

# **Технологии ненасильственного общения**

Воронина Е.А.

к.п.н., доцент кафедры социально-педагогического  
образования СПб АППО

Ребенок понимает отношение к нему родителей и учителей по тому, как они разговаривают с ним.

Слова взрослых влияют на самооценку ребенка и его чувство собственного достоинства. Речь взрослых в значительной степени определяет судьбу ребенка

Хаим Гинотт

# Идеи ненасилия в общении

К. Роджерс

М. Розенберг

Ю.Б. Гиппенрейтер

**Общение:**

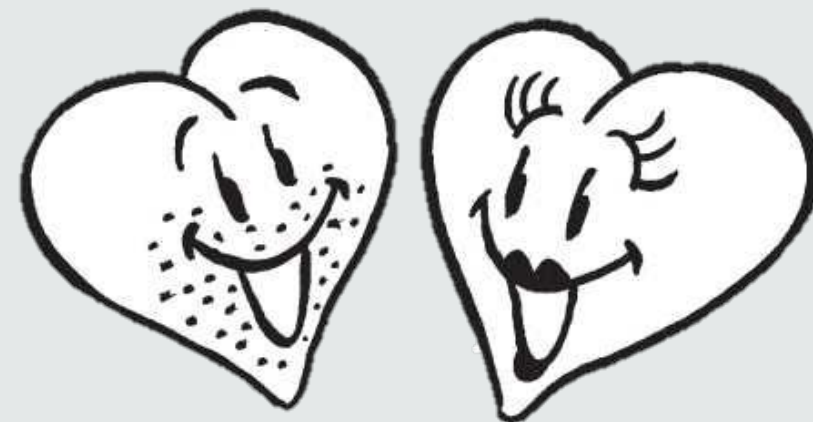
ненасильственное

открытое

Эффективное

*Что почитать?*

- ❖ **РОЗЕНБЕРГ МАРШАЛЛ. ЯЗЫК ЖИЗНИ**
- ❖ **ГИППЕНРЕЙТЕР ЮЛИЯ. ОБЩАТЬСЯ С РЕБЕНКОМ. КАК?**
- ❖ **РУСТ СЕРЕНА. ЕСЛИ ЖИРАФ ТАНЦУЕТ С ВОЛКОМ**
  
- ❖ **АДЕЛЬ ФАБЕР, ЭЛЕЙН МАЗЛИШ:**
- ❖ **КАК ГОВОРИТЬ, ЧТОБЫ ДЕТИ СЛУШАЛИ, И КАК СЛУШАТЬ, ЧТОБЫ ДЕТИ ГОВОРИЛИ**
- ❖ **КАК ГОВОРИТЬ С ДЕТЬМИ, ЧТОБЫ ОНИ УЧИЛИСЬ**



**«Слова –это окна или стены»**

*Маршалл Розенберг*

# Перечень насильственных коммуникаций

- ▶ Требование, приказ, команда, инструкция
- ▶ Указание на то, что «ты должен»
- ▶ Оценка-ярлык (в т.ч похвала), оценка-сравнение, диагноз, критика, приговор
- ▶ Упрек, обвинение
- ▶ Предупреждение, предостережение, угроза, шантаж
- ▶ Нравоучение, проповедь, нотация
- ▶ Готовые решения, подсказки, советы
- ▶ Доказательства, доводы
- ▶ Обзывание, высмеивание, подшучивание, сарказм
- ▶ Догадки, интерпретация, выпрашивание
- ▶ Обобщения («все», «никто», «всегда», «иногда»)
- ▶ Успокаивание на словах
- ▶ Уход от разговора, молчание

# Негативное поведение

❖ Разрушительные чувства ГНЕВ, злоба, агрессия



❖ Страдательные чувства боль обида страх



❖ **Потребности**

в любви, внимании, ласке, успехе, самоуважении, познании, свободе, независимости, самоопределении, самосовершенствовании, реализации собственного потенциала



❖ **Базисные стремления**

я-хороший, я-любим, я-могу, я - есмь!

# Маршалл Розенберг Метод ненасильственного общения (ННО)

*«Ненасилие – присущее нам от природы состояние сопереживания, при котором душа избавлена от насилия»*



# Условия открытого (ненасильственного) общения

(снижающие вероятность появления защитных, враждебных чувств у партнера по общению)

- ▶ Безусловное принятие (+8 объятий в день)
- ▶ Выражение межличностных чувств: ясное, по возможности, сообщение о своем внутреннем состоянии (я - сообщение, я - высказывание, ясное выражение себя)  
Выражение межличностных чувств: ясное, по возможности, сообщение о своем внутреннем состоянии (я - сообщение, я - высказывание, ясное выражение себя)
- ▶ Эмпатический ответ: полное понимание состояния, мыслей, потребностей собеседника и передача понимания его чувств, поведения и опыта
- ▶ Конгруэнтность: состояние, в котором слова человека соответствуют его действиям. Его невербальные сигналы и вербальные утверждения соответствуют друг другу
- ▶ Переключение образа действия: адекватный переход от выражения межличностных чувств к эмпатическому ответу и обратно (диалог)



