

# КАК ОБЩАТЬСЯ И ПОНИМАТЬ ДРУГ ДРУГА

Курс о том, как бережно донести до окружающих именно то, что вы хотите сказать, и понять, чего хотят от вас

Иногда просишь собеседника о чем-то важном, все объясняешь, а он не слышит – не понимает. Или понимает, но совсем не то, что вы хотели сказать. В итоге все остаются недовольны, а кто-то – еще и виноватым. Такие ситуации не редкость, и часто они возникают по одним и тем же причинам. Но в них можно разобраться, конфликты – разрешить, а иногда и избежать их вовсе.

Курс поможет разобраться в принципах общения, которые собираются в простую формулу. Если ею пользоваться, вы сможете найти общий язык с кем угодно и чаще добиваться своего без обид, критики и недопонимания.

[Урок 1. Знакомимся с принципами](#)

[Урок 2. Говорим безоценочно](#)

[Урок 3. Называем чувства](#)

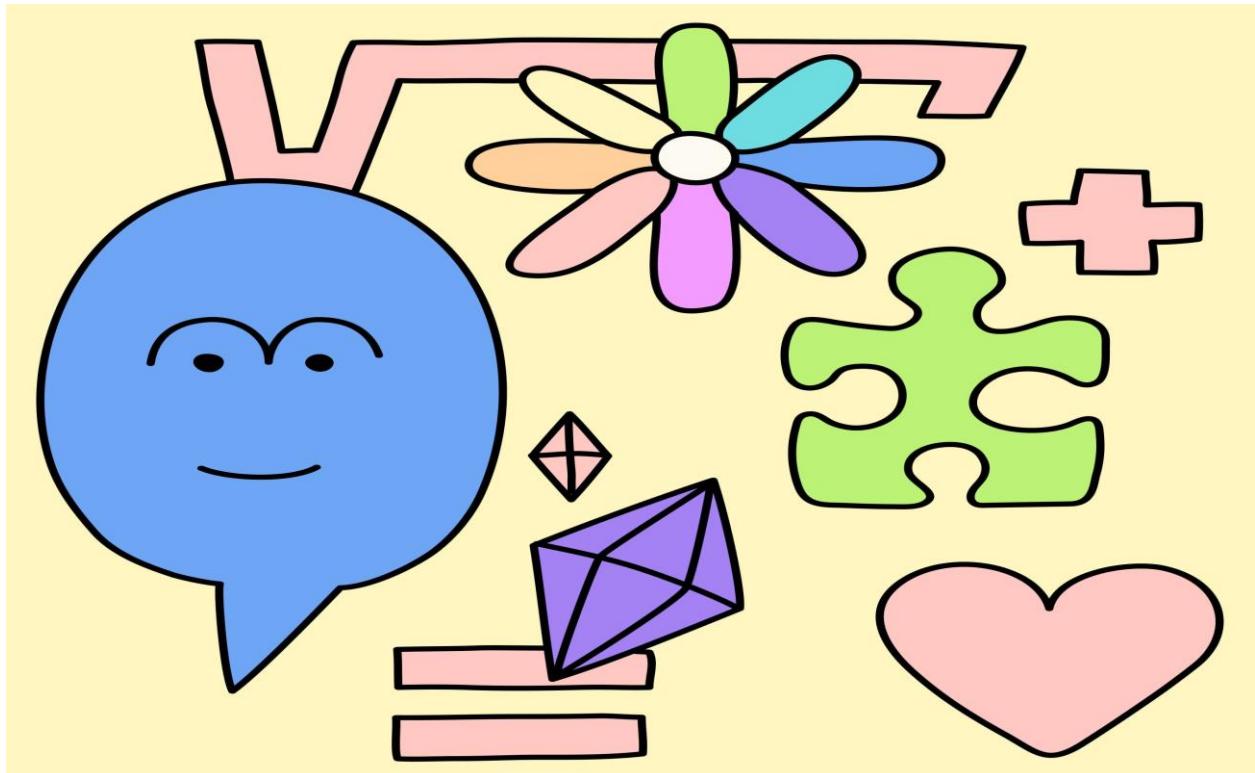
[Урок 4. Понимаем потребности](#)

[Урок 5. Формулируем просьбы](#)

[Урок 6. Применяем в жизни](#)

[Урок 7. Помним о деталях](#)

## УРОК 1. ЗНАКОМИМСЯ С ПРИНЦИПАМИ



Люди часто не понимают друг друга, даже если выбирают слова и говорят с дружелюбной интонацией, желая собеседнику только хорошего. В этом уроке разберемся, почему так бывает и как друг друга услышать и понять.

### Что вы узнаете

1. Почему люди часто не понимают друг друга.
2. Как избежать конфликтов в разговоре.
3. О чем будут следующие уроки.

### Почему люди часто не понимают друг друга

Бывает, разговариваете с человеком, просите его о чем-то важном, все объясняете, а он не слышит – не понимает. Или понимает, но совсем не так и не то, что вы хотели сказать. В итоге все остаются недовольны, а вы – часто еще и виноваты.

Например, представьте двух друзей, которые собрались вместе пообедать. Один вовремя выехал на встречу, но по пути вспомнил, что забыл дома телефон, – пришлось возвращаться. Второй ничего не забыл и приехал вовремя. Он прождал друга 40 минут и, когда тот подошел, высказал:

Слушай, это уже ни в какие ворота не лезет.  
Ты все время опаздываешь! Я сижу здесь голодный  
битый час, а мне ведь еще вечером на английский.  
Сколько это будет продолжаться?

Скорее всего, собеседник расстроится, ведь ему снова напоминают о том, какой он безответственный и непунктуальный. Либо воспримет эти слова в штыки – скажет что-то колкое в ответ или припомнит старую обиду. Все это может запутать отношения и даже перерасти в конфликт.

Такие ситуации не редкость, но их можно избежать с помощью специальной формулы. Ее придумал Маршалл Розенберг – психолог и педагог, автор концепции ненасильственного общения. Если строить общение по этой формуле, вы сможете чаще добиваться своего без обид, критики и недопонимания. А еще будете лучше понимать других.

**Вопрос:** Когда говорящего поймут, а когда – нет? Выберите правильный ответ

В прошлый раз ты была внимательнее к моим проблемам!

Когда я не получаю твоей реакции на то, чем делаюсь с тобой, мне грустно. Потому что мне нужна поддержка. Могла бы ты чаще давать мне обратную связь, когда я рассказываю о том, что происходит в моей личной жизни?

**Ответ:** Когда я не получаю твоей реакции на то, чем делаюсь с тобой, мне грустно. Потому что мне нужна поддержка. Могла бы ты чаще давать мне обратную связь, когда я рассказываю о том, что происходит в моей личной жизни?

**Вопрос:** А здесь? Когда поймут говорящего?

Феликс, ты все время оставляешь дверь открытой, когда уходишь! Следи за собой!

Феликс, когда дверь в мою комнату открыта, я чувствую себя неуютно, а мне это важно, чтобы сосредоточиться на работе. Можешь закрывать дверь, когда уходишь из моей комнаты?

**Ответ:** Феликс, когда дверь в мою комнату открыта, я чувствую себя неуютно, а мне это важно, чтобы сосредоточиться на работе. Можешь закрывать дверь, когда уходишь из моей комнаты?

Наверняка вы заметили, что неверные ответы все выглядят по-разному, а верные похожи друг на друга. Все дело в заветной формуле. Она состоит из четырех принципов:

## факт → чувство → потребность → просьба

То есть вы называете факт – что произошло, – затем описываете, что чувствуете относительно произошедшего, сообщаете, чего вы хотите, и просите об этом собеседника:

Когда \_\_\_\_\_ [факт], я чувствую \_\_\_\_\_ [чувство], потому что мне нужно \_\_\_\_\_ [потребность]. Сможешь ли ты \_\_\_\_\_ [просьба]?

Например: «Когда ты опаздываешь больше чем на 30 минут, я чувствую себя одиноко, потому что хочу проводить вдвоем больше времени. Сможешь ли ты заранее планировать день, чтобы приходить вовремя?»

Кажется, сформулировать сообщение по такой формуле нетрудно, но все дело в деталях. Смотрите сами – попробуйте справиться с заданиями.

**Вопрос:** Представьте, что вам нужно пройти по узкому тротуару, но впереди стоит небольшая компания. Ребята заняли весь тротуар, оживленно о чем-то беседуют и никого не замечают. Вы решили обратить на это внимание. Какое высказывание объективнее всего передаст наблюдаемый факт?

Встали тут, ни пройти, ни проехать!

Подвиньтесь, пожалуйста

Вы мешаете мне пройти

Я не могу здесь пройти

**Ответ:** Я не могу здесь пройти

Верно! Это наблюдение факта без оценки и объяснения ситуации.

**Вопрос:** Представьте, что мама увидела в комнате ребенка незаправленную кровать и решила выразить свои чувства. Какой из вариантов подойдет?

Какой ужас!

У тебя не заправлена кровать

Я думаю, что в твоей комнате бардак

Я злюсь, потому что твоя кровать не заправлена

**Ответ:** Я злюсь, потому что твоя кровать не заправлена

Да! Злость – это чувство. Мама выражает его, указывая на факт, который это чувство и вызвал. Об этом мы еще поговорим в третьем уроке.

**Вопрос:** Какая потребность может скрываться за фразой «ты совсем со мной не разговариваешь»?

В безопасности

Во внимании

В прозрачности

В эмоциях

**Ответ:** Во внимании

Все верно. Здесь говорится, что говорящему как раз не хватает внимания.

**Вопрос:** Представьте: во время застолья вы понимаете, что блюдо недосолили. Как может звучать просьба, которая поможет исправить ситуацию?

