировать ему, он впоследствии смог бы усыпить меня. Ему это было бы нелегко, но возможность появится.

— Вы чувствуете, что расстроены? — спросил я. — Кажется, вам довелось сильно пострадать от евреев.

Он оглядел меня и ответил:

— Да уж! Отвратительный народец: за деньги они на все готовы.

— Вы чувствуете недоверие и потребность защитить себя, когда вам приходится иметь с ними финансовые дела?

— Именно! — воскликнул он.

Мой попутчик продолжал выносить одно суждение за другим по мере того, как я озвучивал чувства и потребности, стоящие за каждым из них. Когда мы фиксируем внимание на чувствах и потребностях других людей, мы пропускаем через себя общечеловеческие ценности. Когда я слышу, что кто-то боится и хочет защитить себя, я признаю, что тоже имею потребность в защищенности, я тоже знаю, каково испытывать страх. Когда мое сознание сосредоточено на чувствах и потребностях другого человека, я вижу общность нашего опыта.

Мой основной конфликт касался того, что творилось у него голове, но я знал, что сильнее рад человеческому существованию, когда не слышу, что люди думают. Когда речь идет о людях с подобным образом мышления — я научился больше наслаждаться жизнью, когда слышу то, что происходит в их сердцах, и не обращаю внимания на содержимое их голов.

Этот человек продолжал изливать свои печали и горести. И не успел я глазом моргнуть, как он покончил с евреями и обрушился на чернокожих. Множество самых разных вещей и людей . были повинны в его несчастьях. Я просто слушал его не менее десяти минут — и только тогда он остановился: теперь его поняли. Теперь я сообщил ему, что происходило со мной.

Я:

Знаете, когда вы начали говорить, я почувствовал сильный гнев, я был расстроен, опечален и ошеломлен, потому что у меня совсем другой опыт общения с евреями, и мне очень жаль, что у вас нет такого опыта, как у меня. Вы можете сказать мне, что сейчас слышали из моих слов?

Попутчик:

О, я не говорю, что все они...

Я:

Извините меня, но остановитесь на секунду. Вы можете сказать мне, что слышали из моих слов?

Попутчик:

О чем вы говорите?

Я:

Я повторяю, что я пытаюсь сказать. Я очень хочу, чтобы вы слышали ту боль, которую я чувствую в ваших словах. Мне действительно важно, чтобы вы слышали это. Я говорил, что почувствовал большое огорчение, потому что мой опыт общения с

евреями был совсем не таким, как ваш. Мне очень жаль, что с вами не произошло ничего, кроме тех событий, которые вы описывали. Вы можете сказать, что услышали из моих слов?

Попутчик:

Вы говорите, что я не имею никакого права говорить подобное.

Я:

Нет, я хотел бы, чтобы вы услышали меня иначе. Я действительно не хочу обвинять вас. У меня нет ни малейшего желания обвинять вас.

Я намеревался свернуть разговор: из моего опыта следовало, что, если люди слышат хотя бы малейший оттенок обвинения, они не в состоянии услышать нашу боль. Если бы этот человек сказал: «Я наговорил тут ужасные вещи, мои заявления были настоящим расизмом», — он тоже не услышал бы мою боль. Коль скоро люди думают, что они сделали что-то не так, они не могут полностью прочувствовать нашу боль.

Я не хотел, чтобы он услышал обвинение; я хотел, чтобы он понял, что произошло внутри меня, когда он начал высказывать свои замечания. Обвинить легко. Люди привыкли слышать обвинения; иногда они соглашаются с этим и ненавидят себя, что не мешает им и дальше вести себя по-прежнему, а иногда они ненавидят нас за то, что мы назвали их расистами или бездушными людьми, что тоже никак не влияет на их поведение. Если мы чувствуем, что в голове у них поселилась мысль об обвинении, как я почувствовал это, сидя в такси, то нам, возможно, следует остановиться, вернуться к началу и послушать их еще.

Умение не торопиться

Вероятно, самая важная часть изучения внутренней динамики того процесса, который мы обсуждаем, — это умение не торопиться. Мы можем чувствовать себя неловко, когда отходим от своего обычного поведения, автоматически созданного условиями, в которых мы находимся, но если мы намерены сознательно жить в гармонии с нашими ценностями, то мы не станем торопиться.

Мой друг Сэм Уильяме кратко записал основные компоненты процесса ННО на карточке размером три на пять дюймов, которую использовал как «шпаргалку» на работе. Когда у него случались противостояния с боссом, Сэм останавливался, вынимал карточку и какое-то время вспоминал, как ему построить ответ. Когда я спросил, не сочли ли его коллеги немного странным из-за того, что он постоянно

смотрит в карточку и тратит так много времени, чтобы сформулировать каждое предложение, Сэм ответил: «На самом деле не так уж много времени это и занимает. Но даже если бы занимало, оно того стоит. Мне важно знать, что я отвечаю людям так, как действительно хочу ответить». Дома он был более откровенен, объясняя жене и детям, почему так медлителен и почему каждый раз сверяется с карточкой. Когда бы в семье ни случались ссоры, он всякий раз доставал карточку и не спешил. Примерно месяц спустя он уже освоился настолько, что мог больше не сверяться с карточкой. И вот однажды вечером он и четырехлетний Скотти поспорили по поводу телевизора, и разговор принял нехороший оборот. «Папа! — закричал Скотти. — Где твоя карточка?»

Тем, кто хочет на практике применять ННО, особенно в таких трудных ситуациях, как приступы гнева, я предложил бы следующее упражнение. Как мы уже видели, источник гнева лежит в суждениях, ярлыках и чувстве вины, в определении того, что люди «должны» и чего они «заслуживают». Перечислите суждения, которые чаще всего возникают у вас в голове при словах: «Я не люблю людей, которые...» Соберите все эти отрицательные суждения и затем спросите себя: «Когда я так думаю о человеке, в чем я нуждаюсь и чего не получаю?» Так вы научитесь мыслить категориями неудовлетворенных потребностей, а не категориями оценочных суждений других людей.

Практика играет важную роль, потому что большинство из нас выросло если и не на улицах Детройта, то где-то в таком месте, где насилия было, быть может, меньше, но ненамного. Оценка и обвинения стали нашей второй натурой. Практикуя ННО, мы должны продвигаться медленно, тщательно думать, прежде чем говорить, и часто глубоко вздыхать и не говорить вообще ничего. Изучение и применение этого процесса занимает много времени.

Итоги

Обвинение и наказание других — это поверхностные выражения гнева. Если мы хотим полностью выразить свой гнев, первый шаг состоит в избавлении другого человека от какой-либо ответственности за наш гнев. Вместо этого мы проливаем свет осознания на наши собственные чувства и потребности. Выражая потребности, мы получаем гораздо большую вероятность их удовлетворить, чем если пытаемся это сделать через выражение осуждения, обвинения или наказания других. Четыре шага выражения гнева:

1. Остановиться, подышать.

2. Отметить собственные оценочные мысли.
3. Войти в контакт со своими потребностями.
4. Выразить свои чувства и неудовлетворенные потребности.

Иногда между шагами 3 и 4 мы можем решить проявить эмпатию к другому человеку, чтобы он смог лучше услышать нас, когда мы приступим к выражению себя на шаге 4. Мы не должны торопиться ни в изучении, ни в применении процесса ННО.

ННО в действии >>

Диалог родителя и подростка о последствиях и ответственности

Диалог родителя и подростка о последствиях и ответственности
Пятнадцатилетний Билл без разрешения взял автомобиль Джорджа, друга семьи. Он и его двое друзей покатались всласть, а затем в целости и сохранности вернули автомобиль в гараж, так что его отсутствие не было обнаружено. Однако четырнадцатилетняя дочь Джорджа, Ева, принимавшая участие в поездке, рассказала об этом своему отцу. Джордж сообщил отцу Билла, который теперь намерен поговорить с сыном. Отец недавно прошел тренинг ННО.

Отец:

Я, знаешь ли, услышал, что ты, Ева и Дэйв взяли автомобиль Джорджа без спроса.

Билл:

Ничего подобного!

Отец:

(громко) Не лги, так ты сделаешь только хуже! *(Спыхватывается: надо сперва соединиться со своими чувствами и потребностями, чтобы остаться на связи с сыном.)* Посиди-ка минутку, я должен подумать.

Заглянув внутрь себя, отец видит, насколько он сердит и испуган. Он сердит, потому что говорит себе: «Билл должен был соображать!» и «Каким лгуном он становится!» Он боится, когда думает о возможных последствиях, причем не только поступка Билла, но и своего незнания того, чего ожидать от собственного сына. «С моей стороны глупо думать, что он мог бы соображать лучше. Но ведь кто-нибудь мог бы убится!» — ловит он собственную мысль. «Стоп, я должен перевести ярлыки «глупо» и «лгун» в чувства и потребности. Я думаю, что «глупо» — это

мое разочарование в себе: я предпочел бы думать, что лучше его знаю. А что касается «лгуна», то я изрядно напуган, потому что на самом деле хотел бы рассчитывать на получение точной информации, имея дело с этой ситуацией». Он молча все обдумывает, прежде чем начать говорить.

Отец:

Билл, тебя беспокоит, что ты будешь наказан, если скажешь мне правду?

Билл:

Да, ты же всегда в такой ярости, когда я делаю то, что тебе не нравится.

Отец:

Это значит, что ты хотел бы больше понимания и более справедливого отношения к тому, что ты делаешь?

Билл:

О, ну конечно, будто я действительно получу от тебя справедливое отношение и понимание!