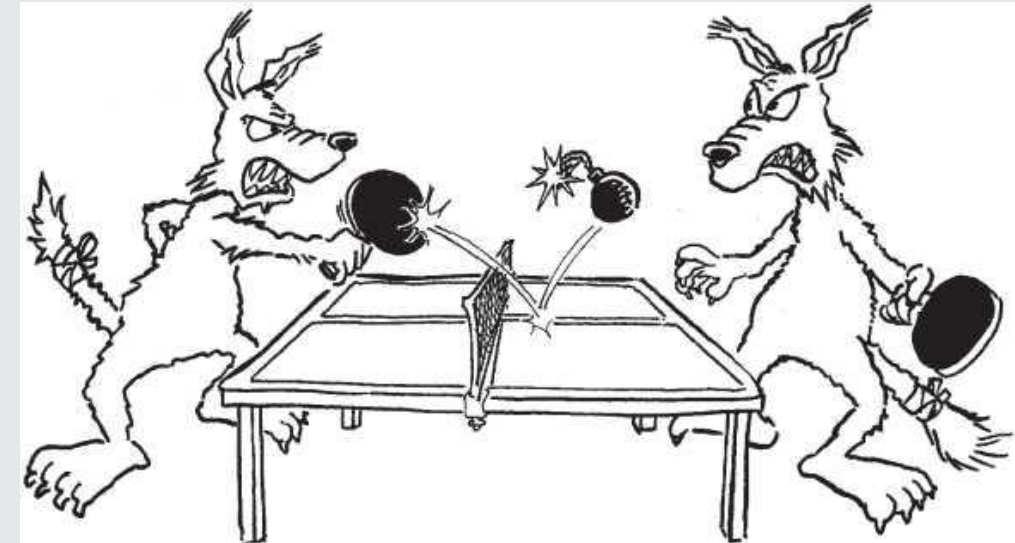
# Стиль общения «Волк» («Шакал»)

Язык Волка «Шакала» – разобщающий, доминантный язык

«Волк» оценивает, анализирует, обвиняет себя и других. Пытается объяснить людям что у них неправильно с его точки зрения.

Что значит говорить на «волчьем»? Это значит применять:

- ❖ диагнозы, осуждения, ярлыки, анализ, критику, сравнения и т.д.
- ❖ оценку с точки зрения награды/наказания (т.е. поведение человека заслуживает награды или наказания)
- ❖ требования (отрицание возможности выбора у человека, желание наказать тех, кто не выполняет требования)
- ❖ отрицание возможности выбора или ответственности («пришлось», «должен», «предполагалось, что ты», «меня заставили» и т.д.)
- ❖ Уши «Волка» (обвинить других, обвинить себя)



# Стиль общения «Жираф»

- ❖ Язык общения «Жирафа» – язык сердца
- ❖ «Жираф» не дает оценок, не обвиняет, не требует и не угрожает
- ❖ «Жирафы» объективны в своем видении и понимании своих чувств и потребностей, чувств и потребностей других людей. «Жирафы» применяют эмпатию и стремятся сделать не только свою жизнь, но и жизнь окружающих – замечательной
- ❖ В каждый отдельный момент времени «Жираф» осознает свой выбор



## Волк

## Жираф

«Ты все знаешь лучше других, и всегда последнее слово должно оставаться за тобой!»

Я переживаю, потому что мне кажется, что ты меня не слушаешь, и еще потому, что для меня очень важно понимание между нами!

«Ты, наверное, лентяй и эгоист! Сидит себе за компьютером, пока я тут надрываюсь»

«Я выбился из сил, мне срочно нужна помощь!»

«Если ты еще раз будешь разговаривать со мной в таком тоне, ты допрыгаешься!»

Я ужаснулся и опечалился, потому что для меня очень важны уважительные отношения между людьми

Если ты еще раз опоздаешь, то это наш последний уговор!

Я огорчен, потому что мне хотелось бы использовать свое время осмысленно и с пользой!

Ты никогда не слушаешь меня, когда я с тобой разговариваю! Ты постоянно меня игнорируешь. Тебе на меня наплевать!

Когда я вижу, что ты читаешь газету, когда я с тобой разговариваю, я ощущаю разочарование, потому что мне нужно, чтобы меня услышали. Ты можешь отложить газету на 5 минут и послушать меня?