Вы недосолили салат, дайте соль

А у вас вообще соль в доме есть?

Передайте, пожалуйста, соль

Скажите, где я могу взять соль?

**Ответ:** Передайте, пожалуйста, соль

Да! Такая простая и распространенная фраза – отличный пример просьбы.

**Вопрос:** Как попросить о помощи так, чтобы вас поняли? Выберите верный ответ

Я не успеваю на поезд, поезжайте быстрее!

Пожалуйста, не тормозите, из-за вас я опоздаю на поезд!

Мне очень нужно успеть на поезд, вы можете ехать быстрее?

**Ответ:** Мне очень нужно успеть на поезд, вы можете ехать быстрее?

Все верно. Просьба всегда звучит аккуратнее и убедительнее, когда стоит в паре с потребностью.

На самом деле разбираться в тонкостях общения непросто, но возможно. Об этом и будет наш курс. В следующих четырех уроках мы расскажем, как формулировать факты, чувства, потребности и просьбы так, чтобы вас услышали и поняли. А еще поможем применять это в жизни.

Если пересобрать высказывание друга из примера про опоздание, получится следующее:

Ты опоздал на 40 минут, я возмущен. Мне важно контролировать свое расписание, чтобы ничего не пропускать, — например, сегодня вечером у меня еще английский. Пожалуйста, можешь предупреждать, если опаздываешь больше чем на 10 минут?

Просьба хорошо работает, ее легко понять и исполнить, потому что перед этим говорящий назвал потребность. Но сначала заметил факт и выразил чувство по отношению к происходящему, объяснив, зачем вообще он начал про это говорить.

Важно, чтобы каждый принцип был конкретным и прозрачным, но тогда мы сталкиваемся с еще одной особенностью такой формы общения – размером высказывания.

Вечно ты оставляешь посуду в раковине!

звучит гораздо короче, чем:

После ужина ты оставил посуду в раковине, я раздражена. Я очень ценю порядок в нашем доме, и для меня важно чувствовать твою поддержку. Можешь мыть посуду после того, как поешь, пожалуйста?

Но волшебство в том, что не обязательно называть формулу целиком – можно использовать каждый принцип по отдельности, и вас все равно поймут.

Дальше в курсе мы расскажем, как это сделать: научимся с ними работать и встраивать в жизнь так, чтобы не бросить на следующий день.

**Проходите курс вместе**

Мы рекомендуем проходить этот курс вместе с близкими: партнером, родителями, друзьями. Так вы сможете сразу обсудить и попробовать принципы общения в жизни – понять, где прекрасно друг друга понимаете, а где нужно практиковаться.

**Запомнить**

1. Люди часто не понимают друг друга, потому что начинают разговор с оценочных суждений, которые сразу же воспринимаются собеседником в штыки.

2. Выражение чувств и потребностей помогает собеседнику понять, что вас волнует и почему.

3. Чтобы добиваться желаемого, следует формулировать просьбы, а не только констатировать факты.

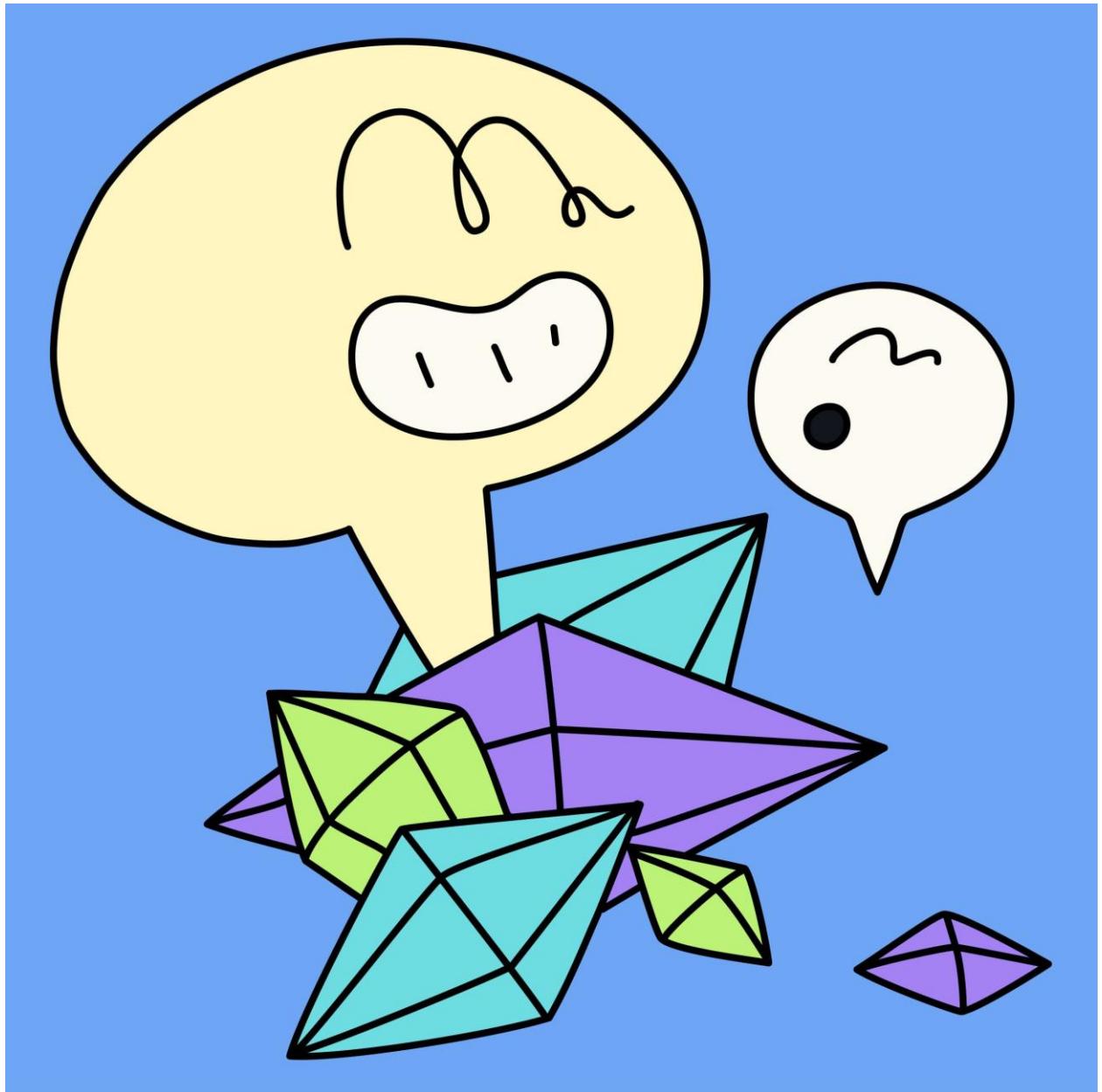
4. А чтобы услышать друг друга, важно придерживаться в разговоре формулы психолога Розенберга: «факт → чувство → потребность → просьба».

5. Не обязательно строить высказывание целиком по формуле – можно использовать частями, и вас все равно поймут.

**Что дальше**

В следующих четырех уроках мы расскажем, как формулировать факты, чувства, потребности и просьбы так, чтобы вас услышали и поняли. А еще поможем применять это в жизни.

## УРОК 2. ГОВОРИМ БЕЗОЦЕНОЧНО



Первый элемент формулы и принцип общения – наблюдение факта. Это когда вы рассказываете собеседнику о том, что произошло. Сделать это непросто, потому что к фактам постоянно цепляются разные формы оценки. В этом уроке разберемся, какими они бывают и как от них избавиться.

### **Что вы узнаете**

1. Что такое факты.
2. Что такое оценка и какая она бывает.
3. Как отделять факты от оценок.

### **Что такое факты**

Вокруг нас постоянно что-то происходит. Одни ищут работу, другие ждут ребенка, третьяи выбирают собаку. Когда мы наблюдаем события, наш мозг их трактует – выражает реакцию.

Представьте условного Петю: невнимательного, безответственного и без денег. Пете едва хватает на жизнь и платеж по ипотеке, но он купил собаку. Наблюдая такое событие, можно подумать: «Куда тебе еще и собака!» Но если так сказать Пете, скорее всего, ему будет неприятно.

Все потому, что в этой фразе скрывается оценка: Петя слишком безответственный, чтобы вовремя выгуливать, лечить и кормить собаку. Хочется уберечь Петю от проблем, а собаку – от Пети. Но в такой формулировке этого не понять.

Чтобы собеседники нас слышали, нужно создать безопасное пространство для диалога. Факт без любой формы оценки – фундамент для выражения чувств, потребностей и просьб, которые не расценят как манипуляцию. Именно поэтому факт – первый элемент формулы Розенберга.

**факт** → **чувство** → **потребность** → **просьба**



**Вопрос:** Выберите утверждение без оценки – только с наблюдаемым фактом

Тебе нельзя доверять  
Ты долго ехала на встречу  
Вчера ты говорил, что позовишь  
Ты мешаешь мне пройти  
Пропустить и пойти дальше

**Ответ:** Ты долго ехала на встречу

Нет, это не факт. Здесь используют оценку «долго», которая может поставить собеседницу в неловкое положение.

**Ответ:** Вчера ты говорил, что позовишь

Все верно! Это факт, который мы наблюдаем и возвращаем собеседнику.

Нашей психике важно понимать происходящее вокруг – так устроен мозг. Он стремится как можно быстрее объяснить окружающие события и оценить обстановку. При этом сэкономить энергию организма, выбирая такие реакции на происходящее, которые не потратят много сил.