Отец:

(молча, себе: «Черт, я ведь очень злюсь, когда он говорит такие вещи! Разве он не видит, как я стараюсь? Я и вправду хотел бы получить немного уважения к тому, как это трудно для меня, и не отказался бы знать, что ему не все равно, что я напуган») Звучит так, будто, что бы ты ни сказал, справедливости тебе не видать и это беспокоит тебя?

Билл:

Да с чего вдруг тебе стать ко мне справедливым? Когда что-то случается, тебе только и надо, чтобы наказать кого-нибудь. Кроме того, в чем дело-то? Даже если мы действительно взяли машину, но ведь никто не пострадал и машина в гараже. Ну, ты ведь сам знаешь, что это не самое страшное преступление.

Отец:

Ты боишься, что тебя ждут неприятности, если ты признаешь, что взял машину, — и хочешь быть уверен, что с тобой обойдутся справедливо?

Билл:

Да.

Отец:

(дав себе передышку на молчание и установление связи, чтобы глубже заглянуть в себя) Что я могу сделать, чтобы дать тебе такую уверенность?

Билл:

Обещай никогда меня больше не наказывать.

Отец:

(зная, что наказание не поможет Биллу осознать возможные последствия его поведения, а только будет способствовать большему разладу и сопротивлению, выражает готовность согласиться на просьбу Билла) Я готов пойти на такое соглашение, если ты согласишься все обсуждать со мной. То есть мы говорим, пока я не удостоверюсь, что ты знаешь обо всех возможных последствиях того, что взял машину. Однако в будущем, если случится так, что я не буду уверен, видишь ли ты потенциальную опасность того, что затеял, я буду использовать принуждение — но только чтобы защитить тебя. Билл: Ничего себе, здорово! Я в восторге от того, что ты меня считаешь таким дураком, что тебе надо применять силу, чтобы защитить меня от меня! Теряя контакт с собственными потребностями, отец говорит про себя: «Черт, иногда я просто готов убить маленького негодяя... Я в ярости, когда он так разговаривает! Похоже, ему действительно нет дела... Проклятье, в чем я тут-то нуждаюсь? Мне нужно знать, что ему хотя бы не все равно то, что я так вкалываю».

Отец:

(вслух, сердито) Знаешь, Билл, когда ты так разговариваешь, я просто вне себя. Я так стараюсь разобраться с тобой во всем этом, и когда я слышу подобное... Слушай, я должен знать, ты вообще говорить-то со мной хочешь?

Билл:

Мне все равно.

Отец:

Билл, я действительно хочу выслушать тебя, а не возвращаться к старым привычкам типа обвинений и угроз всякий раз, когда меня что-то расстраивает. Но когда я слышу, что ты говоришь что-нибудь типа: «Я в восторге от того, что ты меня считаешь таким дураком», — да еще таким тоном, мне очень трудно с собой справиться. Ты мог бы мне в этом немного помочь. Если ты, конечно, предпочитаешь, чтобы тебя слушали, а не обвиняли или грозили. В противном случае у меня есть только один выбор: обращаться с тобой так, как я до сих пор обычно со всеми обращался.

Билл:

И как это было бы?

Отец:

Ну, на данный момент я, вероятно, сказал бы: «Два года ты никуда не выезжаешь из дома, никакого телевизора, никакой машины, никаких денег, свиданий, ничего!»

Билл:

Гм, видимо, я все-таки предпочту новый способ.

Отец:

(с юмором) Я рад, что у тебя все в порядке с чувством самосохранения. Теперь я бы хотел услышать, хотел бы ты разделить со мной немного честности и уязвимости.

Билл:

Что ты называешь «уязвимостью»?

Отец:

Это означает, что ты говоришь мне, что ты на самом деле чувствуешь применительно к тому, что мы обсуждаем, а я, со своей стороны, делаю то же самое. (Твердо.) Ну как?

Билл:

Хорошо, я попробую.

Отец:

(со вздохом облегчения) Спасибо. Я признателен тебе за готовность попробовать. Я еще не говорил тебе о том, что Джордж посадил Еву на три месяца под домашний арест: ей не разрешается ничего. Что ты чувствуешь на этот счет?

Билл:

О, черт, что за фигня. Это же несправедливо!

Отец:

Я хотел бы услышать, что ты на самом деле чувствуешь.

Билл:

Я же говорю — это несправедливо!

Отец:

(понимая, что Билл не в контакте с тем, что чувствует, и выдвигая предположение) Тебе жаль, что она должна так расплачиваться за свою ошибку?

Билл:

Да нет, не то. То есть на самом деле это не ее ошибка.

Отец:

О, так на самом деле ты расстроен, что ей приходится расплачиваться за то, что изначально было твоей идеей?

Билл:

Ну да, она просто согласилась с тем, что я предложил. ! Отец: Похоже, тебя слегка тяготит то, как отразилась на Еве твоя затея.

Билл:

Типа того.

Отец:

Билли, я правда должен знать, что ты видишь возможные последствия своих действий.

Билл:

Хорошо, я не думал о том, что все может пойти так наперекосяк. Да, наверное, я напортачил.

Отец:

Я предпочел бы, чтобы ты скорее видел это как нечто, что ты сделал и что в итоге пошло не так, как ты хотел. И мне все-таки нужна уверенность в том, что ты осознаешь последствия своих поступков. Можешь сказать, что ты чувствуешь прямо сейчас насчет того, что сделал?

Билл:

Я чувствую себя полным дураком, папа... Я никому не хотел причинить вреда.

Отец:

(переведя самоосуждение Билла в чувства и потребности) То есть тебе очень жаль, что ты это сделал, потому что предпочел бы точно знать, что никто не пострадает?

Билл:

Да, я не хотел стольких неприятностей. ! Я просто не подумал об этом.

Отец:

Это значит, что тебе жаль, что ты не обдумал это все лучше и не уяснил себе все, прежде чем исполнять свою затею?

Билл:

(отвечая на просьбу о воспроизведении) Да...

Отец:

Хорошо, это звучит очень обнадеживающе. И чтобы немного исправить ситуацию с Джорджем, я хотел бы, чтобы ты пошел к нему и сказал все то, что сказал мне. Ты сделаешь это?

Билл:

О, черт, это, знаешь, пугает, он же ужасно разозлится!

Отец:

Да, вероятно. И это — одно из последствий. Ты хочешь отвечать за то, что сделал? Я люблю Джорджа, я хотел бы сохранить нашу дружбу, и я предполагаю, что тебе хотелось бы сохранить связь с Евой. Так как?

Билл:

Она — из моих лучших друзей.

Отец:

Так что, пойдём их проведать?

Билл:

(*боязливо и неохотно*) Хорошо... хорошо. Да, давай.

Отец:

Ты боишься и тебе нужно знать, что бы будешь в безопасности, если пойдёшь?

Билл:

Да.

Отец:

Мы пойдём вместе: я буду с тобой и за тебя. И я очень горд тем, что ты решился.

ГЛАВА ОДИННАДЦАТАЯ

Использование силы для защиты

Когда использование силы неизбежно

Когда спорят две стороны и обе имеют возможность полного выражения того, что они наблюдают, чувствуют, в чем нуждаются и о чем просят, и при этом эмпатизируют друг другу, решение обычно достижимо через удовлетворение потребностей обеих сторон. По крайней мере, они могут либо согласиться, либо разойтись по доброй воле.

Однако в некоторых ситуациях возможность такого диалога может не представиться, и тогда может понадобиться применить силу, чтобы защитить жизнь или права личности. Например, другая сторона может не желать общения или может возникнуть какая-либо смертельная опасность, не оставляющая времени для контакта. В этих ситуациях нам может понадобиться сила. Если это случается, ННО призывает уметь различать защитное и карательное использование силы.

Мышление, стоящее за применением силы

За применением силы ради защиты стоит намерение предотвратить несправедливость или причинение вреда. Мотивация применения силы ради наказания — заставить людей страдать за совершенные проступки. Когда мы хватаем ребенка, который выбегает на улицу, чтобы он не

попал под машину, — мы применяем силу ради защиты. Использование же силы ради наказания является собой физическое или психологическое нападение; ребенок будет отшлепан или получит выговор: «Как ты мог вести себя так глупо! Тебе должно быть стыдно!»

Когда мы применяем силу ради защиты, мы сосредоточиваемся на жизни или правах, которые мы хотим защитить без предварительного осуждения человека или его поведения. Мы не обвиняем и не осуждаем ребенка, мчащегося на улицу; наша мысль направлена только на защиту ребенка от опасности. (О применении этого вида силы в социальных и политических конфликтах см. книгу Роберта Ирвина «Ненасильственная социальная защита».) За использованием силы ради защиты стоит посылка, что люди наносят вред себе и другим, пребывая в состоянии той или иной степени невежества. Таким образом корректирующий процесс становится обучением, а не наказанием. Невежество подразумевает: а) недостаточное понимание последствий своих действий; б) неспособность видеть, как наши потребности могут быть удовлетворены без нанесения ущерба другим; в) веру, что мы имеем «право» наказать или причинять боль другим, потому что они «заслуживают» этого; г) состояние бреда, в котором, например, человек слышит «голос», приказывающий ему убить кого-то.