Если проект не будет готов к среде, вы можете искать себе другого руководителя

Я в непростом положении, и мне необходима уверенность. Скажите мне, пожалуйста, укладываетесь ли вы в сроки выполнения работы

Символ в NVC (ННО)	«Волк» (НО)	«Жираф» (ННО)
<b>Способ взаимодействия</b>	Доминирование	Партнерство
<b>Намерение</b>	Быть правым Заставить других делать то, что я хочу	Связь или понимание
<b>Основные виды суждений</b>	Оценки и осуждение (хорошо/плохо, правильно/неправильно) Двойственное (или/или)	Суждения, помогающие партнерству (потребности удовлетворены /не удовлетворены) Диалектические (и то /и то)
<b>Мотивы поступков</b>	Внешние (награды/наказания)	Внутренние (чувства/потребности)
<b>Источник чувств</b>	Вызваны внешними событиями, другими людьми	Вызваны собственными потребностями или мыслями
<b>Создает собственную безопасность с помощью</b>	Послушания	Душевной близости
<b>Отношения с другими людьми</b>	Кастовая система или иерархия Власть Выигрыш/поражение Делать по-своему	Равенство/взаимость Удовлетворить потребности всех

# Составляющие ненасильственного общения

Ясное выражение себя

(Я –высказывание)

1. Выражение того, что я чувствую (*я чувствую, мне стало...*)
2. Высказывание о том, что я вижу такого, с чем связаны мои чувства (*когда я слышу...когда я вижу...*)
3. Высказывание о том, с какими моими потребностями связаны испытываемые мною чувства (*потому что я надеялся, рассчитывал, думал...*)
4. Желаемые мною действия (на языке позитивных действий) (*и я бы хотел...*)

Эмпатическое понимание

(активное слушание)

1. Эмпатическое восприятие чувств партнера (*Вы чувствуете...*)
2. Эмпатическое восприятие того, что партнер наблюдает такого, с чем связаны его чувства (*когда вы видите, слышите...*)
3. Эмпатическое восприятие тех потребностей партнера, с которым связаны его чувства (*потому что вы бы предпочитали...*)
4. Эмпатическое восприятие желаемых для партнера действий (на языке позитивных действий) (*и вы бы сейчас хотели...*)

## Ясное выражение себя «Я высказывание»

Ваня, 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. Не мог бы ты либо забрать носки в свою комнату, либо бросить их в стиральную машину

- ❖ 1. Выражение того, что я чувствую (*я чувствую, мне стало...*)
- ❖ 2. Высказывание о том, что я вижу такого, с чем связаны мои чувства (*когда я слышу...когда я вижу...*)
- ❖ 3. Высказывание о том, с какими моими потребностями связаны испытываемые мною чувства (*потому что я надеялся, рассчитывал, думал...*)
- ❖ 4. Желаемые мною действия (на языке позитивных действий) (*и я бы хотел...*)

# Шаг первый: наблюдение

? Что именно послужило для меня поводом к данному разговору?  
( что я увидел (а) и услышал(а)?)

**Ты всегда опаздываешь.**

**Ты пришел через 10 минут после  
начала урока**

*Когда мы смешиваем наблюдение и оценку люди слышат осуждение и критику от нас!*



## *Важно: разделять наблюдение и оценку!*

### *Наблюдение с оценкой*

- ▶ Вы слишком щедры
- ▶ Иван тянет до последнего
- ▶ Александр уродлив

**Вызывает желание обороняться!**

### *Наблюдение без оценки*

- ▶ Когда я вижу, как Вы отдаете другим все деньги, предназначенные для завтрака, я думаю, что Вы слишком щедры
- ▶ Иван начинает готовиться к экзаменам только накануне вечером
- ▶ Внешность Александра не кажется мне привлекательной



## Наблюдение или оценка?

1. Позавчера Сергей сердился на меня безо всякой причины
2. Вчера вечером Аня грызла ногти, когда смотрела телевизор
3. На совещании директор не стал спрашивать моего мнения
4. Мой отец – хороший человек
5. Мама слишком много работает
6. Иван агрессивен
7. Всю эту неделю Маша каждый день стояла первой в ряду
8. Мой сын часто не чистит зубы
9. Андрей сказал мне, что в желтом я выгляжу плохо
10. Когда я разговариваю с классным руководителем, она только и делает, что жалуется