Например, услышав повелительные нотки в речи собеседника, человек может сразу занять оборонительную позицию – начнет себя защищать. И такая реакция не всегда объективна. Возможно, собеседник и не думал кого-то упрекать, но вместо изучения ситуации мозг быстро ее оценил, выбрав самый удобный вариант реакции.

По-настоящему объективно оценить происходящее невозможно – мы всегда будем по-своему трактовать речь окружающих. Зато можно научиться отделять реакцию на событие от самого события.

Для этого следует начинать разговор с факта.

**Факт** — то, что происходит и что можно нейтрально трактовать. Чаще содержит только объект и действие: «снег пошел», «сумка упала», «голос повысили».

**Оценка** — окрашенная интерпретация события. Чаще выражает субъективный опыт: «приморозило», «неловко», «разорался».

## Примеры оценок и фактов

### Оценочное суждение

Растяпа, ты снова уронил свою сумку!

Ты работаешь медленнее, чем нужно

Было сложно позвонить, как ты вчера и обещал?

Эти таксисты с ума сошли, собираются ехать целых 12 минут!

Уберите от меня свою собаку!  
Почему она без намордника?

### Наблюдаемый факт

Твоя сумка упала

За последние две недели ты выполнил меньше задач, чем положено

Вчера ты говорил, что позвонишь

Такси приедет через 12 минут

Ваша собака без намордника

**Вопрос:** Выберите верный вариант ответа. В какой части высказывания мы наблюдаем факт?

Мне нужно хоть немного свободного времени

Нет никаких сил

Я сегодня устала

Было плохой идеей отдавать ребенка в сад

**Ответ:** Я сегодня устала.

Да, это наблюдение факта. В таком высказывании нет эмоционального послания или потребности.

### Что такое оценка и какая она бывает

Если называть оценочные суждения вместо фактов, скорее всего, собеседник отреагирует не на событие, которое хочется обсудить, а на отношение к нему. Допустим, не факт опоздания, а осуждение за это.

В итоге разговор получится не о пунктуальности, а об отношениях между людьми. Собеседник может примерить оценку на себя, и тогда эти отношения могут ухудшиться, даже если в речи не было оскорблений или пренебрежения.

Чтобы избежать оценок, важно объяснять происходящее, насколько это возможно. «За последний месяц ты опоздал несколько раз» — наблюдение факта, но лучше уточнить: «За последний месяц ты опоздал шесть раз».

**Вопрос:** Выберите вариант с наблюдением факта

С тобой невозможно ездить на машине

Ты водишь очень быстро

Меня укачивает, когда я езжу с тобой

Мне не подходит скорость, с которой мы едем

**Ответ:** Ты водишь очень быстро

Нет. Может показаться наблюдением факта, но «быстро», «медленно» и подобные слова – оценки.

**Ответ:** Мне не подходит скорость, с которой мы едем

Все так! Здесь говорящий описывает факт, который с ним происходит, связывая его не с личностью водителя, а с другим фактом – скоростью.

Оценочные суждения можно условно разделить на три категории: оценку, критику и стереотипизацию.

**Оценка** состоит из эпитетов, которыми описывают личные качества человека или его поведение. Бывает позитивной, негативной и нейтральной.

Любое прилагательное уже включает эмоциональную реакцию на наблюдаемые события: «хороший», «плохой», «быстрый», «лучше». Поэтому оценку можно проверить вопросом «какой?».

## Примеры оценок

### Негативная

Ты очень долго шел от магазина до машины!

У тебя такая скучная работа!

Ты слишком быстро принимаешь решения

### Нейтральная

Пришлось ждать тебя дольше обычного

У тебя обычная работа

Ты быстро решаешься

### Позитивная

Ты так быстро вернулся из магазина, чудеса!

У тебя такая интересная работа!

Как ты быстро думаешь!

**Критика** в отличие от оценки бывает только отрицательной. Она выражает эмоциональную реакцию по отношению к человеку, его личным качествам и поведению. Например, «ты очень плохой друг», «меня раздражает, как ты водишь».

## Примеры критики

### Критика

Ты ужасно ленивый сотрудник

Ненавижу, когда ты меня игнорируешь

Ты обманщик!

### Факт

Задача, которую нужно было закрыть в прошлый четверг, еще не сделана

Я не получил ответа на мое сообщение

Я заметил противоречие в твоем рассказе

**Стереотипизация** – оценка, основанная на когнитивных искажениях. Это когда мозг некорректно трактует происходящее из-за стереотипов, установок, предубеждений, моральных, этических и других причин.

Допустим, если обобщают одно или два качества до глобального суждения. Например, известный бизнесмен оказался мошенником, поэтому «все богатые – жулики и воры».

Стереотипизация тоже помогает мозгу быстрее объяснять события и тратить на это меньше сил. Обычно встречается в виде яркого личного

качества или ярлыка. К примеру, «все женщины плохо водят» или «если ты ходишь в ресторан, значит, не умеешь готовить».

## Примеры стереотипизации

### Стереотипизация

Ты всегда опаздываешь

Все мужчины безумно водят машину

Все дети ужасно шумные

### Факт

Ты опоздал на встречу

Мне не подходит такой стиль езды

Я слышу, как кричит ребенок

**Вопрос:** Выберите утверждение без оценки – только с наблюдаемым фактом

Ты стал ленивым

Я реже получаю от тебя подарки

Раньше ты делал для меня много хорошего, а теперь перестал

В прошлом месяце ты подарил мне экскурсию по городу, а в этом – еще ничего

**Ответ:** Я реже получаю от тебя подарки

Не совсем. Может показаться, что это наблюдение факта, но в нем есть скрытая оценка «реже».

**Ответ:** В прошлом месяце ты подарил мне экскурсию по городу, а в этом – еще ничего.

Все так! «Еще ничего не подарил» – звучит как ожидание, которое можно воспринять как манипуляцию или скрытое требование. Но здесь есть наблюдение факта. В нем указывают, что именно делал собеседник в прошлом.

Наблюдать факты труднее, когда нас переполняют чувства. Допустим, сложно безоценно сказать «я ждал тебя 45 минут», когда вы просидели за столиком кафе в ожидании собеседника больше получаса.

Здесь скрывается самая опасная ловушка – когда к наблюдаемому факту добавляется чувство. Если не отделить их друг от друга на этапе наблюдения, собеседник услышит только критику. И может расценить ее как агрессию или другое эмоциональное напряжение, которое часто перерастает в конфликт.

**Говорим безоценочно**

Назвать три факта, которые вы наблюдали в течение дня

Назвать три оценочных суждения, которые вы заметили

Отделить от этих суждений оценку, оставив только факты

Представьте, что услышали в свой адрес несколько выражений. Какие из них – наблюдаемые факты, а какие – оценки?

**Вопрос:** Ты справился с задачей всего за день!

Факт

Оценка

**Ответ:** Оценка

Нет. Слово «всего» может сбивать с толку, потому что в нем есть эмоциональная реакция, но она слишком сильно зависит от контекста. Факт остается фактом: вы справились с задачей за один день, об этом и сообщают.

**Ответ:** Факт

Все так! Слово «всего» может сбивать с толку, потому что в нем есть эмоциональная реакция, но она слишком сильно зависит от контекста. Факт остается фактом: вы справились с задачей за один день, об этом и сообщают.

**Вопрос:** Сегодня ты не опоздал на встречу

Факт

Оценка

**Ответ:** Оценка

Нет, это факт. Вы не опоздали на встречу – это констатация без оценки.

**Ответ:** Факт

Верно!

**Вопрос:** Ты очень здорово презентовал свою тему

Факт

Оценка

**Ответ:** Факт

Нет. Оценки бывают не только негативными. «Очень здорово» – оценочное суждение, выражающее эмоциональную реакцию собеседника.

**Ответ:** Оценка

Отлично!

**Вопрос:** Ты получил положительную оценку по итогам собеседования

Факт

Оценка

**Ответ:** Оценка

Нет, даже если в высказывании звучит слово «оценка», это не значит, что убеждение оценочное. В этом случае наблюдают факт.

**Вопрос:** Выберите наблюдаемый факт, который подойдет высказыванию: «Меня интригует предстоящая работа, давно хотел заняться социально значимым проектом. Пожалуйста, проверьте входящие сообщения»

Вы игнорируете мои сообщения

Я понимаю, что вы очень заняты

Я отправил техническое задание на электронную почту

Я жду целую неделю

**Ответ:** Вы игнорируете мои сообщения

Нет, это критикующее высказывание. Из-за него фраза кажется агрессивной. При этом мы не можем знать, игнорируют собеседника или сообщение не пропустили – например, из-за технических проблем.

**Ответ:** Я отправил техническое задание на электронную почту

Да! Это наблюдение факта – простое, максимально лишенное смысловых добавок.

**Запомнить**

1. Мозг постоянно пытается сэкономить энергию организма и стремится как можно быстрее найти объяснение происходящему. Здесь и появляются оценка, критика и стереотипизация.

2. Оценка – окрашенная интерпретация события. Чаще выражает субъективный опыт. Факт – то, что происходит или произошло, можно трактовать нейтрально. Чаще содержит только объект и действие.

3. Оценка может быть позитивной, негативной и даже нейтральной, критика – только негативной.

4. Если не отделить факты от оценок на этапе наблюдения, собеседник услышит только критику.

5. Наблюдение фактов – фундамент для выражения чувств, потребностей и просьб. Именно поэтому факт – первый элемент формулы Розенберга.

### **Что дальше**

Чтобы собеседник вас услышал, важно начать общение без оценок. А для этого – назвать факт до того, как обозначить чувства. Об этом мы и поговорим в следующем уроке. Разберемся, как понять свои чувства и понятно выразить отношение к наблюдаемому факту.