Применение силы ради наказания, напротив, основывается на том постулате, что люди совершают проступки потому, что они плохие или злые, и для исправления ситуации их надо заставить раскаиваться. Их «исправление» совершается через карательные действия, направленные на то, чтобы: 1) сделать их достаточно несчастными, чтобы они увидели, как ошибались; 2) заставить раскаиваться; и 3) заставить измениться. Но на практике карательные действия куда чаще вызывают не раскаяние и извлечение уроков, а негодование, враждебность и усиленное сопротивление тому самому поведению, которого мы хотим добиться.

Типы карательных действий

Физическое наказание — например, шлепки — является одним из видов применения силы ради наказания. Я обнаружил, что идея телесного наказания вызывает сильные эмоции у родителей. Некоторые ее непреклонно защищают, обращаясь к Библии: «Жалея розгу, испортишь ребенка. Родители не отшлепали его за проступок, и теперь он неуправляем». Они убеждены, что порка детей показывает им нашу любовь тем, что устанавливает четкие границы. Другие родители не менее настойчиво заявляют, что шлепки не несут любви и не приносят должного эффекта, поскольку показывают

детям, что, потерпев неудачу во всем остальном, всегда можно обратиться к физическому насилию.

Лично меня беспокоит, что детский страх телесного наказания может заслонить от ребенка восприятие соперничества, лежащего в основе родительских требований. Родители часто говорят мне, что они «должны» использовать физическую расправу, потому что не видят другого способа влиять на своих детей «им же во благо». В подтверждение своего мнения они рассказывают истории о детях, которые «прозрели» после наказания. Воспитав четырех детей, я глубоко сочувствую родителям в связи с тяжелейшими задачами, которые приходится ежедневно решать, обучая детей и оберегая их от опасностей. Это, однако, не уменьшает моего беспокойства относительно использования физического наказания.

Прежде всего меня интересует, знают ли люди, превозносящие пользу такого наказания, бесчисленные истории о детях, которые восставали против «своего же блага» только потому, что не желали уступить принуждению. Во-вторых, очевидный успех телесного наказания в смысле влияния на ребенка не означает, что: другие методы влияния срабатывают хуже. Наконец, я разделяю беспокойство многих родителей относительно социальных последствий физического наказания. Когда родители решают применить силу, они, вероятно, выигрывают одну битву за то, чтобы заставить выполнять их указания. Но разве в процессе мы не увековечиваем социальную норму, которая оправдывает насилие как средство устранения разногласий?

Помимо физического есть и другие способы использовать силу как наказание. Один из них — выдвигание обвинений, дискредитирующих другого человека: например, родитель может назвать ребенка «нехорошим», «эгоистичным» или «незрелым», когда ребенок не ведет себя определенным образом: Другая форма карательных действий — усеменение обычных средств вознаграждения, типа сокращения карманных денег или запрета на выход из дома. В этой форме наказания изъятие знаков заботы или уважения — одна из самых мощных угроз.

Цена наказания

Когда мы соглашаемся выполнить что-либо исключительно ради того, чтобы избежать наказания, наше внимание отвлечено от ценности действия как такового. Вместо этого мы сосредоточены на последствиях того, что может случиться, если мы не сможем выполнить требуемое действие. Если рабочий трудится под страхом наказания, работа будет

сделана, но пострадают его чувства; рано или поздно это приведет к потере качества. При использовании силы ради наказания страдает и чувство собственного достоинства. Если дети чистят зубы потому, что они терпят страх, стыд и насмешки, здоровье их зубов и десен улучшается, но самоуважение терпит урон. Кроме того, как всем известно, частая цена за наказание — добрая воля. Чем больше известно наше пристрастие к наказанию, тем сложнее будет окружающим ответить на наши потребности с сопереживанием.

Я навещал друга, директора школы, и был в его кабинете, когда он заметил в окно, как ребенок постарше бьет младшего. «Извини», — сказал он, вскакивая с места и устремляясь во двор. Схватив старшего ребенка, он ударил его и прикрикнул: «Я научу тебя не сметь бить тех, кто меньше тебя!» Когда он вернулся в кабинет, я заметил: «Не думаю, что ты научил ребенка тому, о чем говорил. Я подозреваю, что вместо этого он узнал: не стоит бить младших на виду у тех, кто постарше тебя самого, — например, на глазах у директора! В любом случае, теперь он скорее всего укрепился во мнении, что лучший способ добиться от кого-то того, что нужно, — это врезать ему».

В таких ситуациях я рекомендую сначала отнестись с эмпатией к ребенку, который проявляет жестокость. Например, если я вижу, что ребенок ударил кого-то в ответ на обидную кличку, я мог бы сказать: «Я ощущаю, что ты очень сердит, потому что хочешь проявления большего уважения». Если бы мое предположение оказалось верным и ребенок признал бы, что это так, я продолжил бы тем, что выразил бы собственные чувства, потребности и просьбы в этой ситуации, не пытаясь его обвинить: «Мне очень печально, потому что я хочу, чтобы мы нашли способы добиваться уважения, не превращая людей во врагов. Я хотел бы, чтобы ты сказал мне, не хочешь ли попробовать исследовать со мной другие способы получить то уважение, которого ты так жаждешь».

Два вопроса, показывающие ограниченность наказания

Два вопроса помогают нам понять, почему мы вряд ли получим то, чего хотим, когда используем наказание, чтобы изменить поведение других людей. Первый вопрос: *Каких действий взамен тех, которые он предпринимает в настоящее время, я хочу от этого человека?* Если мы задаем только этот первый вопрос, наказание может казаться эффективным, потому что угроза или осуществление карательных мер вполне могут повлиять на поведение человека. Однако на втором вопросе становится очевидно, что наказание вряд ли сработает: *Какие причины я хочу видеть в основе исполнения им того, о чем я прошу?*

Мы редко обращаемся к последнему вопросу, но если обращаемся, то вскоре понимаем, что наказание и награда противостоят способности людей совершать поступки по тем причинам, которые мы хотели бы видеть в основе их действий. Я считаю насущной необходимостью понимание важности причин, по которым люди ведут себя так, как мы их об этом просим. Например, ни чувство вины, ни наказание не будут эффективными средствами, если мы хотим, чтобы дети прибирались в своих комнатах из любви к порядку или из желания порадовать родителей, любящих порядок. Часто дети прибираются в комнате, движимые необходимостью подчиняться старшим («потому что мама велела»), чтобы избежать наказания или же из страха расстроить родителей или вызвать их упрёки и насмешки. Вместе с тем ННО способствует развитию отношений, основанных на самостоятельности и взаимозависимости, посредством чего мы признаем ответственность за собственные действия и знаем, что наше благосостояние и благосостояние других — суть одно и то же.

Применение силы чтобы защититься в школе

Я хочу рассказать, как я и несколько учащихся использовали силу ради защиты, чтобы привнести порядок в хаос, царивший в экспериментальной школе. Эта школа была создана для детей, которые выбыли или были отчислены из обычных учебных заведений. Администрация рассчитывала продемонстрировать с моей помощью, что школа, основанная на принципах ННО, сумеет достучаться до этих учеников. Моей задачей было обучить процессу ННО и консультировать в течение года. У меня было всего четыре дня на занятия, и их явно не хватило, чтобы внятно разъяснить разницу между ННО и вседозволенностью. В результате некоторые преподаватели предпочитали игнорировать конфликты и беспокойное поведение, вместо того чтобы работать с ними. Под натиском нарастающего хаоса администрация уже была готова закрыть школу.

Когда я попросил дать мне возможность поговорить с учениками, которые более всех способствовали этому столпотворению, директор выбрал восемь мальчиков в возрасте от одиннадцати до четырнадцати лет. Ниже приведены выдержки из беседы, которая у нас состоялась.

Я: (выражая мои чувства и потребности, не задавая предварительных вопросов) Я очень расстроен сообщениями преподавателей о том, что во многих классах царит полная бесконтрольность. Я очень хочу, чтобы эта школа добилась

успеха. Надеюсь, вы сможете помочь мне понять, в чем заключаются проблемы и что можно сделать для их решения.

Уилл: Наши учителя — полные придурки!

Я: Ты говоришь, Уилл, что чувствуешь отвращение к преподавателям и хочешь, чтобы они что-то изменили в нынешнем положении вещей?

Уилл: Да нет же, они придурки, потому что стоят столбами и ничего не делают.

Я: Ты имеешь в виду, что чувствуешь «прощение, потому что хочешь от них более, заметной реакции на возникающие проблемы. (Это уже вторая попытка сформулировать чувства и желания.)

Уилл: Точно! Что бы ни творилось, они стоят и улыбаются, как придурки.

Я: Ты не мог бы привести мне пример такого ничегонеделания?

Уилл: Легко. Прямым утром один чувак явился с бутылкой виски, она торчала из его кармана, как маяк на мысу. Все это видели, и училка видела, но она просто отвернулась, и все.

Я: Похоже, вы не питаете уважения к преподавателям, когда они просто стоят и ничего не делают. А вы хотели бы, чтобы они что-нибудь сделали? (Еще одна попытка достичь полного понимания.)

Уилл: Ну да.

Я: Я разочарован, потому что предпочел бы, чтобы они были в состоянии решать вопросы с учениками, но, похоже, я не смог объяснить им как следует, что я имел в виду.

Разговор сворачивает на одну особенно серьезную проблему: те учащиеся, которые не хотят работать, беспокоят тех, кто работает.

Я: Я очень хочу попытаться решить эту проблему, потому что учителя говорят мне, что это беспокоит их больше всего. Я был бы вам признателен за любые мысли, которыми вы захотите со мной поделиться по этому поводу.

Джо: Учитель должен завести себе дубинку.

Я: Значит, Джо, ты хочешь, чтобы преподаватели били тех учащихся, которые мешают другим.