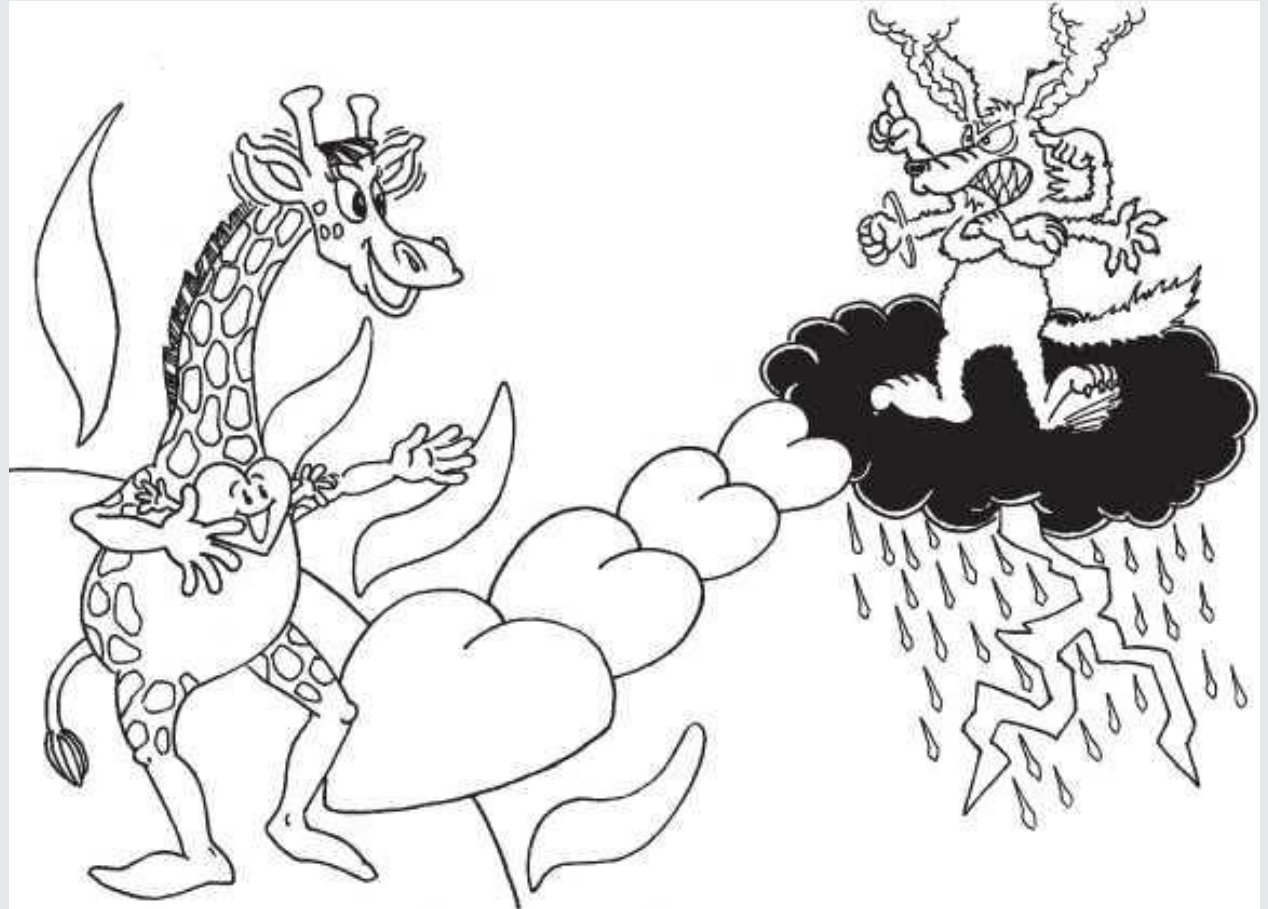
## Наблюдение или оценка? (ответы)

1. Позавчера Сергей сердился на меня безо всякой причины
2. **Вчера вечером Аня грызла ногти, когда смотрела телевизор**
3. **На совещании директор не стал спрашивать моего мнения**
4. Мой отец – хороший человек
5. Мама слишком много работает
6. Иван агрессивен
7. **Всю эту неделю Маша каждый день стояла первой в ряду**
8. Мой сын часто не чистит зубы
9. **Андрей сказал мне, что в желтом я выгляжу плохо**
10. Когда я разговариваю с классным руководителем, она только и делает, что жалуется

## Шаг 2 Выражение чувств «чувствовать не интерпретируя»

Важно: отличать чувства от мыслей.

Я чувствую, что Ваня поступил нечестно. Я чувствую что Аня довольно ответственна. (Можно заменить словом думаю)



## *Отличаем то, что чувствуем от оценок своего состояния*

### Описание оценки

- ❖ Я чувствую, что у меня нет способностей к музыке

### Описание чувств

- ❖ Я чувствую, что разочарован в себе как музыканте
- ❖ Я чувствую, что раздражен своей неспособностью к музыке
- ❖ Я чувствую, что огорчен своей неспособностью к музыке

# Отличать чувства от оценок поведения других по отношению к Вам !

- ❖ Я чувствую, что безразличен людям, с которыми работаю
- ❖ Я чувствую, что меня не понимают
- ❖ Я чувствую, что меня игнорируют (бросают, загоняют в угол, нападают, не доверяют, недооценивают, подавляют, пренебрегают, принуждают, провоцируют и т.п.)
- ❖ *Примеры интерпретации действий других, а не того, что мы чувствуем*