## УРОК 3. НАЗЫВАЕМ ЧУВСТВА



Чтобы общение было понятным для собеседника и помогало выражать себя, важно говорить об эмоциях и чувствах. В этом уроке разберемся, как их понимать и называть.

### Что вы узнаете

1. Что такое чувства и какими они бывают.
2. Почему важно выражать чувства.
3. Как выражать чувства без оценок.
4. Как научиться замечать чувства.

### Что такое чувства и какими они бывают

Называть факты вместо оценок не так просто, как может показаться, и это требует тренировки. Сложно, потому что оценка напрямую связана с чувствами. Для простоты в курсе мы будем говорить о чувствах, но иметь в

виду и остальные эмоциональные процессы: эмоции, настроение, аффекты и другие.

Чувства помогают психике быстро интерпретировать влияние происходящих событий и их последствий, а не сами события. Например, если съесть сильно пересоленную кашу, вы испытаете отвращение, а если свежую и вкусную – наслаждение.

При этом чувства создают в разговоре эмоциональный контекст, который помогает другим людям лучше нас понимать. Это второй принцип и еще один элемент формулы Розенберга – не менее важный, чем факты.

**факт → чувство → потребность → просьба**

**Вопрос:** Представьте, что сосед заблокировал ваш автомобиль на парковке во дворе. Выберите фразу, которая точнее всего выражает негодование

Вы заблокировали мою машину, я возмущен

Я взбешен, вы заблокировали мою машину!

Уберите машину, меня это раздражает

**Ответ:** Я взбешен, вы заблокировали мою машину!

Почти. Чувство здесь стоит на первом месте, поэтому факт воспринимается агрессивно. Вряд ли после такого высказывания сосед сразу пойдет убирать машину.

**Ответ:** Вы заблокировали мою машину, я возмущен

Да! Здесь вы наблюдаете факт и выражаете чувство. Возможно, в реальной жизни так не говорят, но именно так собеседник поймет, что именно вы испытываете. Подробнее об этом мы поговорим в третьем уроке.

Мы не можем полностью контролировать свои чувства, и в любом случае что-то испытаем – так устроен человек. Но можем выбрать реакцию на эти чувства. Допустим, не раздраженно взмахивать руками, а спокойно назвать чувство вслух: «Я раздражен». Так вам станет легче, а собеседник точно поймет, что вы испытываете.

Замечать и выражать чувства учат с детства. Например, если ребенок потерял из вида любимую игрушку и начал плакать, родитель может утешить его словами «тебе грустно», вернуть игрушку или побыть рядом, пока чувства не улягутся.

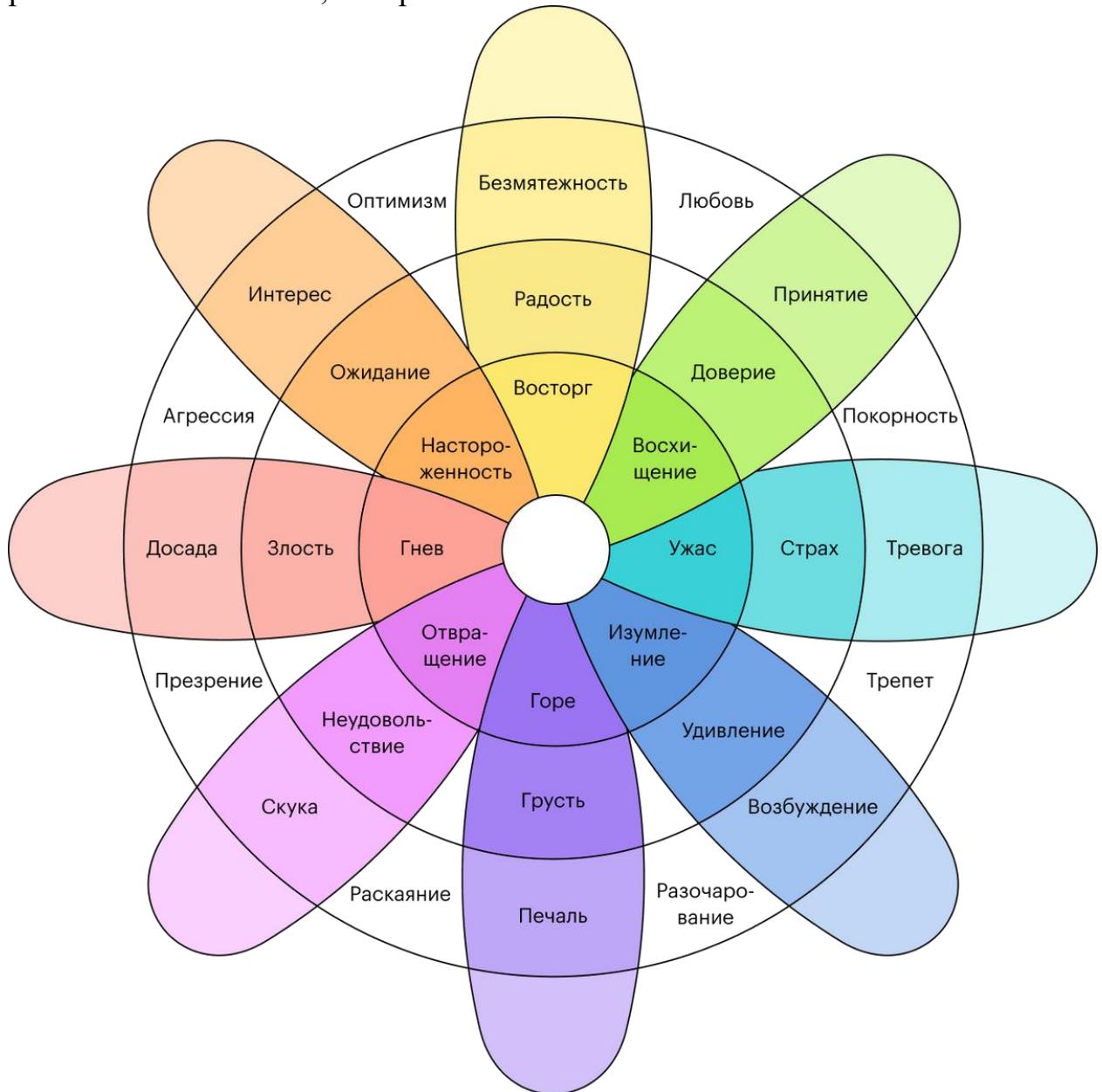
На уроках литературы дети сталкиваются со словами и выражениями, которые называют эмоции и чувства. Допустим, в «Гарри Поттере»:

«Гарри уставился в огонь. Хагрид натолкнул его на важную мысль. Ведь если подумать... Все те странные вещи, происходившие с ним и неизменно приводившие в ярость тетю Петунью и дядю Вернона, все они случались, когда он был огорчен или разозлен».

В этом отрывке Джоан Роулинг пишет о ярости, огорчении и злости. Благодаря таким текстам дети постепенно пополняют свой эмоциональный словарь. Учатся понимать чувства и узнавать их в своей жизни.

Но замечать чувства бывает непросто. Например, из-за особенностей воспитания или социальной среды. В некоторых семьях выражение негативных чувств считают проявлением слабости. Поэтому детям, которые росли в такой среде, часто не хватает опыта, чтобы узнавать и понимать свои чувства даже во взрослом возрасте.

Научиться замечать чувства поможет «колесо эмоций» из книги «Теории эмоций» Роберта Плутчика и Генри Келлермана. На нем отражены чувства разной интенсивности, которые может испытывать человек.



Это диаграмма американского психолога Роберта Плутчика. Здесь отражены основные чувства, их степень выраженности и комбинации. Например, гнев – это интенсивная форма злости, а досада – более слабая форма. Диаграмма поможет запомнить чувства и точнее их выражать

## Задание: Что вы чувствуете, когда читаете этот урок?

Попробуйте почувствовать свое отношение к тексту, теме или конкретной части урока, опираясь на «колесо эмоций».

### **Почему важно выражать чувства**

Если говорить, не выражая чувств, собеседнику будет труднее вас понять. Вот два примера:

Ваша машина заблокировала выезд. Мне очень нужно успеть на встречу, пожалуйста, уберите машину.

Ваша машина заблокировала выезд. Я раздражен и боюсь, что опоздаю на чрезвычайно важную встречу. Мне очень нужно успеть на встречу, пожалуйста, уберите машину.

В первом высказывании говорящий сообщает факт, потребность и просьбу. Во втором называет еще и чувства – раздражение и страх. Благодаря этому мы понимаем, почему человеку так важно убрать машину, почему прямо сейчас и почему он вообще завел этот разговор.

Люди редко проговаривают чувства вслух, выражая их интонацией, жестами, мимикой и даже действиями. Так труднее распознать, что именно чувствует собеседник, отсюда и возникают недопонимания. Это особенно заметно в переписке. Например, точка в конце личного сообщения часто меняет восприятие всего сообщения: кажется, что собеседник писал отрешенно, безэмоционально, холодно. А если хотел иначе – оставил бы без точки, поставил смайлик или эмодзи 😊

Чтобы не угадывать чувства друг друга, важно называть их максимально однозначно и ясно – как они записаны в «колесе эмоций»: печаль, заботочность или раздражение.

Например, можно сказать «я сейчас злюсь», а можно – «я вообще просто в шоке», не называя чувства. Понять, что испытывает говорящий во втором случае, трудно: это может быть и страх, и радость, и отвращение.

**Вопрос:** Что из перечисленного – не чувство или эмоция?

Горе

Досада

Фрустрация

Страх

**Ответ:** Фрустрация

Верно! Это психическое состояние – когда человек попадает в ситуацию, в которой ярко нарушены его ожидания. Например, если прямо перед носом уезжает последний автобус.