Джо: А никак иначе не заставишь их прекратить валять дурака.

Я: То есть ты сомневаешься, что какой-то другой способ работает. (Все еще пытаюсь определить чувства Джо.)

- Джо: А никак иначе не заставишь их прекратить валять дурака.
- Я: То есть ты сомневаешься, что какой-то другой способ сработает. (Все еще пытаюсь определить чувства Джо.)
- Джо: Согласно кивает.
- Я: Я очень удручен, если это единственный способ. Я терпеть не могу улаживать дела таким способом и хотел бы проверить другие.
- Эд: Почему?
- Я: Причин несколько. К примеру, вот я прекращаю ваши бесчинства в школе при помощи дубинки, но скажите мне, что будет, когда трое или четверо из тех, кого я ударил в классе, окажутся на стоянке рядом с моим автомобилем, когда я соберусь домой.
- Эд: (улыбаясь) Тогда вам лучше взять с собой палку побольше!
- Я: (ощущая уверенность, что понял сообщение Эда, и убедившись, что он знает, что я понял, я продолжаю, не пересказывая) Вот об этом я и говорю. Я хотел бы, чтобы вы видели, насколько меня беспокоит такой способ улаживать дела. Я слишком рассеян и могу забыть где-нибудь свою большую палку, но даже если она будет при мне, мне не нравится идея бить ею кого-либо.
- Эд: Тогда можно вышибить их из школы.
- Я: Вы хотите, Эд, чтобы мы временно отстранили от занятий или отчислили детей из школы?
- Эд: Да.
- Я: Эта идея мне тоже не слишком по нутру. Я хочу показать, что есть другие способы решить конфликты в школе, кроме как выгнать кого-то. Я буду чувствовать, что потерпел неудачу, если это будет самое большее, на что мы окажемся способны.
- Уилл: Если чувак ни фига не делает, может, тогда выставить его в нифиганеделательный класс?
- Я: Ты предлагаешь, Уилл, выделить комнату, куда отсылать тех, кто не дает заниматься остальным?
- Уилл: Точно. Какой толк с них в классе, если они ничего не делают.
- Я: Эта идея кажется мне очень интересной. Я хотел бы услышать, как должна быть организована такая комната.
- Уилл: Иногда приходишь в школу ужасно злой и ничего не хочется делать. Так можно будет пойти в такую комнату и побыть там, пока не захочется что-то сделать.
- Я: Я понял вашу мысль, но я предвижу, что учителя захотят знать, пойдут ли студенты по своей воле в эту пустую

комнату.

Уилл: (уверенно) Они пойдут.

Я сказал: я считаю, что план мог бы сработать, если мы сумели бы показать, что цель не в том, чтобы наказать, а чтобы одновременно обеспечить место для тех, кто учиться не хочет, — и возможность учиться для тех, кто учиться хочет. Я также предложил объявить, что ничегонеделательная комната — продукт мозгового штурма учащихся: так она имела бы куда больший успех, чем если бы была учреждена указом дирекции.

Ничегонеделательная комната была выделена для учащихся, которые были не в духе, не желали участвовать в школьных занятиях или мешали учиться другим. Иногда студенты отпрашивались сами; иногда их об этом просили учителя. Мы разместили в этой комнате учительницу, которая лучше остальных справлялась с ННО, и она разговаривала с теми, кто приходил, весьма продуктивно. Это нововведение стало огромным успехом в процессе восстановления порядка в школе, потому что ученики, придумавшие комнату, ясно дали понять соученикам ее цель: защищать права тех детей, которые хотели учиться. Мы использовали разговор с учащимися, чтобы продемонстрировать преподавателям, что есть и другие средства решения проблем, помимо избегания конфликта или использования карательных мер.

Итоги

В ситуациях, где отсутствует возможность общения, — таких, как наличие непосредственной угрозы, — нам может понадобиться использование силы ради защиты. Намерение, стоящее за этим, — предотвратить боль или несправедливость, но не наказать или причинить людям страдания с целью заставить их раскаяться или измениться. Использование силы в качестве кары порождает враждебность и усиливает сопротивление тому самому поведению, которого мы пытаемся добиться. Наказание вредит доброй воле и самоуважению, смещает внимание с ценности самого действия на внешние последствия. Обвинение и наказание не могут создать у других мотивации, которые мы стремимся им передать.

Человечество спало — и все еще спит — в тесной колыбели радостей своих мелких страстей.
Тейяр де Шарден

ГЛАВА ДВЕНАДЦАТАЯ

Освободиться от старой программы

Нас всех учили вещам, которые ограничивали нас как людей, причем инициатива в этом плане могла исходить от родителей, полных-благих намерений, преподавателей, духовенства или кого-либо еще. Передаваемая из поколение в поколение целые столетия, большая часть этого разрушительного культурного наследия настолько глубоко укоренилась в наших жизнях, что мы этого даже не ощущаем. В одной из своих реприз знаменитый комик Бадди Хакетт, воспитанный на обильной стряпне матери, утверждал, что не представлял, как можно встать из-за стола, не чувствуя изжоги, пока не оказался в армии. Точно так же боль, порожденная разрушительными особенностями культуры, в которой мы выросли, стала неотъемлемой частью наших жизней, так что мы даже не чувствуем ее присутствия. Необходимы огромная энергия и понимание, чтобы признать это разрушительное воспитание и преобразовать его в драгоценные мысли и поступки, служащие самой жизни.

Это требует осведомленности о своих потребностях и способности войти с ними в контакт; и то, и другое — тяжелая задача для людей нашей культуры. Мало того, что нас никогда не учили грамотному обращению с нашими потребностями, мы часто подвергаемся культурной обработке, которая активно блокирует наше познание себя таким способом. Как говорилось выше, мы унаследовали язык, который служил королям и знати для возвышения над чернью. Желание людей развить понимание собственных потребностей всячески подавлялось, вместо него внушалось послушание и подчинение властям. Наша культура подразумевает, что иметь потребности — это плохо; слово «нуждающийся» применительно к человеку означает слабость и зависимость. Когда люди выражают свои потребности, их часто называют «эгоистичными», а употребление местоимения «я» время от времени приравнивается к эгоизму или себялюбию.

Предлагая разделить наблюдение и оценку, чтобы признать мысли или потребности, определяющие наши чувства, а также выражать просьбы на ясном языке действия, ННО усиливает понимание тех культурных условностей, которые постоянно оказывают на нас свое влияние. И рассмотрение этих условностей в свете осознания — ключевой шаг для того, чтобы сломить их воздействие.

Решение внутренних конфликтов

Мы можем применить ННО, чтобы решить внутренние конфликты, которые часто приводят к депрессии. В своей книге «Революция в психиатрии» Эрнест Бекер приписывает депрессию «когнитивно задержанным альтернативам». Это означает, что когда внутри нас не прекращается монолог осуждения, мы оказываемся отрезаны от наших нужд и не можем действовать, чтобы удовлетворить эти потребности. Депрессия характерна для состояния отрезанности от наших потребностей.

Женщина, изучающая ННО, переживала глубокую депрессию. Ее просили идентифицировать голоса внутри нее, когда она чувствовала наибольший упадок сил, и записывать их в форме диалога, как если бы они говорили друг с другом. Вот перше две строчки ее диалога:

Голос 1 («деловая женщина»):

Я должна сделать что-то большее в своей жизни. Я трачу впустую свои таланты и образование.

Голос 2 («ответственная мать»):

Ты — мать двоих детей и не можешь диве вынести ответственности за них, так как тебе замахиваться на что-то еще?»

Заметьте, внутренние сообщения наполнены суждениями и оборотами типа «должна», «растрата образования и талантов» и «не справляешься». Этот диалог в разных вариациях звучал в голове женщины в течение многих месяцев. Затем ее попросили вообразить голос «деловой женщины», принявшей «пилюлю ННО», чтобы придать ее сообщениям следующую форму: «Когда а), я чувствую б), потому что мне нужно в). Поэтому я теперь хотела бы г)».

Вот что у нее получилось: «Я должна что-то сделать со своей жизнью. Я трачу впустую мое образование и таланты» она перевела в «Когда я провожу так много времени дома с детьми, ничего не делаю для своей профессиональной карьеры, я чувствую уныние и неуверенность,

потому что мне нужно это ощущение насыщенности, которое я когда-то получала от работы. Поэтому мне бы хотелось хотя бы полдня посвящать работе по специальности».

После чего пришел черед подвергнуть тому же процессу ее голос «ответственной матери». Строчки: «Ты мечтательница. Ты — мать двоих детей и не можешь даже вынести ответственности за них, так как тебе замахиваться на что-то еще?» превратились в: «Когда я представляю, как пойду на работу, я чувствую, что боюсь, потому что нуждаюсь в гарантии, что за детьми будет должный присмотр. Поэтому сейчас мне необходимо придумать, как обеспечить им первоклассную няню на то время, пока я работаю, и как выкроить время на то, чтобы побыть с детьми, когда я не очень устала».

Эта женщина почувствовала большое облегчение, как только перевела внутренние сообщения на язык ННО. Она оказалась в состоянии проникнуть за навязчивые сообщения, которые твердила себе раз за разом, и отнестись к себе с эмпатией. И хотя у нее еще оставались нерешенные практические задачи — вроде хорошей няни и поддержки мужа, — она вышла из подчинения внутреннему осуждающему диалогу, который мешал ей узнать о собственных потребностях.