## Выражая чувство, описываем эмоцию

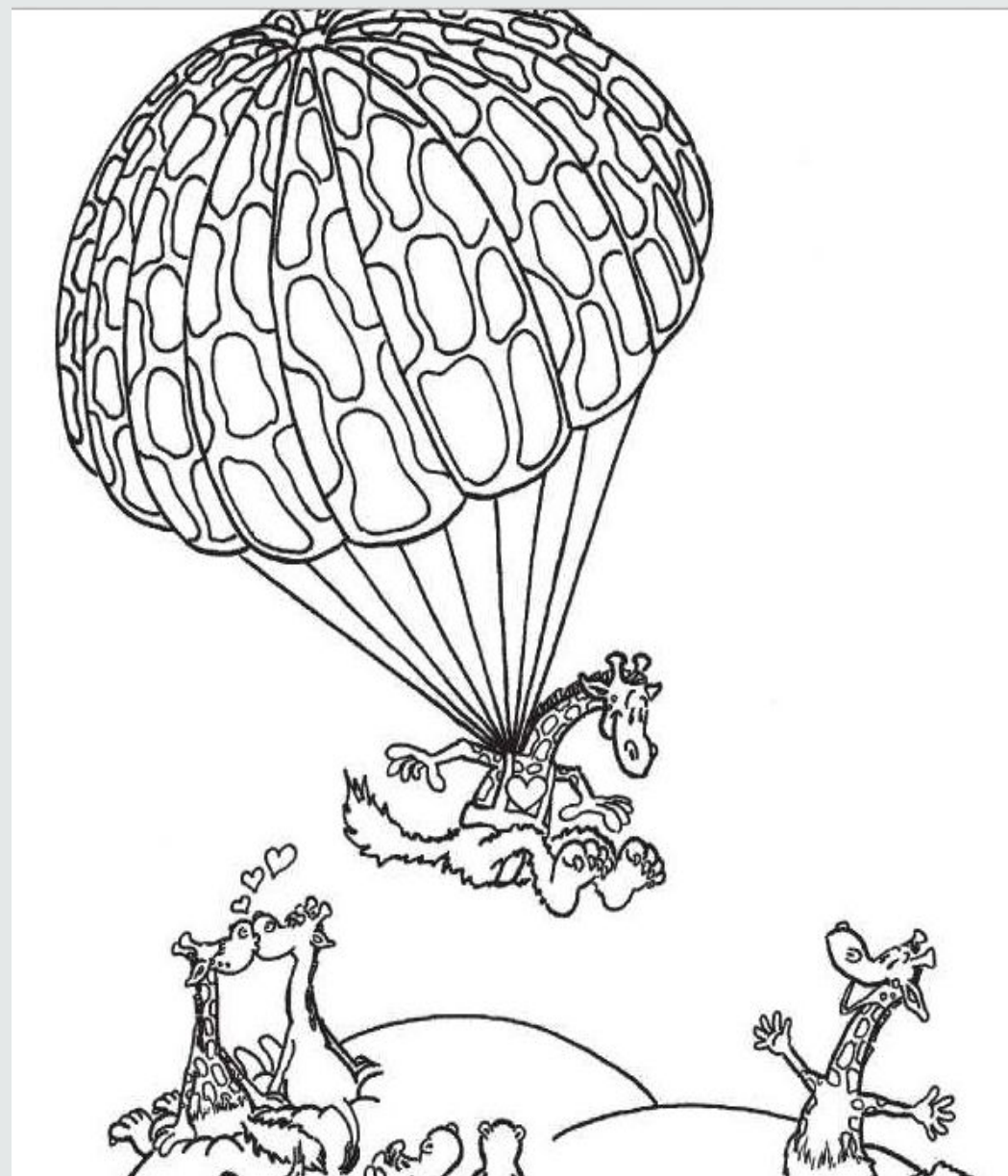
- ❖ Беззаботный
- ❖ Благодарный
- ❖ Бодрый
- ❖ Взволнованный
- ❖ Возбужденный
- ❖ Воодушевленный
- ❖ Восхищенный
- ❖ Довольный
- ❖ Ликующий
- ❖ Нежный
- ❖ Спокойный
- ❖ Уверенный
- ❖ Очарованный
- ❖ Энергичный
- ❖ Удовлетворенный
- ❖ Нежный
- ❖ Обрадованный
- ❖ Любящий
- ❖ Жизнерадостный

- ❖ Апатичный
- ❖ Безразличный
- ❖ Встревоженный
- ❖ Грустный
- ❖ Напуганный
- ❖ Нервный
- ❖ Несчастный
- ❖ Огорченный
- ❖ Одинокий
- ❖ Озлобленный
- ❖ Отчаявшийся
- ❖ Подавленный
- ❖ Раздраженный
- ❖ Сердитый
- ❖ Ревнивый
- ❖ Стыдящийся

Если отрицательные чувства  
переполняют:

Взять паузу и разобраться в своих  
чувствах потребностях и желаниях

Парашют для «жирафа»