**Вопрос:** В каком высказывании говорящий выражает чувства?

Я чувствую себя подавленно, потому что долгожданное письмо так и не пришло

Мне кажется, что ты пытаешься меня обмануть!

Я чувствую себя полным идиотом, потому что ты не объясняешь мне свою шутку

Мне очень неприятно оттого, что ты ругаешь меня

**Ответ:** Мне очень неприятно оттого, что ты ругаешь меня

Не совсем. «Неприятно» связано с эмоциональным процессом, но непонятно, каким именно. За ним может скрываться как страх, так и раздражение или неудовольствие.

**Ответ:** Я чувствую себя подавленно, потому что долгожданное письмо так и не пришло

Да, здесь выражено эмоциональное состояние. Подавленность – форма грусти.

**Вопрос:** Представьте, что вас спросили: «Как ты себя чувствуешь?» Как ответить, выражая чувства?

Нормально!

Хорошо!

Радостно

Так себе

**Ответ:** Радостно

Верно, это чувство.

**Как выражать чувства без оценок**

Не все, что выражает отношение к происходящим событиям, – чувство. Иногда это оценка или другие формы суждений.

Например, фраза «я чувствую, что ты меня не любишь» – оценка, которая не имеет ничего общего с выражением чувств. Во-первых, здесь не говорится о состоянии говорящего: неясно, что скрывается за «ты меня не любишь» – одиночество, тоска или раздражение. Во-вторых, высказывание фокусируется на собеседнике – «ты не любишь», – а не на говорящем.

Когда люди говорят что-то вроде «я чувствую, что не очень нравлюсь тебе», часто опираются на свои мысли, пытаясь объяснить происходящее вокруг. В итоге называют оценку, а не чувство – так же, как с наблюдением фактов.

Чтобы избежать оценок и ясно выразить чувства, важно использовать я-высказывания. Это когда мы говорим только о том, что касается нас и нашей личности. Например, «я злюсь» вместо «ты меня злишь» или «мне грустно» вместо «ты меня не поддерживаешь». Так мы фокусируем внимание собеседника на себе, максимально избегая додумывания, недопонимания и оценок.

**Я-высказывание = «ты меня не любишь» → «мне одиноко»**

При этом, говоря о себе, мы не превращаемся в эгоистов – наоборот, так мы помогаем другим людям лучше нас понять, чтобы найти решение и договориться. Такое общение больше похоже на сотрудничество, а не на спор.

**Вопрос:** Найдите утверждение, не подходящее принципу я-высказываний

Я грущу из-за того, что мой проект складывается неудачно

Я чувствую осуждение

Мне грустно, потому что я надеялся, что мы поговорим по телефону

Мне очень одиноко

**Ответ:** Я чувствую осуждение

Верно. Чувства осуждения нет, есть чувства стыда или обиды, которые человек испытывает, когда его осуждают. Осуждение – это действие, поэтому, несмотря на то, что в высказывании есть «я», оно не соответствует принципу.

### Как научиться замечать чувства

Чтобы выражать чувства было проще, важно чаще их замечать, понимать и проговаривать. Вот несколько способов, которые помогут.

**Вести дневник чувств.** Это лучший способ научиться замечать чувства. Каждый вечер вспоминайте и фиксируйте, что вы испытывали за день и с чем это связано. Например:

«За прошедший день я чувствовал раздражение, когда коллега задела мой стол, проходя мимо; грусть, когда узнала, что концерт любимой группы перенесли на полгода».

Сюда можно записывать чувства других людей, например:

«Наташа была зла на меня, потому что я пообещал позвонить, как доберусь до дома, но я не сделал этого»

Дневник чувств		Дата / 09.01.23
Время	Событие	Чувство
10:00	Начался первый рабочий день в этом году	Вдохновение
11:00	Во время кофе-брейка коллега неудачно пошутил	Раздражение
12:00	Друг прислал классный видосик	Радость
13:00	Начал читать курс про общение на Т–Ж	Интерес

Это один из вариантов дневника чувств. Его можно вести прямо в табличках, а можно писать от руки в блокноте – как вам удобно

### Шаблон дневника чувств

**Отмечать настроение и чувства в приложении.** Чтобы не забывать фиксировать чувства, можно использовать приложения-трекеры настроения вроде Daylio или Moodnotes. В трекерах можно настроить частоту уведомлений, чтобы не забывать записывать чувства, которые вы заметили в течение дня.

**Обращать внимание на чувства других людей в кино, сериалах, книгах.** Например, один из героев сериала «Друзья» во время знакомства говорит: «Привет, я Чендлер. Я шучу, когда мне некомфортно». В этот момент можно остановить кино и немного подумать. Попробовать представить себя на месте Чендлера: как вы чувствуете дискомфорт и как возникает желание разрядить обстановку? Это поможет развить осознанность и эмпатию – понимать свои и чувства других людей.

**Задавать себе вопросы.** С непривычки бывает трудно понять, что именно вы чувствовали. Чтобы было проще разобраться и вспомнить прожитое за день, задайте себе пять вопросов в конце дня:

1. Что меня сегодня удивило?
2. Что встревожило?
3. Что расстроило?
4. Что порадовало?
5. Что разозлило?

Называем чувства

Завести дневник чувств

Сделать заметку в дневнике о чувствах, которые сейчас испытываете

Отметить настроение в дневнике или приложении

Назвать одно чувство вслух другому человеку

Задать себе пять вопросов о чувствах в конце дня

**Вопрос:** Закрепим материал. Что из перечисленного – не чувство и не эмоция?

Ярость

Депрессия

Печаль

Обида

**Ответ:** Депрессия

Верно! Депрессия – это не чувство, а психическое расстройство. Среди симптомов депрессии есть сниженное настроение, поэтому иногда люди так говорят, выражая чувство грусти или печали.

**Запомнить**

1. Чувства помогают психике быстро интерпретировать последствия происходящих событий, а не сами события.

2. Существуют сотни чувств, названия базовых можно посмотреть в «колесе эмоций» психолога Роберта Плутчика.

3. Чтобы выразить чувства, лучше всего их назвать вслух. Так собеседник точно вас поймет.

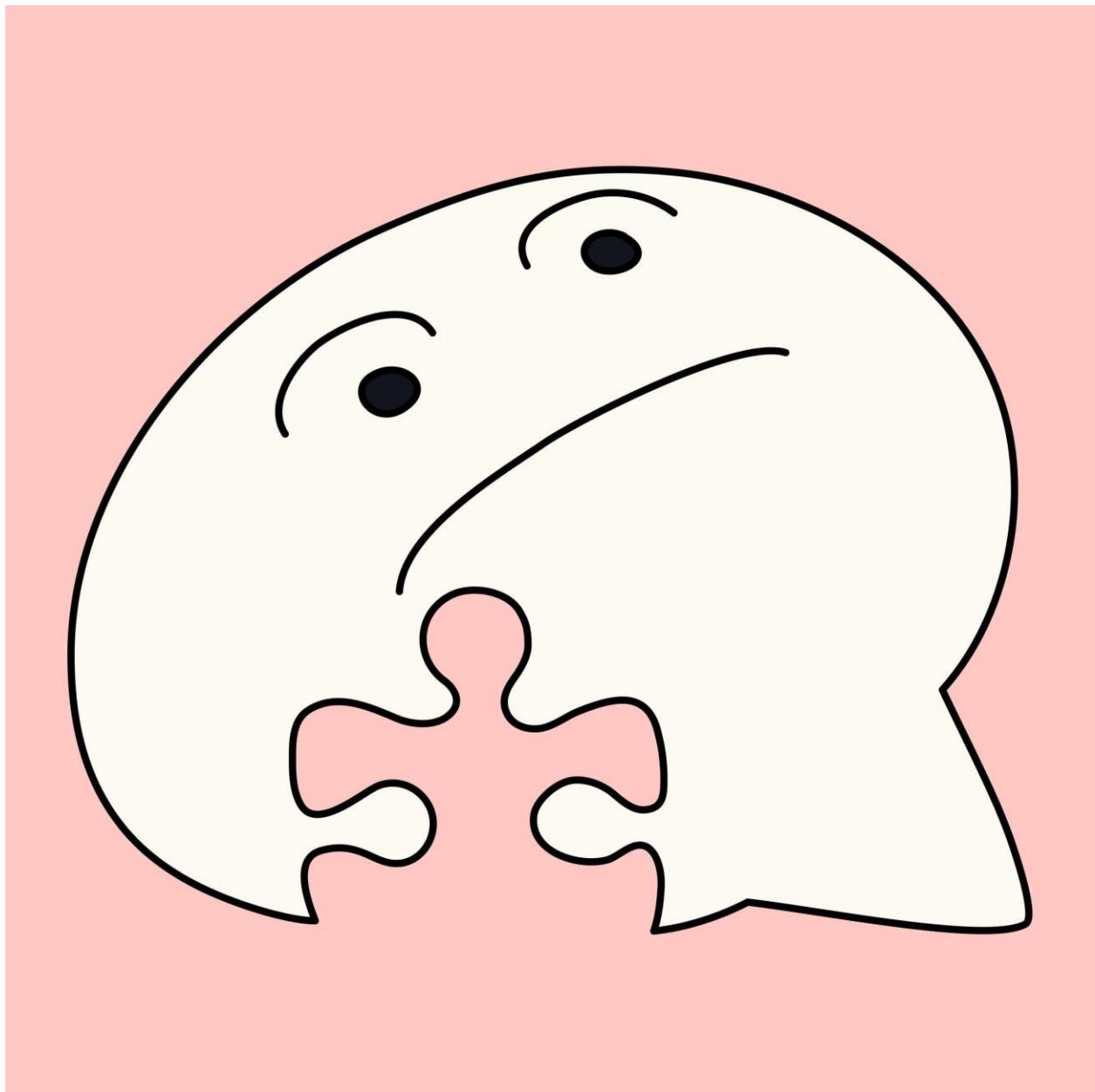
4. Чтобы избежать оценок и ясно выразить чувства, важно использовать я-высказывания. Это когда мы говорим только о том, что касается нас и нашей личности.