Беспокойство о внутреннем мире

Когда мы увязаем в критике, обвинениях или гневных мыслях, нам трудно обустроить здоровую внутреннюю среду. ННО помогает создавать более мирное настроение, предлагая сосредоточиться на том, чего мы хотим на самом деле, а не на том, что не так с другими или с нами.

Одна из участников тренинга однажды рассказала о глубоком личном прорыве во время трехдневного обучения. Одна из целей, которые она себе поставила, заключалась в том, чтобы проявить большую заботу о себе, но на второе утро она проснулась с сильнейшей головной болью. «Обычно первая вещь, которую я в таких случаях делаю, — это попытаться понять, что я сделала не так. Я съела что-то несвежее? Я слишком перенервничала? Я позволила себе то, я наделала это? Но раз уж я взялась изучать ННО, чтобы проявить к себя немного заботы, то теперь я спросила: «Что мне нужно прямо сейчас сделать с этой головной болью?»

Я села и начала очень медленно вращать головой, потом встала и походила, и сделала еще несколько процедур, чтобы мне полегчало, — вместо того, чтобы корить себя. Моя головная боль утихла до такой степени, что я смогла пойти на тренинг. Это было огромным, огромным

прорывом для меня. Когда я проявила эмпатию к своей головной боли, я поняла, что вчера не уделила себе должного внимания, и головная боль была способом моего тела сказать мне: «Тебе нужно больше внимания».

Я оказала себе то внимание, в котором нуждалась, — и в итоге смогла пойти на тренинг. У меня всю жизнь головные боли, и это был замечательный поворотный момент».

Участник другого тренинга спросил, как можно использовать ННО, чтобы освободиться от вспышек гнева за рулем автомобиля. Эта тема мне была хорошо знакома! Много лет подряд моя жизнь была связана с поездками на машине по всей стране, и я был совершенно вымотан жестокими мыслями, которые то и дело проносились у меня в голове. Каждый, кто ехал не так, как я, был моим заклятым врагом и злодеем. В моей голове загорались мысли: «В чем дело с этим чертовым парнем?! Он что, не смотрит, куда едет?» В таком настроении я хотел только одного: примерно наказать другого водителя, а поскольку я не мог этого сделать, гнев охватывал все мое существо и требовал дани.

В итоге я научился переводить свои суждения в чувства и потребности и давать себе эмпатию: «Черт, это просто потрясает — то, как они ездят. Как бы я хотел, чтобы они понимали, насколько опасны их действия!» Хм-м! Я был поражен, насколько менее напряженной становилась ситуация, когда я просто осознавал свои чувства и нужды, вместо того, чтобы обвинять других.

Позже я решил практиковать применение эмпатии к другим водителям — и был вознагражден при первом же опыте. Я оказался позади автомобиля, который ехал значительно медленнее дозволенной скорости и тормозил на каждом перекрестке. Шипя и ворча: «Что это за черепаший темп?» — я заметил, что сам у себя вызываю напряжение, — и поспешил переместить внимание на размышления о чувствах и нуждах этого водителя. Я ощущал, что этот человек был растерян, чувствовал смущение и очень хотел, чтобы те, кто едет за ним, проявляли немного терпения. Когда дорога расширилась и я смог его обогнать, я увидел за рулем восьмидесятилетнюю старушку с застывшим выражением ужаса на лице.

Я был рад, что моя попытка эмпатии удержала меня от гудков или моих обычных жестов, которыми я выказываю неудовольствие тем людям, чье вождение меня не устраивает.

Замена диагноза на ННО

Много лет назад, только что потратив девять лет моей жизни на учебу и дипломы, необходимые для работы психотерапевтом, я услышал

диалог между израильским философом Мартином Бубером и американским психологом Карлом Роджерсом, где Бубер спрашивал, каждый ли может провести сеанс психотерапии в роли психотерапевта. Бубер в это время находился в США и вместе с Карлом Роджерсом был приглашен на дебаты с участием группы врачей в психиатрической больнице. В этом диалоге Бубер описывал тот личностный рост, который происходит при встрече двух людей, выражающих себя уязвимо и искренне в том, что он назвал отношениями «я — ты». Он считал, что такой тип искренности вряд ли возникнет при таком общении, когда один из людей — психотерапевт, а второй — пациент. Роджерс согласился, что такая аутентичность могла бы быть предпосылкой к росту. Он утверждал, однако, что опытные психотерапевты могли бы выйти за рамки собственной роли и установить с пациентом аутентичные отношения.

Бубер был настроен скептически. Он считал, что, даже если бы психотерапевты оказались способны войти в аутентичный контакт с пациентами, взаимность этого контакта была бы невозможна до тех пор, пока пациенты воспринимали себя как пациентов, а психотерапевтов — как психотерапевтов. Он наблюдал, как сам процесс назначения встреч и оплаты за то, что тебя «чинят», исключал вероятность аутентичных отношений, развивающихся между двумя людьми.

Этот диалог разъяснил мне мое давнее двойственное отношение к клинической отстраненности — священному правилу в аналитической психотерапии, которую мне преподавали. Привнесение в психотерапию собственных чувств и потребностей всегда рассматривалось как признак патологии со стороны врача. Компетентные психотерапевты должны были оставаться вне процесса терапии и функционировать как зеркало, на которое пациенты спроецировали свои переносы, затем отрабатываемые при помощи психотерапевта. Я понял теорию, стоящую за сохранением всех внутренних процессов психотерапевта вне анализа и принятием мер против опасности обращения к внутренним конфликтам за счет пациента. Однако мне всегда было неудобно поддерживать необходимую эмоциональную дистанцию, а кроме того, я верил в преимущества введения самого себя в процесс.

Так я начал экспериментировать, заменяя клинический язык языком ННО. Вместо того, чтобы интерпретировать то, что говорили мои пациенты, в соответствии с теориями, которым меня обучили, я старался проникнуться их словами и слушать с эмпатией. Вместо того, чтобы диагностировать их, я показывал, что происходило со мной. Поначалу было страшновато. Я волновался о том, как коллеги будут реагировать на аутентичность, с которой я вступал в диалог с пациен-

тами. Однако результаты настолько радовали и меня, и пациентов, что я вскоре отбросил все колебания. Сейчас, 35 лет спустя, концепция полного погружения себя в отношения «врач — пациент» больше не кажется ересью, но когда я начал практиковать таким образом, меня часто приглашали на встречу с группами психотерапевтов, которые хотели видеть, как я справлюсь с демонстрацией им этой новой роли.

Однажды меня пригласили на большой конгресс врачей в государственной психиатрической больнице, чтобы показать, как ННО может помочь в консультировании тяжелобольных. После моего часового выступления «гае предложили провести беседу с пациентом, чтобы тягучи оценку и рекомендации для лечения. Я говорил с 29-летней матерью троих детей около получаса. После того, как она вышла из комнаты, группа, ответственная за ее лечение, изложила свои вопросы. «Доктор Розенберг, — начал ее психиатр, — пожалуйста, поставьте дифференциальный диагноз. По вашему мнению, эта женщина проявляет шизофреническую реакцию или действительно это случай психоза, вызванного препаратом?»

Я сказал, что подобные вопросы вызывают у меня чувство дискомфорта. Даже во время учебной стажировки в психиатрической больнице я никогда не чувствовал уверенности, распределяя людей по диагностической классификации. С тех пор я прочел исследование, указывающее на некоторые расхождения среди психиатров и психологов относительно этих терминов. В исследовании делался вывод, что диагнозы пациентов в психиатрических больницах больше зависят от учебного заведения, в котором учился психиатр, нежели от самих пациентов.

Я отказался бы, — продолжал я — применять эту классификацию, даже если бы ею предполагали воспользоваться в дальнейшем, потому что я не видел, чтобы это приносило пользу пациентам. В медицине тела точный диагноз часто является руководством к лечению, но я не чувствовал той же зависимости в области, которую мы называем душевной болезнью. Мой опыт говорил, что в больницах большая часть времени врачей уходит на размышления над диагнозом. Поскольку отведенный мне час подходил к концу, психиатру, отвечающему за этот случай, лучше было бы обратиться к другим специалистам за помощью в выработке плана лечения. И часто такая просьба была бы проигнорирована в пользу бесконечного пререкания относительно диагноза.

Я объяснил психиатру, что ННО побуждает меня не думать, что не так с пациентом, а задавать вопросы: «Что чувствует этот человек? В чем она или он нуждается? Что я чувствую в ответ, и каковы потребности, стоящие за моими чувствами? Какое действие или решение я просил бы

у этого человека, чтобы верить, что это поможет ему быть счастливее?» Поскольку наши ответы на эти вопросы очень многое говорят о нас самих и о наших ценностях, мы будем чувствовать себя гораздо уязвимее, чем если бы мы были должны просто диагностировать другого человека.

В другой раз меня вызвали продемонстрировать, как можно научить процессу ННО людей с диагнозом «хроническая шизофрения». В присутствии 80 психологов, психиатров, социальных работников и наблюдающих медсестер на сцене было собрано 15 пациентов с этим диагнозом. Я представился и начал объяснять цель ННО, и один из пациентов выказал реакцию, которая выглядела не соответствующей тому, что я говорил. Зная, что ему был поставлен диагноз хроническая шизофрения, я уступил клиническому мышлению, предполагая, что его отказ понимать меня происходит из-за его помешательства. «Кажется, вам трудно следить за тем, что я говорю», — заметил я.