# Выберите номера утверждений, в которых обозначены 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

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

## Шаг 3: Обозначать потребности, лежащие в основе наших чувств



# Как рассказать о своей потребности?

Способы воспринять негативное сообщение  
*Вы самый большой эгоист на свете!*

## ❖ Обвинить себя (чувство вины)

❖ *Ах, я должен быть восприимчив*

## ❖ Обвинить других (гнев)

❖ *Вы не имеете права так говорить*

## ❖ Ощутить наши собственные чувства и потребности

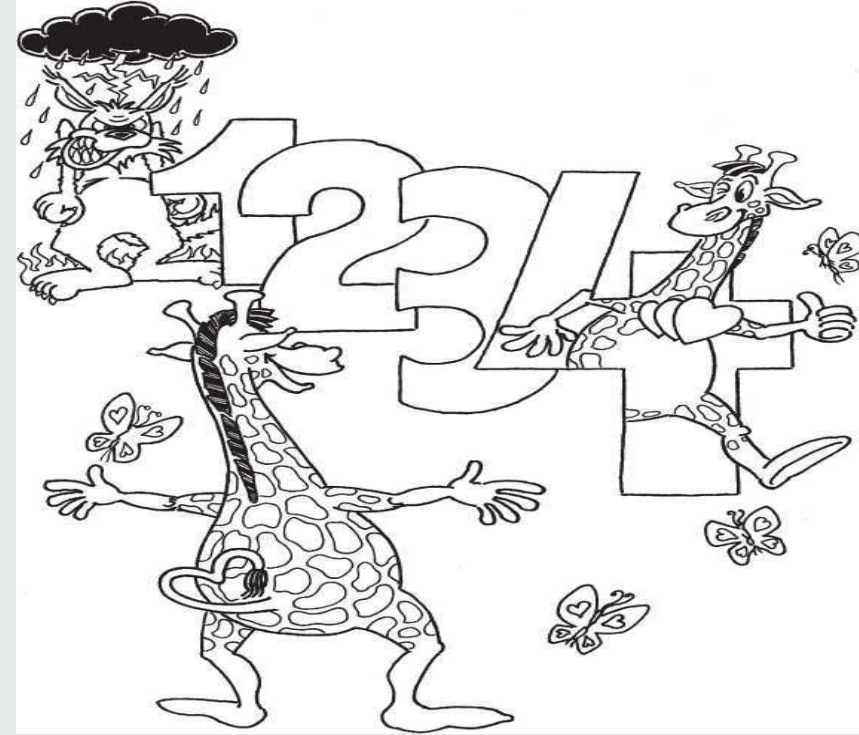
❖ *Когда я слышу, будто я самый большой эгоист на свете, я чувствую обиду, потому что мне необходимо ваше признание моих усилий быть к вам внимательнее*

## ❖ Ощутить чувства и потребности другого (эмпатия)

❖ *Вы чувствуете боль, потому что нуждаетесь в большем внимании к вашим потребностям*

❖ *Рассказать о потребности – обозначить ответственность за свои чувства!*

❖ *«Я чувствую..., потому что я ...»*



## Сравните высказывания

❖ Вы расстроили меня тем, что не приехали вчера вечером

❖ Я расстроился, когда вы не приехали, потому что хотел обсудить проблему, которая меня беспокоит

# Сравните высказывания

- ❖ То, что они аннулировали контракт, просто вывело меня из себя
- ❖ Когда аннулировали контракт, я почувствовала настоящее раздражение, потому что надеялась получить возможность повторно нанять рабочих, которых мы уволили в прошлом году
- ❖ Когда они аннулировали контракт, я почувствовала настоящее раздражение, я тогда подумала, что это было ужасно безответственно с их стороны.

## Как рассказать о своей потребности?

- Соединяйте Ваши чувства и потребности

*Я просто в ярости, когда вижу опечатки в наших пособиях, потому что я хочу, чтобы наша школа выглядела профессионально*

*Я рассержен тем, что директор нарушил свое обещание, потому что в эти выходные я рассчитывал съездить к брату*

## Выберите высказывания, где обозначаются потребности

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 этот 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