5. Чтобы выражать чувства было проще, важно развивать эмпатию – вести дневник, отмечать настроение и чувства в приложении-трекере, подмечать их в литературе, музыке, кино и разговорах с другими людьми.

**Что дальше**

Наблюдение за своими чувствами помогает избегать автоматического оценивания происходящего, чаще доносить до собеседника более однозначные послания. Так проще быть услышанными и получать то, что нам нужно, – удовлетворять потребности. О том, как это делать и почему чувства крепко связаны с потребностями, поговорим в следующем уроке.

## УРОК 4. ПОНИМАЕМ ПОТРЕБНОСТИ



Потребности – основа нашего поведения. Именно потребности побуждают нас каждый день вставать с кровати, в том числе потребность общаться с другими людьми. В этом уроке поговорим, как их замечать и выражать.

### **Что вы узнаете**

1. Как потребности связаны с общением.
2. Как понять и удовлетворить свои потребности.
3. Как выражать потребности и замечать их у окружающих.

### **Как потребности связаны с общением**

Большинство ежедневных конфликтов возникают из-за неудовлетворенных потребностей. Например, когда мама входит в комнату без стука, она нарушает личное пространство ребенка и его потребность в

этом. Поэтому ребенок может почувствовать раздражение, не сдержаться и сказать что-то грубое.

**факт → чувство → потребность → просьба**



**Потребность** — внутреннее ощущение, что чего-то не хватает. Например, поддержки, общения, независимости. Выражение потребности помогает собеседнику понять, откуда у нас появилось то или иное чувство и почему мы обращаем внимание на наблюдаемый факт.

**Вопрос:** Отметьте высказывание, в котором выражают потребность

Положи сумку на место, пожалуйста

Мне душно, открой окно, пожалуйста

Мне нужно больше ясности

Мне нужно, чтобы ты отошел

**Ответ:** Мне нужно больше ясности

Верно! Ясность — это потребность в прозрачности, когда вокруг много непонятного.

Потребности — основа человеческого поведения и главный драйвер жизни. Мы строим отношения из-за потребности в любви или близости, убираемся дома из-за потребности в порядке и гармонии, ходим на работу из-за потребности в деньгах, которые нужны, чтобы закрыть потребность в еде. И так во всех сферах жизни.

Существует бесчисленное множество потребностей. Основные, одинаковые для всех, вроде потребности в еде, питье и сне называются базовыми. Обычно их нетрудно заметить у себя и окружающих: например, если брат спрашивает, есть ли дома что-то поесть, скорее всего, он голоден.

Другие потребности не так заметны в общении. К примеру, когда люди говорят, что им грустно, или описывают ситуацию, из-за которой это чувство возникло, они выражают потребность в поддержке. При этом о самой поддержке часто ничего не говорят — допустим, только сообщают: «Меня уволили с работы». Из-за этого вместо поддержки собеседник может выразить сочувствие или оценочно объяснить, что не стоит грустить из-за ерунды, да и вообще «нужно было сразу уходить с такой работы».

Даже оскорбительное оценочное суждение сильно меняется, если добавить в него потребность. Фокус сместится на говорящего, помогая оскорбленному собеседнику понять причины неприятных слов.

Без потребности:

Ну ты и копуша, нас ждут люди!

С потребностью:

Ну ты и копуша, нас ждут люди!  
Я не хочу опоздать и подорвать их доверие.

В любом случае потребности будут проглядываться в отношениях и общении с другими людьми. Поэтому важно научиться их понимать и называть. Если сообщить собеседнику, что вам не хватает чего-то конкретного, он сможет на этом сосредоточиться, чтобы вам помочь: поддержать, прояснить, уверить, прислушаться.

# Список потребностей Маршалла Розенберга

## Взаимосвязь

принятие  
привязанность  
признание  
принадлежность  
сотрудничество  
общение  
духовная близость  
сообщество  
товарищество  
сочувствие, участие  
значимость (чтоб  
со мной считались)  
постоянство, надежность  
эмпатия  
включение  
тесная связь  
любовь  
взаимосвязь  
забота  
(само)уважение  
безопасность  
защита, надежность  
стабильность  
поддержка  
знать, и чтобы меня знали  
замечать, быть замеченным  
понимание  
доверие  
теплота

## Независимость

выбор  
свобода  
независимость  
пространство  
спонтанность

## Смысл

самоосознанность  
радоваться жизни  
решать задачи  
ясность  
компетентность  
сознательность  
внести вклад (во что-то)  
творить  
делать открытия  
действенность  
результативность  
рост, развитие  
надежда  
учиться  
оплакивать, горевать  
участвовать  
цель  
самовыражение  
интерес  
иметь значение,  
быть важным  
понимание



### Мир

красота  
единение  
легкость  
быть на одном уровне,  
равенство  
гармония  
вдохновение  
порядок

### Физическое благополучие

еда  
воздух  
движение  
отдых, сон  
сексуальное самовыражение  
безопасность, кров  
сенсорный контакт  
вода

### Честность

подлинность, "настоящесть"  
целостность  
присутствие

### Игра

радость  
смех  
юмор



**Вопрос:** Выберите ряд, в котором все слова – потребности  
Принадлежность, безопасность, отношения, автомобиль  
Прозрачность, правда, честные разговоры, шутки  
Безопасность, ясность, еда, любовь

Забота, подарки, гнев, счастье

**Ответ:** Безопасность, ясность, еда, любовь

Все верно! Здесь все слова – потребности.

**Вопрос:** Выберите высказывание, которое лучше всего подходит, чтобы выразить потребность

Хватит опаздывать!

Мне не хватает доверия в наших отношениях

Ты мешаешь мне пройти, отойди, пожалуйста

Я больше не могу работать, я очень устал

**Ответ:** Мне не хватает доверия в наших отношениях

Все так! Доверие – это универсальная потребность.

### **Как понять и удовлетворить потребности**

Чтобы лучше понять свои потребности, мы рекомендуем прислушиваться к чувствам. Любые неудовлетворенность, дискомфорт или раздражение могут прямо указывать на значимую потребность. Например, если человек находится в людном месте и чувствует раздражение, скорее всего, он не удовлетворил потребность в отдыхе.

Другой способ заметить потребности – сделать упражнение «Колесо баланса». Оно помогает подсветить основные сферы жизни и понять, в каком состоянии ваши потребности.

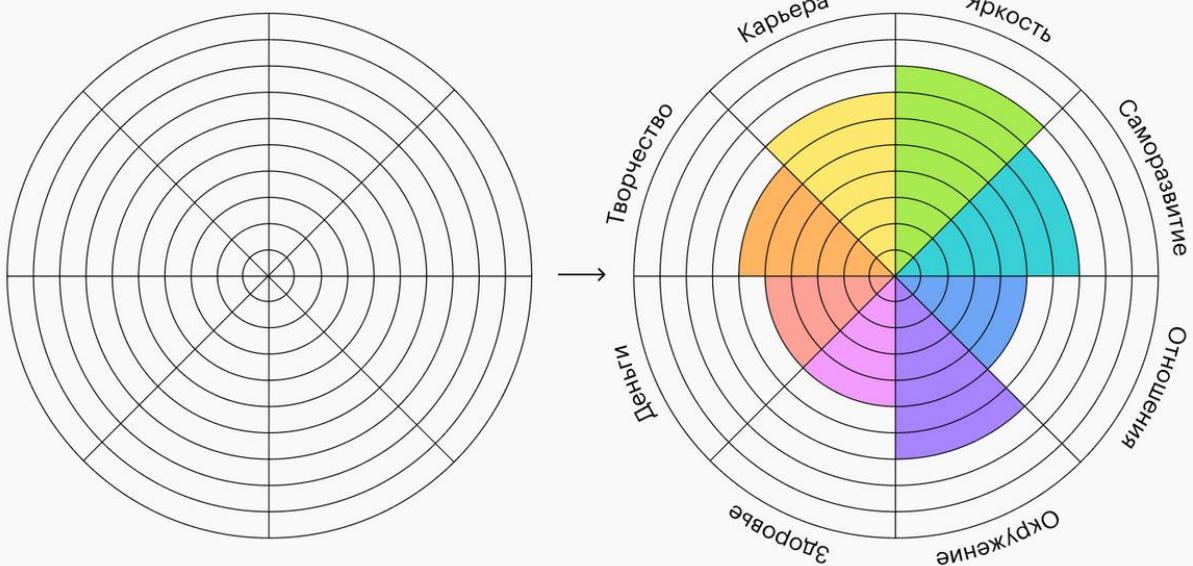
Нарисуйте на бумаге круг и разделите его на равные части. Каждая часть – определенная сфера жизни. Например:

1. Саморазвитие.
2. Яркость жизни.
3. Карьера.
4. Отношения.
5. Окружение.
6. Здоровье.
7. Деньги.
8. Творчество.

Вы можете использовать эти сферы или придумать свои. Каждую из частей круга нужно разделить на десять участков – это будет десятибалльная шкала. Когда все готово, нужно оценить удовлетворенность в каждой сфере жизни на текущий момент.

В секторах, которые набрали меньше всего баллов, могут скрываться неудовлетворенные потребности. Например, если проседает здоровье, возможно, вам не хватает отдыха, сбалансированного питания или крепкого сна. А если меньше всего баллов набрали отношения – значит, незакрытая потребность здесь. Допустим, в заботе, доверии или внимании. Точнее подскажут ваши чувства и наблюдения.