И тут вмешался другой пациент. «Я понимаю, что он говорит», — взялся он объяснять уместность слов первого пациента в контексте моего рассказа. Признав, что человек был в здравом рассудке, а я просто не уловил связи между нашими мыслями, я был встревожен той непринужденностью, с которой приписал ему ответственность за расстройство в коммуникации. Я предпочел бы изложить собственные чувства, сказав что-нибудь вроде: «Я смущен. Я хотел бы видеть связь между тем, что я сказал, и вашим ответом, но я не вижу. Не могли бы вы объяснить, как ваши слова соотносятся с тем, что я сказал?»

За исключением этого краткого экскурса в клиническое мышление сессия с пациентами прошла успешно. Специалисты, впечатленные ответами пациентов, заинтересовались, считаю ли я их необычайно сплотившейся группой пациентов. Я ответил, что, когда я избегаю диагностировать людей, а сохраняю контакт с жизнью, идущей в них и во мне, люди обычно реагируют положительно.

Один из сотрудников попросил провести подобную сессию как учебный опыт с несколькими из психологов и психиатров в качестве участников. Пациенты на сцене уступили место нескольким добровольцами в аудитории. Работая с врачами, я столкнулся с трудным моментом, разъяняя одному психиатру различие между интеллектуальным пониманием и эмпатией в ННО. Всякий раз, когда кто-то в группе выражал чувства, он предлагал свое понимание психологической динамики, а не эмпатию. Когда это случилось в третий раз, один из пациентов в аудитории крикнул: «Как вы не понимаете, вы же опять это делаете! Вы интерпретируете то, что она говорит, вместо того, чтобы эмпатизировать ее чувствам!»

Принимая навыки и сознание ННО, мы можем помогать другим в атмосфере искренности, открытости и взаимности, а не культивировать такие профессиональные отношения, в которых определяющую роль играют эмоциональная отстраненность, диагноз и иерархия.

Итоги

ННО улучшает наше общение с самими собой, помогая нам переводить свои негативные сообщения в чувства и потребности. Способность выявлять собственные чувства и потребности и эмпатизировать им может освободить от депрессии. Мы можем заменить «уничтожающий мечты» язык на язык ННО — и признать наличие выбора во всех своих действиях. Показывая, как фокусироваться на том, чего мы на самом деле хотим, — вместо растраты внимания на недостатки у себя и у других, — ННО дает нам инструменты и понимание для создания более мирного состояния ума. С помощью ННО психологи и психотерапевты могут создавать взаимные и аутентичные отношения с пациентами.

ННО в действии >>

Анализ негодования и осуждения

Один из обучавшихся ненасильственному общению поделился следующей историей:

Я только что возвратился с моего первого круглосуточного тренинга по ННО. Дома меня ждала приятельница, которую я не видел два года. Я впервые встретился с Айрис, которая 25 лет проработала школьным библиотекарем, во время двухнедельной поездки на природу, кульминацией которой стал трехдневный пеший поход в Скалистых горах. Выслушав мое восторженное описание ННО, Айрис сказала, что до сих пор помнит резкие слова одной из наших инструкторов в той поездке в Колорадо шесть лет назад. Я хорошо помнил ее: дикарка Лив, веревка в крепких ладонях, гибкое тело на фоне скалы; она разбиралась в следах зверей, выла в темноте, танцевала, когда радовалась, резала правду-матку и провожала наш автобус, когда мы махали руками на прощанье. На одной из сессий «тет-а-тет» Лив сказала Айрис буквально следующее: «Айрис, я не в состоянии выдерживать таких, как вы: всегда и всюду такая славная и сладкая, всегда кроткая маленькая библиотекарьша. И зачем вам только все это нужно?»

Шесть лет Айрис слышала голос Лив в своей голове, и шесть лет она мысленно отвечала Лив. Нам обоим не терпелось выяснить, как

сознание ННО соприкоснется с этой ситуацией. Я взял на себя роль Лив и повторил ее заявления Айрис.

Айрис: *(забыв об ННО, слышит критику и оскорбительный выпад)* Вы не имеете никакого права говорить так со мной. Вы не знаете, какая я, какой я библиотекарь! Я серьезно отношусь к своей профессии, и чтоб вы знали, я считаю себя преподавателем, точно таким же, как любой учитель...

Я: *(с сознанием ННО, слушая ее с эмпатией так, будто я — это Лив)* Мне кажется, что вы сердиты, потому что хотите, чтобы сначала я узнала, какая вы, а потом уже критиковала. Верно?

Айрис: Правильно! Вы даже не представляете, чего мне стоило просто записаться на этот поход. Смотрите! Вот она я: со всем справилась, верно? Я не отказывалась ни от чего за эти четырнадцать дней и все одолела!

Я как Лив: Я слышу, что вы чувствуете боль и хотели бы, чтобы вашу отвагу и старания признали и оценили?

Следует еще несколько реплик, после чего Айрис демонстрирует перемены; эти перемены особенно заметны на физическом уровне, если человек чувствует, что его «услышали», ощущая от этого удовлетворение. Например, в такой момент человек может расслабиться и начать дышать глубже. Это часто указывает на то, что человек получил соразмерную эмпатию и теперь в состоянии сместить внимание с той боли, которую выказал. Иногда он готов услышать чувства и потребности другого человека. Или бывает так, что требуется еще один раунд эмпатии, чтобы проявить внимание к другому очагу боли. В ситуации с Айрис я видел, что, прежде чем она будет в состоянии услышать Лив, необходимо уделить внимание еще одному очагу. Айрис шесть лет имела возможность корить себя за то, что не смогла дать благородной отповеди на месте, это не могло пройти бесследно. После первых же перемен она немедленно ринулась вперед:

Айрис: Черт, я должна была сказать ей все это еще шесть лет назад!

Я: *(уже как я, сопереживающий друг)* Ты так расстраиваешься, потому что тебе жаль, что ты не смогла тогда подобрать ясный ответ?

Айрис: Я себя чувствую такой дурой! Я же знаю, что я — не «кроткая маленькая библиотекарьша», но почему же я ей этого не сказала?

- Я: То есть, тебе жаль, что у тебя не было достаточного контакта с собой, чтобы сказать это?
- Айрис: Да. И я ужасно злюсь на себя! Мне жаль, что я позволила ей помыкать мной.
- Я: Тебе хотелось бы быть поувереннее в себе?
- Айрис: Точно, мне следует помнить, что я имею право быть такой, какая я есть.

Айрис несколько секунд молчит. Она выражает готовность практиковать ННО и снова услышать то, что сказала ей Лив, но иным образом.

- Я как Лив: Айрис, я не в состоянии выдерживать таких, как вы, всегда и всюду такая славная и сладкая, всегда кроткая маленькая библиотечарша. И зачем вам только все это нужно?
- Айрис: *(прислушиваясь к чувствам, потребностям и просьбам Лив)* О Лив, это звучит так, будто вы действительно расстроены... вам жаль, что я... потому что я...

Здесь Айрис спотыкается на обычной ошибке. Используя местоимение «я», она приписывает чувство Лив Айрис, а не каким-то желаниям собственно Лив, которые и порождают это чувство. То есть не «вы расстроены, потому что я то-то и то-то», а «вы расстроены, потому что хотели от меня чего-то другого».

- Я: *(пробует заново)* Ладно, Лив, вы в самом деле расстроены, потому что вы хотите... гм... хотите...

Поскольку я в своей роли старался искренне прочувствовать Лив, я ощутил внезапную вспышку понимания того, чего я (как Лив) так жаждал: «Соединенности!.. Вот чего я хочу! Я хочу чувствовать, что в соединении... с тобой, Айрис! И я так расстроен всей твоей славностью, сладостью и правильностью, которые разделяют нас, что хочу просто смять и скомкать все это — чтобы я мог в самом деле дотянуться до тебя!»

Мы сидели, немного ошеломленные этой вспышкой, а потом Айрис сказала: «Бели бы я знала, если бы она сказала, что на самом деле ей нужна подлинная связанность со мной... Черт, я хочу сказать, это же почти любовь*. Она так и не встретилась с Лив, поэтому не смогла проверить истинность пришедшего понимания, но после этой сессии ННО Айрис решила свой наболевший внутренний конфликт и

обнаружила, что теперь ей легче принимать чужие слова, которые прежде ей непременно показались бы «оскорбительным выпадом».

Чем больше вы цените благодарность, тем меньше вы — жертва негодования, депрессии и отчаяния. Благодарность будет действовать как эликсир, который постепенно разрушит твердую раковину вашего эго — потребность обладать и управлять — и превратит вас в щедрое существо. Чувство благодарности производит истинную духовную алхимию, делает нас великодушными: возвеличивает нашу душу.

Сэм Кин

ГЛАВА ТРИНАДЦАТАЯ

Выражение признательности в ННО

Мотив, стоящий за признательностью

«У вас получился отличный доклад».

«Вы — очень чуткий человек».

«Очень любезно с вашей стороны было предложить отвезти меня домой вчера вечером».

Такие утверждения часто произносятся как выражения оценки в жизнеотчуждающем общении. Возможно, вас удивляет, что я расцениваю похвалу и комплименты как нечто жизнеотчуждающее. Заметьте, однако, что оценка, выраженная в этой форме, почти не показывает то, что происходит с говорящим, а самого его ставит на позицию вынесения суждений. Я определяю суждения — и положительные, и отрицательные — как жизнеотчуждающее общение.

На корпоративных тренингах, которые мы предлагаем, я часто сталкиваюсь с начальниками, которые защищают практику похвалы и комплиментов, утверждая, что «это работает».