# Выберите высказывания, где обозначаются потребности

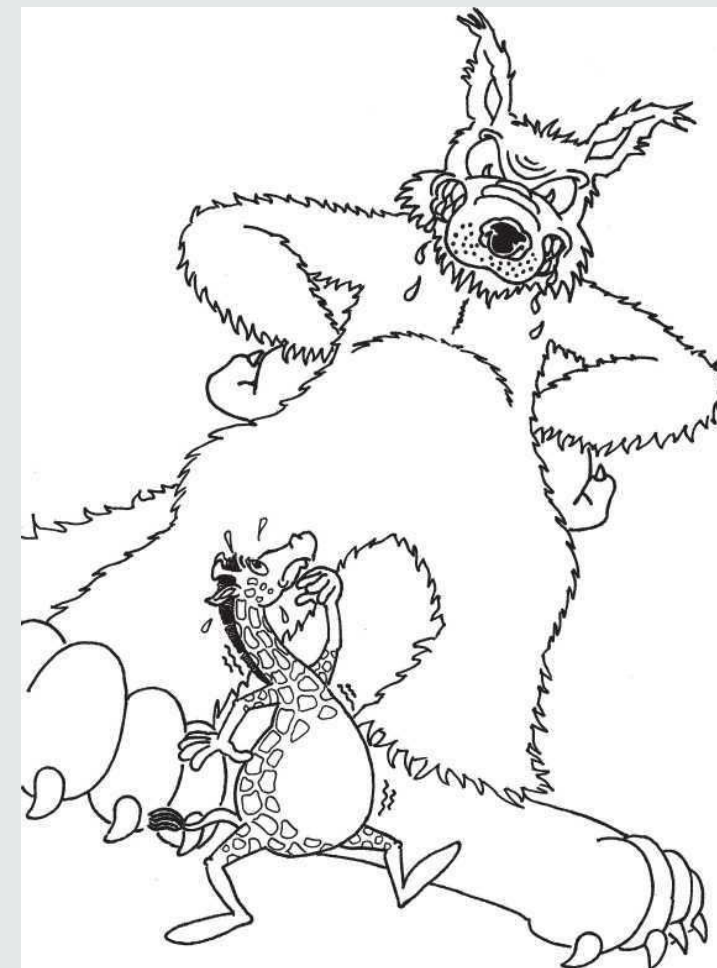
1. Меня раздражает, когда вы оставляете документы компании в зале заседаний
2. Я сержусь, когда говорю с Вами, я хочу уважения, а ваши слова звучат для меня как оскорбление
3. Я злюсь на твое опоздание
4. Мне очень жаль, что ты не придешь на ужин, я надеялся, что мы проведем этот вечер вместе
5. Я разочарован, 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



# Шаг 4 Просьба

*Вопрос о том, что мы хотим просить друг у друга, чтобы обогатить наши жизни (М. Розенберг)*

- ❖ Избегать туманных, абстрактных формулировок
- ❖ *(? я хочу, чтобы ты позволил мне быть собой )*
- ❖ *(?Я хочу чтобы ты проявил хоть немного ответственности)*
- ❖ Просить на языке позитивных действий
- ❖ *(вместо не делай..., просить, что надо сделать)*
- ❖ Не заменять просьбу требованием
- ❖ Просить о воспроизведении



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.

## Отметьте номера утверждений, в которых собеседник выражает просьбу ясно

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 позволил мне быть собой
5. Я хотел бы, чтобы вы были честны со мной относительно вчерашней встречи
6. Я хочу чтобы ты ехал с дозволенной скоростью
7. Я хотел бы узнать вас лучше
8. Я хотел бы, чтобы вы уважали мое право на личное пространство
9. Я хотел бы, чтобы ты чаще готовила ужин

## ОТВЕТЫ

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 позволил мне быть собой
5. Я хотел бы, чтобы вы были честны со мной относительно вчерашней встречи
6. Я хочу чтобы ты ехал с дозволенной скоростью
7. Я хотел бы узнать вас лучше
8. Я хотел бы, чтобы вы уважали мое право на личное пространство
9. Я хотел бы, чтобы ты чаще готовила ужин

# Эмпатическое понимание

- ❖ Эмпатия - способность понять внутреннее состояние другого человека, приобщиться к эмоциональной жизни другого, разделив его переживания



# Эмпатическое понимание

- 1. Эмпатическое восприятие чувств партнера (*Вы чувствуете...*)
- 2. Эмпатическое восприятие того, что партнер наблюдает такого, с чем связаны его чувства (*когда вы видите, слышите...*)
- 3. Эмпатическое восприятие тех потребностей партнера, с которыми связаны его чувства (*потому что вы бы предпочитали...*)
- 4. Эмпатическое восприятие желаемых для партнера действий (на языке позитивных действий (*и вы бы сейчас хотели...*))

# Пример эмпатического высказывания

❖ «Вы расстроились, когда услышали, что ответ оценен только на «удовлетворительно». Вы рассчитывали на «хорошо», вам хочется пересдачей экзамена повысить оценку».

- ▶ 1. Эмпатическое восприятие чувств партнера (*Вы чувствуете...*)
- ▶ 2. Эмпатическое восприятие того, что партнер наблюдает такого, с чем связаны его чувства (*когда вы видите, слышите...*)
- ▶ 3. Эмпатическое восприятие тех потребностей партнера, с которым связаны его чувства (*потому что вы бы предпочитали...*)
- ▶ 4. Эмпатическое восприятие желаемых для партнера действий (на языке позитивных действий (*и вы бы сейчас хотели...*))

## Определите, есть ли в общении эмпатия

- ❖ Человек А:
- ❖ Как я мог быть таким дураком?
- ❖ Человек Б:
- ❖ Все несовершенны, ты слишком суров к себе



## Определите, есть ли в общении эмпатия

- ❖ Человек А:
- ❖ Как ВЫ только могли сказать такое?
- ❖ Человек В (вариант 1):
- ❖ ВЫ чувствуете себя задетым тем, что я сказал
- ❖ Человек В (вариант 2)
- ❖ ВЫ чувствуете себя задетым, потому что предпочли бы, чтобы я согласился сделать то, о чем ВЫ меня просили