## Колесо жизненного баланса



Так выглядит колесо баланса – нужно заштриховать деления в разных сферах, чтобы отобразить, как вы их оцениваете. Можно распечатать колесо или скачать приложение на Android или на IOS

**Вопрос:** Выберите потребность, которая больше всего подходит высказыванию: «Мне так грустно, потому что, когда чем-то с тобой делаешься, ты сразу начинаешь советовать, как мне лучше поступить, вместо того, чтобы выслушать»

Потребность во внимании

Потребность в эмпатии

Потребность в признании

Потребность в поддержке

**Ответ:** Потребность в эмпатии

Нет, эмпатия – это понимание эмоционального состояния другого человека. В высказывании ничего не говорится о реакции собеседника на чувство грусти.

**Ответ:** Потребность в поддержке

Да! Иногда важно чувствовать, что рядом есть человек, для которого наши переживания значимы. Это и есть поддержка.

Может показаться, что открыто выражать потребности эгоистично или слишком нагло. Так можно думать из-за установок, воспитания, заниженной самооценки или страха эти потребности не удовлетворить.

Но мы все равно говорим о них, даже когда сами этого не замечаем, – через чувства или оценочные суждения. А еще часто кодируем в речи стратегии, которые помогут эти потребности удовлетворить.

Например, в задании выше есть решение проблемы: «Вместо того, чтобы выслушать меня, ты даешь советы». По-другому: «Я хочу, чтобы ты не давал мне советы, а просто выслушал». Говорящий не просит ничего делать с

его проблемой, просто побыть рядом и выслушать – так проявляется поддержка.

Поэтому важно прислушиваться к потребностям, которые звучат в разговоре. Скорее всего, в нем же проговорят способы их удовлетворить. Или, наоборот, по стратегии удовлетворения можно понять, о какой потребности идет речь.

**Вопрос:** Какая потребность соответствует такой стратегии ее удовлетворения: «Чтобы как следует поработать над текстом, мне нужно выпить чашечку кофе»

Жажда

Свобода

Гармония

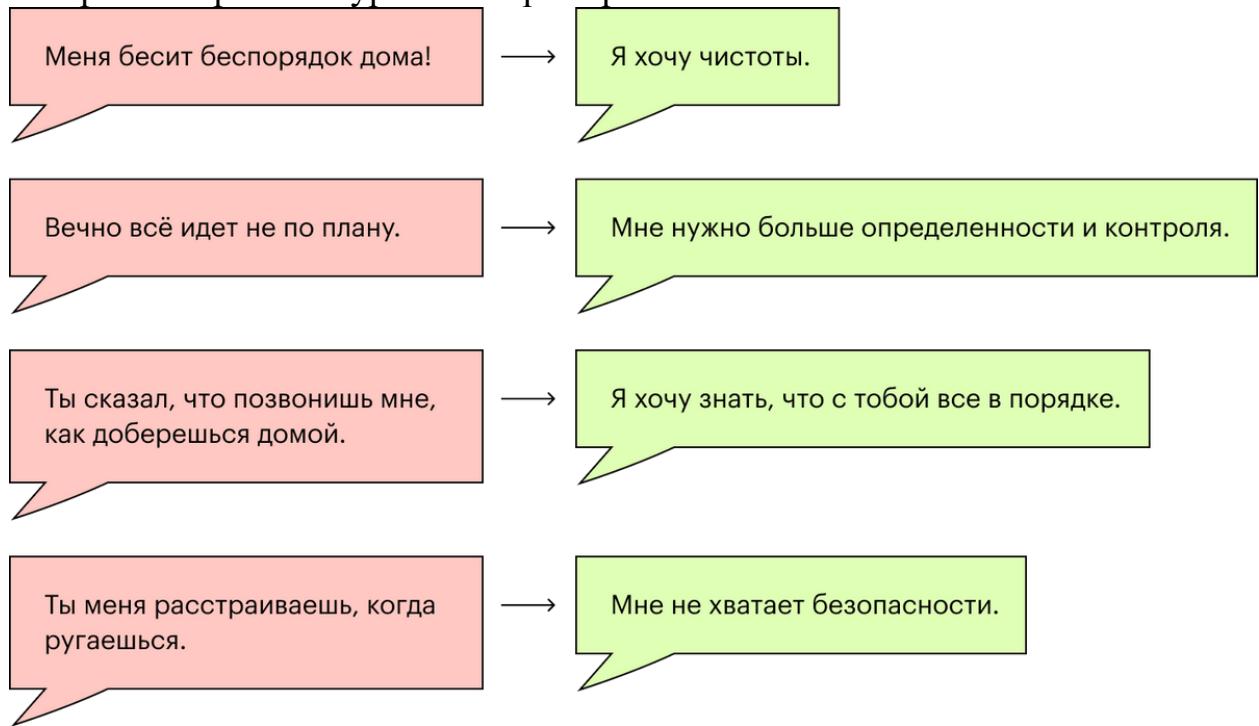
Вдохновение

**Ответ:** Вдохновение

Да! Ритуалы могут вдохновлять. Один из них – кофе перед работой.

### Как выражать потребности

Чтобы окружающие понимали, о каких потребностях идет речь, важно научиться подмечать в своей речи безличностные формулировки и отступления от я-высказываний. Я-высказывание – это когда мы говорим субъективно, только о том, что касается нас и нашей личности. Об этом мы говорили в прошлом уроке. Например:



### Как обсуждать сложные вопросы без конфликтов: 4 с половиной шага

А еще, когда мы общаемся с людьми, важно стремиться выражать потребности, отходя от стратегий их удовлетворения. Потому что иногда стратегии могут звучать агрессивно.

Мне хочется, чтобы ты чаще мыл посуду.

Стратегия удовлетворения потребности —  
похоже на требование

Мне хочется больше порядка на кухне.

Выражение потребности в порядке

**Выражаем потребность**  
Нарисовать колесо баланса, разделить на сферы  
Оценить каждую сферу жизни цифрами или заштриховать  
Посмотреть на сферы, которые проседают  
Сформулировать три неудовлетворенные потребности  
Озвучить потребности другим людям  
Записать в дневнике, что вы чувствовали, когда говорили о потребностях

**Вопрос:** Какая потребность скрывается за высказыванием: «Мне приходится оставаться на работе допоздна, потому что хочется, чтобы моя зарплата была такой же, как у Жени»? Выберите верный вариант

Внимание

Участие

Равенство

**Ответ:** Равенство

Все верно! Мир несправедлив, отсюда и может возникать потребность чувствовать себя на равных с коллегами.

**Запомнить**

1. Потребность — внутреннее ощущение, что чего-то недостает. Например, когда не хватает поддержки, общения, независимости.

2. Потребности — фундамент человеческого поведения. Если говорить о своих потребностях другим людям, они смогут лучше понять, почему мы так реагируем и откуда у нас появилось то или иное чувство.

3. Важно учиться понимать свои потребности, чтобы чаще их удовлетворять либо разобраться, чего для этого не хватает.

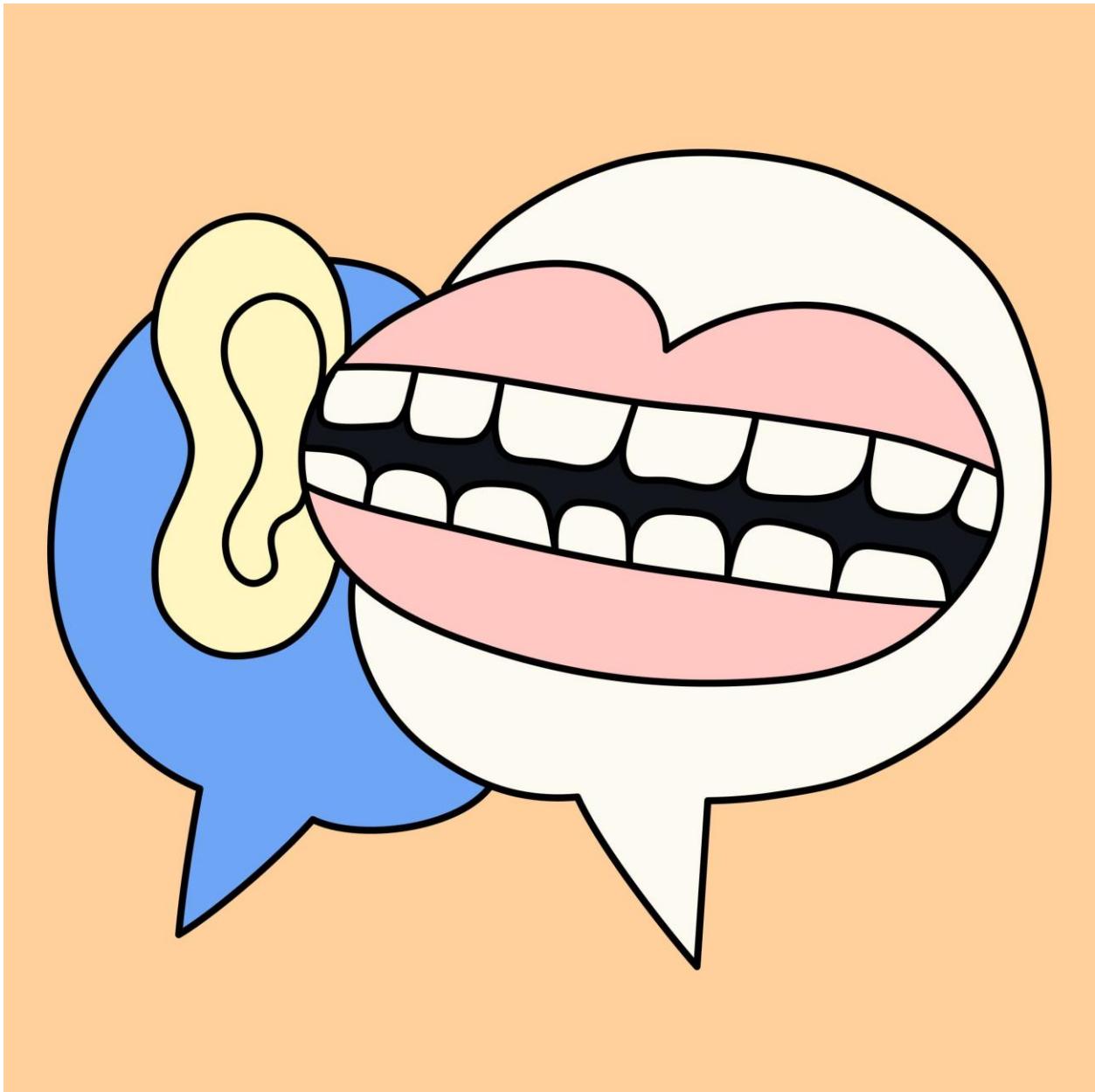
4. Важно прислушиваться к потребностям, которые звучат в разговоре. Скорее всего, ваш собеседник что-то скажет и про способы их удовлетворить. Иногда наоборот, по стратегии удовлетворения можно понять, о какой потребности идет речь.