«Исследования показывают, — говорят они, — что если начальник хвалит подчиненных, они работают усерднее. То же самое происходит в школах: если учителя хвалят учащихся, они учатся усерднее». Я видел это исследование, но убежден, что адреса ты такой похвалы в самом деле проявляют усердие лишь на первых порах. Как только они ощущают манипуляцию, стоящую за оценкой, их производительность падает. Меня же больше беспокоит то, что красота признательности оказывается подпорчена, едва лишь люди начинают замечать скрытое намерение получить от них что-то таким образом. Кроме того, когда мы используем положительную обратную связь как средство влиять на других, нам может быть не ясно, как они поняли то, что мы хотели им сказать. Есть мультфильм, где один индеец кричит другому: «Смотри, как я пользуюсь современной психологией!» Он ведет своего друга туда, где лошадь может подслушать их разговор, и восклицает: «У меня самая быстрая, самая храбрая лошадь на всем Западе!»

Лошадь грустнеет и говорит себе: Нет, как вам это нравится? Он таки завел себе Другую лошадь». Когда мы используем ННО, чтобы выразить оценку, она должна просто отмечать, а не требовать чего-то

взамен. Наше единственное намерение состоит в том, чтобы отметить способ, которым наши жизни были обогащены другими.

Три компонента признательности

ННО ясно различает три компонента в выражении оценки:

- 1) действия, которые внесли свой вклад в наше благосостояние;
- 2) наши конкретные потребности, которые были удовлетворены,
- 3) и доставляющие удовольствие ощущения от самого себя, порожденные удовлетворением этих потребностей.

Последовательность этих компонентов может меняться; иногда все три могут быть переданы улыбкой или простым выражением благодарности. Однако, если мы хотим быть уверены, что наша признательность воспринята во всей полноте, бывает не лишним пустить в ход красноречие, чтобы выразить все три компонента устно.

Следующий диалог иллюстрирует, как похвала может быть преобразована в признательность, которая охватывает все три компонента.

Я: Не могу принять вашу признательность так полно, как хотел бы.

Участница: Что вы имеете в виду?

Я: Меня за всю мою жизнь как только не называли, но я не припомню, чтобы хоть раз извлекал серьезную пользу из слов о том, что я из себя представляю. Я хотел бы извлечь урок из вашей признательности и сохранить его, но для этого мне нужно больше информации.

Участница: Какой именно?

Я: Сначала я хотел бы знать, что я сказал или сделал, что сделало вашу жизнь лучше.

Участница: Ну, вы очень умны.

Я: Боюсь, вы только что дали мне еще одно суждение, и оно не отвечает на мой вопрос, какова моя роль в улучшении вашей жизни.

Участница некоторое время думает, после чего вспоминает определенный момент тренинга и два замечания, сказанные ей: «Посмотрите вот сюда и вот сюда. Вот те две вещи, которые вы сказали».

- Я: Ах, так, значит, вы признательны мне за то, что я назвал вам эти две вещи?
- Участница: Да
- Я: Кроме того, я хотел бы знать, что вы чувствуете в связи с тем, что я сказал об этих двух вещах.
- Участница: Я успокоилась и полна надежды.
- Я: И теперь я хотел бы знать, какие ваши потребности были удовлетворены моими словами о тех двух вещах.
- Участница: У меня есть 18-летний сын, с которым я не в состоянии общаться. Я отчаянно искала хоть какие-нибудь указания, которые могли бы помочь мне общаться с ним с большей любовью, и те две вещи, которые вы назвали, и есть то указание, которое я искала.

Слушание всех трех компонентов — что я сделал, что она чувствовала, какие ее потребности получили удовлетворение — помогло отметить вместе с нею ее признательность. Если бы она с самого начала выразила свою признательность на языке ННО, это, возможно, выглядело бы так: «Маршалл, когда вы сказали эти две вещи [показывая мне свои записи], я почувствовала облегчение и исполнилась надежды, потому что искала способ наладить связь с моим сыном и они дали мне указания, которых мне не хватало».

Получение признательности

Многие не в силах просто принять признательность с изяществом. Мы беспокоимся, заслуживаем ли этого. Мы волнуемся, чего от нас ожидают, — особенно если у нас есть учителя или начальство, которые используют признательность как средство увеличить производительность. Или мы озабочены своим соответствием данной оценке. Выросшие в культуре, где покупка, приобретение и получение — стандартные способы обмена, мы часто не знаем, как быть с тем, что нам просто что-то отдают.

ННО предлагает нам принимать признательность с той же эмпатией, какую мы проявляем, слушая другие сообщения. Мы слышим что то, что мы сделали, способствовало благополучию других; мы слышим их чувства и потребности, которые получили удовлетворение. Мы принимаем в сердца радостные свидетельства того, что каждый из нас может улучшить жизнь других.

Принимать признательность с изяществом меня научил мой друг Нейфез Ассейли. Он был членом палестинской группы, которую я

пригласил в Швейцарию для обучения ННО в те времена, когда принимаемые меры безопасности сделали невозможным обучение смешанных групп палестинцев и израильтян в их собственных странах. В конце тренинга Нейфез подошел ко мне. «Это обучение будет очень ценно для нас и для мира в нашей стране, — поблагодарил он. — Я хотел бы поблагодарить вас так, как это делаем мы, мусульмане-суфии, когда мы хотим выразить особую признательность». Он захватил своим большим пальцем мой, заглянул мне в глаза и сказал: «Я целую Бога в тебе, который позволяет дать нам то, что ты сделал». И затем поцеловал мою руку. Принимайте оценку без чувства превосходства или ложного смирения.

Выражение Нейфезом благодарности показало мне иной способ получить признательность. Обычно она принимается из двух противоположных позиций. На одном конце — самомнение, уверенность, что мы возвысились после того, как приняли благодарность других. На другом — ложное смирение, отрицающее важность признательности призывом не обращать внимания на сделанное: «О, это был пустяк». Нейфез показал мне, что я мог получить признательность радостно, в понимании, что Бог каждому дал силы обогатить жизни других. Если я знаю, что через меня идет сила Бога, давая возможность обогатить жизнь для других, я могу избежать и ловушки самомнения, и ложного смирения.

Голда Меир, будучи премьер-министром Израиля, однажды упрекнула одного из своих министров: «Не скромничайте, вы не настолько великий человек». Следующие строчки, авторство которых приписывается современной писательнице Мэрианн Уильямсон, служат мне еще одним напоминанием о ловушке ложного смирения:

Наш самый глубокий страх не в том, что мы чему-то не соответствуем. Наш самый глубокий страх в том, что мы уже давно находимся за гранью всякой меры.

Наш свет, а не наша тьма, пугает нас. Вы — ребенок «Бога. Ваши игры для мира — ничто.

Нет никакого света в стремлении ужаться как можно плотнее, чтобы другие люди не ощущали неуверенности рядом с вами.

Мы родились, чтобы восславить Бога, который в нас. Не в избранных, а во всех до единого.

Выпуская наружу свой слабый свет; мы бессознательно разрешаем остальным делать то же.

И когда мы освобождаемся от страха, наше-присутствие освобождает от него остальных.

Жажда признательности

Как это ни парадоксально, несмотря на нашу неловкость при принятии признательности, большинство людей очень хочет, чтобы их искренне принимали и ценили. На одной спонтанной вечеринке мой 12-летний друг предложил игру, чтобы в ней все гости могли представиться и познакомиться. Каждый должен был записать вопрос и положить его в коробку, а затем все по очереди вытягивали вопрос и отвечали на него вслух.

Недавно, консультируясь с представителями различных социальных служб и промышленных организаций, я был поражен тем, как часто люди выказывали жажду признательности на работе. «Как усердно ни трудись, — вздыхали они, — никогда не услышишь ни от кого доброго слова. Но стоит сделать единственную ошибку — и всегда найдется тот, кто вас нещадно раскритикует». Так вот, для той игры я написал вопрос: «Какова должна быть величина чьей-то признательности, чтобы вы подскочили от радости?»

Одна женщина вытащила этот вопрос из коробки, прочла его и расплакалась. Она занимала должность директора приюта для женщин, подвергшихся насилию. Каждый месяц она тратила кучу сил на составление расписания, которое бы по возможности устроило всех. И каждый месяц, когда расписание обнародовалось, находилось несколько недовольных. Она не помнила, чтобы когда-нибудь получала признательность за свои попытки составить приемлемое расписание. Все это пронеслось у нее в голове, когда она читала мой вопрос, и жажда признательности заставила ее расплакаться.

Выслушав ее историю, другой мой друг сказал, что он тоже хочет ответить на этот вопрос. Все остальные тоже попросили слова, и во время ответа расплакалось еще несколько человек.

Желание признательности — в противоположность манипулятивным «воздействиям» — особенно заметно на работе, но оно затрагивает и семейную жизнь. Однажды вечером, когда я напомнил моему

сыну Бретту его отказы выполнять работу по дому, он парировал: «Папа, ты знаешь, как часто поминаешь то, что было не так, но почти никогда не говоришь о том, что было правильно?»

Я запомнил его наблюдение. Я понял, что постоянно искал совершенства, едва обращая внимание на то, что удавалось. Я только что закончил тренинг с более чем сотней участников, и всеобщая оценка была очень высокой, за исключением-оценки одного человека. Однако в моей голове задержалась именно неудовлетворенность одного этого человека.