# Что мешает эмпатически воспринимать партнера по общению?

- ❖ Советы: я думаю, тебе следует...
- ❖ Переводить на себя... Это еще ничего, а вот я...
- ❖ Поучать: ...это будет отличным уроком для тебя...
- ❖ Рассказывать об аналогичных случаях... это напоминает мне...
- ❖ Утешать: ты сделал все, что мог...
- ❖ Обрывать на полуслове: не стоит так убиваться...
- ❖ Сопереживать: ах, бедняжка....
- ❖ Допрашивать: когда все это началось?...
- ❖ Поправлять: ты все не правильно понял, все не так было...



## Приемы, способствующие эмпатическому восприятию

Пересказ в форме вопросов, которые демонстрируя наше понимание, одновременно предложат внести собеседнику необходимые дополнения:

- ▶ О том, что наблюдают другие: *такая реакция вызвана тем, что я поставил тебе плохую отметку*
- ▶ О чувствах и потребностях вызвавших чувства:
  - ▶ *Вы обижены, потому что предпочли бы, чтобы Ваши усилия ценились Выше?*
- ▶ О том, что просят другие
  - ▶ *Вы хотите, чтобы я сказал, по какой причине это сделал*
  - ▶ **! Позволить другим полностью выразить себя!**

## Эмпатическое понимание

Ученик

Педагог



## Ясное выражение себя

Педагог

Ученик



# Практическая работа

# Полезные навыки

- ▶ ЧТОБЫ ДОБИТЬСЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ДЕТЬМИ
- ▶ Описывайте, что вы видите, или описывайте проблему
- ▶ Предоставляйте информацию
- ▶ Скажите одним словом
- ▶ Говорите о своих чувствах
- ▶ Пишите записки
- ▶ примеры

▶ записки

▶ Дорогой Ваня! Я не был на улице с самого утра.  
Дай мне возможность погулять.  
Твой пес Гарри

▶ Дорогая Машенька, кухню надо привести в порядок.  
Пожалуйста, сделай что-нибудь с:  
книгами на плите,  
ботинками на пороге,  
курткой на полу,  
крошками от печений на столе.  
Заранее спасибо.  
Мама

## ПАМЯТКА Вместо наказания

- Резко выразите свои чувства без нападок на характер.

*«Я в ярости от того, что мою новую пилу оставили на улице ржаветь под дождем!»*

- Сформулируйте свои ожидания.

*«Я рассчитываю на то, что после того, как у меня возьмут инструменты, мне их вернут».*

- Покажите ребенку, как загладить вину.

*«Теперь пиле нужны маленькая стальная мочалка и тяжелая физическая работа».*

- Предоставьте ребенку выбор.

*«Ты можешь брать мои инструменты и возвращать их. Ты можешь перестать использовать их. Тебе решать».*

- Предпримите действия.

*Ребенок. Почему ящик с инструментами заперт? Отец. Ты мне ответь — почему.*

- Решение проблемы.

*«Что мы можем придумать, чтобы ты пользовался моими инструментами, если они тебе нужны, и чтобы я был уверен, что найду их на месте, когда они мне понадобятся?»*



## ▶ Пример

▶ «Целая коробочка стирального порошка высыпалась на пол в ванной! Как я рассердилась, когда увидела это безобразие. Стиральный порошок не для игр! Теперь нам нужен пакет, веник и совок. Быстрее, пока его не разнесли по всей квартире». (Вместо «Смотрите, какую работу вы мне тут придумали. Никакого вам телевизора вечером!»)

## ▶ ДЛЯ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМЫ

- ▶ Шаг 1. Поговорите о чувствах и потребностях ребенка.
- ▶ Шаг 2. Поговорите о своих чувствах и потребностях.
- ▶ Шаг 3. Обсудите это вместе, чтобы найти решение, устраивающее вас обоих.
- ▶ Шаг 4. Запишите все свои идеи без разбора.
- ▶ Шаг 5. Решите, какие варианты вам нравятся, какие — нет, и какие вы хотите воплотить в жизнь.

- ▶ Ученики собирались уходить с Вашего дополнительного урока, причем Вам попала в руки записка учащихся, в которой они договариваются уйти с урока и не очень лестно отзываются о Вас.
- ▶ Отреагируйте на ситуацию с помощью языка ненасильственного общения.

- ▶ «Ученик – Учителю (на повышенных тонах):
- ▶ Занятия, которые вы ведете, не помогают мне», — и добавляет: «только время зря трачу, надоело!»
- ▶ Отреагируйте на ситуацию с помощью языка ненасильственного общения.

*«Пока мы не станем теми переменами, которые хотим видеть в мире,  
никаких сдвигов мы не увидим»*

*Махатма Ганди*