В тот вечер я написал песню, которая начиналась со слов:

*Коль на девяносто восемь
В чем-то преуспел,
Те запомню два процента,
Что я проглядел...*

Мне пришло в голову, что у меня есть выбор: вместо этого принять точку зрения одной учительницы. Один из ее студентов, не выучив ничего к экзамену, сдал чистый лист с одним только надписанным своим именем. Каково же было его удивление, когда позже она возвратила ему лист с оценкой «14 %». «За что я получил 14 %?» — спросил он недоверчиво. «За опрятность», — ответила она. После «сигнала тревоги», который мне дал Бретт, я постарался обращать больше внимания на то, что делают другие вокруг меня для обогащения моей жизни, и учиться выражать признательность за это.

Преодоление нежелания выразить признательность

Я был глубоко тронут тем местом в книге Джона Пау-элла «Секрет пребывания в любви», где он описывает свою печаль из-за невозможности выразить свою признательность отцу: ни разу за всю его жизнь. Как это печально, — подумал я, — упустить возможность выразить признательность людям, которые оказали самое большое влияние на нашу жизнь! Мне немедленно пришел на ум мой дядя Юлиус Фокс. Когда я был мальчиком, он ежедневно приезжал к нам, чтобы заботиться о моей парализованной бабушке. Пока он за ней ухаживал, теплая, любящая улыбка не сходила с его лица. Независимо от того, насколько неприятной эта задача выглядела в моих глазах, он ухаживал за ней так, будто это было величайшее одолжение с ее стороны — позволять ему заботиться о ней. Это был для меня прекрасный пример мужской силы, и я часто вспоминал его годы спустя.

Я понял, что никогда не выражал признательности моему дяде, который был теперь болен и при смерти. Я подумывал это сделать, но ощущал свое сопротивление: «Я уверен, он прекрасно знает, что он значит для меня, я не должен выражать это вслух; кроме того, его могли бы смутить мои слова». И не успела эта мысль прийти мне в голову, как я уже знал, что это неправда. Слишком часто я предполагал, что другие и так знают, как высоко я их ценю, а выяснялось, что это не так. И даже когда люди смущались, они были рады слышать мою признательность, высказанную вслух.

Все еще колеблясь, я сказал себе, что слова не могут передать всей глубины того, что я хочу выразить. Я быстро просмотрел это: да, слова могут быть скверным средством для передачи нашей сердечной привязанности, но, как меня учили: «Все, что стоит делать, стоит делать хотя бы плохо!»

И так случилось, что вскоре я оказался рядом с дядей Юлиусом на семейной встрече, и слова просто потекли из меня. Он принял их радостно, без затруднений. Переполненный чувствами этого вечера, я пошел домой, написал стихи и послал ему. Потом мне говорили, что каждый день до самой смерти, которая наступила три недели спустя, мой дядя просил, чтобы ему читали эти стихи.

Итоги

Обычные комплименты часто притупляют форму оценок (пусть и позитивных), а также попыток манипулировать поведением других. ННО поощряет выражение признательности исключительно дал того, чтобы отметить:

- 1) то действие, которое способствовало нашему благополучию;
- 2) нашу конкретную потребность, которая была удовлетворена;
- 3) ощущение удовольствия, возникшее в результате.

Получая признательность в таком виде, мы можем жить без какого-либо ненужного ощущения превосходства или ложной скромности, радуясь вместе теми, кто выражает признательность.

ЭПИЛОГ

Однажды я спросил дядю Юлиуса, как он развил в себе такую замечательную способность давать с сопереживанием. Он выглядел польщенным моим вопросом и хорошо подумал, прежде чем ответить:

— Бог наградил меня хорошими учителями.

Когда я спросил, кто они были, он отозвался:

— Самым лучшим моим учителем была твоя бабушка. Когда ты жил с нею, она была уже больна, так что считай, что ты и не знал ее. Например, твоя мама когда-нибудь рассказывала тебе, как во время Великой депрессии она привела в дом портного, после того, как он лишился своего дома и бизнеса? Три года он, его жена и двое его детей жили в ее доме. Я хорошо помнил эту историю. Она произвела на меня глубокое впечатление еще тогда, когда мать рассказала мне ее впервые, потому что для меня оставалось загадкой, как бабушка нашла место для семьи портного, когда воспитывала девять собственных детей в доме весьма скромного размера! Дядя Юлиус вспомнил еще несколько историй о том, какой сочувствующей была бабушка: все их я слышал еще ребенком. Затем он сказал:

— Уж наверняка об Иисусе мать тебе тоже рассказала.

— О ком?

— Об Иисусе.

— Нет, об Иисусе она никогда мне не рассказывала.

Рассказ об Иисусе был последним драгоценным подарком, который я получил от дяди. Это подлинная история о том, как однажды к задней двери бабушкиного дома подошел мужчина и попросил немного еды. Тогда это было в порядке вещей. Хотя бабушка была очень бедна, вся округа знала, что она накормит любого, кто постучится в ее дверь. У мужчины была борода и длинные темные спутанные волосы. Одежда на нем была ветхой, а на шее висел крест из двух веточек, перевязанных бечевкой. Бабушка пригласила его в кухню поесть и, пока он ел, спросила, как его зовут. — Меня зовут Иисус, — ответил он.

— А фамилия? — спросила она.

— Я — Иисус, Сын Божий. (Бабушка плохо говорила по-английски. Еще один мой дядя, Исидор, потом рассказал мне, что он вошел в кухню, когда мужчина все еще ел, и бабушка представила незнакомца «господин Сынбож».)

Он ел, а бабушка спросила, где он живет:

— У меня нет дома.

— Да, но где вы собираетесь ночевать? Нынче холодно.

— Даже не знаю.

— Может, останетесь здесь? — предложила она.

И он остался на семь лет.

У бабушки был природный дар ненасильственного общения. Она не думала, каков «был» этот человек. Если бы она задумалась, то, вероятно, решила бы, что он сумасшедший, и постаралась бы отделаться от него. Но нет, она думала о том, что люди чувствуют и в чем они нуждаются. Если они хотят есть, накорми их. Если у них нет крыши над головой, дай им ночлег.

Моя бабушка любила танцевать, и моя мать помнит, что она часто говорила: «Зачем ходить, если можно танцевать». Итак, я заканчиваю эту книгу о языке сопереживания песней о моей бабушке, которая говорила и жила языком ненасильственного общения.

Однажды человек по имени Иисус
Постучал к моей бабушке в дверь.
Он попросил немного еды,
Она накормила его досыта.

Он представился Господом Иисусом.
Она не стала проверять это в Ватикане.
Он остался у нее на несколько лет,
Как до него 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.

ОБ АВТОРЕ

Росший в неблагополучном районе Детройта, Маршалл Розенберг с молодого возраста живо интересовался психологией общения и мечтал найти способы коммуникации между людьми, которые бы исключали насилие в принципе. В 1961 году получил степень доктора наук в области клинической психологии в Висконсинском университете. Изучал также сравнительное религиоведение. Создав в 1960-е годы свой метод ненасильственного общения (ННО), доктор Розенберг длительное время испытывал его на практике, а в 1984 году основал Центр ненасильственного общения (ЦННО). Сейчас это уже международная некоммерческая организация. Более 100 штатных преподавателей ЦННО проводят в 30 странах мира тренинги и семинары для родителей, работников здравоохранения и образования, менеджеров, заключенных, полицейских, военных, священнослужителей, государственных чиновников и т. д.

Маршалл Розенберг проводил «программы мира» во многих странах Европы, Азии, Африки и Южной Америки, страдающих от межрелигиозных и межнациональных конфликтов. Югославская команда ЦННО получала материальную поддержку из фондов ЮНЕСКО. Правительство Израиля официально признало метод ННО и преподает его в сотнях школ этой страны.

В настоящее время Маршалл Розенберг базируется в Швейцарии и ездит по всему миру, предлагая обучение методу ННО и посредничество в урегулировании различного рода конфликтов.

ПРОЦЕСС ННО

Краткая, суть процесса ННО

Честно выражаю мое состояние, никого не обвиняя и не критикуя.

Эмпатически воспринимаю твое состояние, не слыша обвинений и критики.

НАБЛЮДЕНИЯ

1. Что из мною наблюдаемого (увиденного, услышанного, вспомненного, причем без моих оценок) способствует или не способствует моему благополучию: «Когда я вижу (слышу) то-то и то-то...»

1. Что из тобою наблюдаемого (увиденного, услышанного, вспомненного, причем без твоих оценок) способствует или не способствует твоему благополучию: «Когда ты видишь (слышишь) то-то и то-то...» (Может пропускаться, когда просто предлагается эмпатия.)

ЧУВСТВА

2. Как я себя чувствую (эмоции, а не мысли) в связи с тем, что я наблюдаю: «Я чувствую то-то и то-то...»

2. Как ты себя чувствуешь (эмоции, а не мысли) в связи с тем, что ты наблюдаешь: «Ты чувствуешь то-то и то-то...»

ПОТРЕБНОСТИ

3. Какая моя потребность (а не прихоть) определяет мои чувства: «Потому что мне нужно то-то и то-то».

3. Какая твоя потребность (а не прихоть) определяет твои чувства: «Потому что тебе нужно то-то и то-то».

Четко называю то, что должно улучшить мою жизнь, но ничего не требую

Эмпатически воспринимаю то, что должно улучшить твою жизнь, и не слышу никаких требований.

ПРОСЬБЫ

4. Конкретные действия, которые я бы одобрил: «Ты не хотел бы сделать то-то и то-то?»

4. Конкретные действия, которые ты бы одобрил: «Ты не хотел бы сделать то-то и то-то?» (Может пропускаться, когда просто предлагается эмпатия.)