5. Чтобы лучше понимать свои потребности, важно с ними чаще взаимодействовать — прислушиваться к своим чувствам, просьбам или желаниям.

**Что дальше**

Научившись замечать свои потребности, вы сможете удовлетворять их с помощью просьбы — и таким образом чаще добиваться своего. Просьба всегда происходит из потребности, а не из чувства или наблюдаемого факта, хоть и может быть с ними связана. Подробнее об этом мы поговорим в следующем уроке.

## УРОК 5. ФОРМУЛИРУЕМ ПРОСЬБЫ



Чтобы получать то, что нам нужно, следует об этом попросить. Звучит просто, но требует тренировки. В этом уроке расскажем, как сформулировать просьбу, сделать ее убедительной и отличить от требования.

### **Что вы узнаете**

1. Почему в общении так важны просьбы.
2. Чем просьба отличается от требования.
3. Как сформулировать просьбу, а не требование.

### **Почему в общении так важны просьбы**

Наши потребности иногда зависят от других людей, и это нормально, ведь мы живем в обществе. Но чтобы друзья, близкие и даже случайные люди помогли эти потребности удовлетворить, важно об этом сказать – то есть сформулировать просьбу.

## факт → чувство → потребность → просьба

**Вопрос:** Определите, в каком высказывании есть просьба

Ты совсем не уделяешь мне внимания

Можешь позвонить мне вечером, пожалуйста?

Отойди!

Мне нужно больше отдачи

**Ответ:** Можешь позвонить мне вечером, пожалуйста?

Да, это звучит как просьба!

С помощью просьбы можно попросить человека о чем угодно! Правда, о чем угодно. Например, самый простой способ получить скидку – попросить о ней. Большинство частных продавцов не против уступить в цене, чтобы поскорее продать товар. Магазины – тоже, но чаще предложат сделать что-то взамен: завести бонусную карту, опубликовать фото из бутика в соцсетях или оставить отзыв. Но суть одна: вы получите скидку, потому что попросили.

И так везде: в отношениях с друзьями, родственниками, партнерами и даже в деловых переговорах. Если не попросить, собеседник не узнает, что вы от него хотите, и не сможет вам помочь.

При этом просить бывает непросто. Большинство людей часто тревожатся, когда о чем-то просят: как воспримут просьбу, как на нее отреагируют и правильно ли поймут. К сожалению, не существует универсального и быстрого способа перестать тревожиться. Единственный вариант – практиковаться. Если начать с простых небольших просьб, со временем будет легче просить о чем-то серьезном и чаще.

### Чем просьба отличается от требования

У просьбы есть одна важная черта: на нее можно ответить отказом. Важно помнить, что принципы общения из курса повышают шансы получить то, что нам нужно, но не гарантируют этого. Поэтому готовность услышать отказ – важный навык для тренировки просьб и одно из главных отличий просьбы от требования.

Если человек не чувствует давления и может отказаться выполнять просьбу, его помощь будет намного ценнее – и для вас, и для него. Обнаружить чистую кухню, которую сосед действительно постарался убрать, намного приятнее, чем убранную из злости.

**Просьба – это обращение к другому человеку, чтобы он помог удовлетворить наши потребности, не противореча собственным.**

Требование служит той же цели, но лишает человека вариантов выбора: либо собеседник делает то, что мы хотим, либо с ним что-то не так. К требованиям можно отнести и манипуляции – когда человек так выстраивает общение, чтобы кто-то другой удовлетворил его потребности, но не заметил, что на него повлияли.

Определить требование можно так: если собеседник чувствует, что его могут наказать или осудить, – значит, к нему предъявили требование.

## Как отличить требование от просьбы

### Требование

Уберите свою собаку

Откройте окно, мне душно

Поехжайте быстрее, опаздываю!

### Просьба

Я очень боюсь, уберите свою собаку, пожалуйста

Мне не хватает воздуха, я чувствую дискомфорт. Пожалуйста, откройте окно

Я опаздываю на поезд. Пожалуйста, можете поехать быстрее?

При этом требования уместны в опасных ситуациях – например, чтобы предупредить о красном сигнале светофора, подойдет и «стой, горит красный». В повседневных случаях требование звучит агрессивно, будто собеседник должен сам подумать и сделать нашу жизнь лучше.

Просьба же помогает объяснить, чего мы хотим, и добиться желаемого. Это инструкция для другого человека, четкий план действий, которому мы предлагаем следовать. И если он заинтересован нас поддержать, то откликнется на просьбу и поможет.

**Вопрос:** Выберите вариант с просьбой, а не требованием

Не умничай, меня вгоняют это в тоску

Можешь не сербать, когда пьешь чай?

Позвонишь, когда подъедешь к дому? Возможно, мне потребуется зайти в магазин

Пожалуйста, будь со мной бережнее

**Ответ:** Пожалуйста, будь со мной бережнее

Нет, это пример неконкретной просьбы. Непонятно, что значит «бережнее» и что нужно сделать, чтобы выполнить такую просьбу.

**Ответ:** Позвонишь, когда подъедешь к дому? Возможно, мне потребуется зайти в магазин

Да, это просьба! Она конкретна, и в ней есть наблюдение факта: «Возможно, мне потребуется зайти в магазин».

**Как сформулировать просьбу, а не требование**

Формулируя просьбу, важно соблюдать общепринятые формы прошения – например, говорить «пожалуйста» и «можете ли вы». Эти небольшие дополнения смягчают высказывание, но не превращают в просьбу что угодно. Например:

Пожалуйста, можете не идти по этой улице?

Это требование, потому что улица – общественное пространство и мы не можем просто так запретить по ней ходить.

Но если добавить высказыванию контекст, оно станет больше похоже на просьбу. Допустим, так:

Сейчас мой друг снимает видео с красивыми видами нашего города. Можете не идти по этой улице пару минут, пожалуйста?

Вот еще несколько принципов общения, которые помогут сделать просьбу убедительнее.

**Следите за интонацией.** То, как мы звучим, всегда влияет на то, как нас понимают. Особенно когда речь идет о просьбе. Поэтому важно, чтобы интонация была вопрошающей, спокойной и расслабленной. Подробнее об интонации в общении поговорим в следующем уроке.

**Добавьте конкретику.** Чем конкретнее просьба, тем меньше она напоминает требование. Поэтому, если в вашем сообщении что-то можно уточнить, лучше это сделать. «Давай встретимся в обед, в 14:00» звучит лучше, чем «давай встретимся в обед». При этом просьба должна быть выполнима. Антипример:

У меня был тяжелый день на работе, я чувствую себя подавленно. Мне нужно больше радости в жизни, можешь сделать меня счастливее, пожалуйста?

Эта просьба невыполнима, потому что непонятна. Можно только догадываться, что сейчас сделает собеседника счастливым – шоколадка или массаж. А если и угадать, все равно можно ошибиться: окажется, что шоколадка должна быть с фундуком, а не с изюмом.

Чтобы сделать просьбу исполнимой, ее следует конкретизировать:

У меня был тяжелый день на работе, я чувствую себя подавленно. Мне нужно больше радости в жизни, можешь поискать какое-нибудь смешное шоу на „Ютубе“, пожалуйста?

**Вопрос:** Как можно конкретизировать требование «не игнорируйте меня», чтобы сделать из него просьбу?

Не игнорируйте меня, пожалуйста

Хватит меня игнорировать, прошу вас! Ставьте меня в копию, когда отправляете что-то важное!

Когда отправляете важную для компании информацию по работе, ставьте меня в копию письма, пожалуйста

Я был бы очень признателен, если бы вы дублировали важные письма, а не игнорировали меня

**Ответ:** Я был бы очень признателен, если бы вы дублировали важные письма, а не игнорировали меня

Нет, обычно так звучит пассивная агрессия. При внешней схожести с просьбой здесь указывают на игнорирование так, будто это подтвержденный факт.

**Ответ:** Когда отправляете важную для компании информацию по работе, ставьте меня в копию письма, пожалуйста

Все верно! Здесь есть конкретное указание на условия, в которых говорящий не будет чувствовать, что его игнорируют.

**Говорите о том, что хочется, а не о том, чего не хочется.** Фраза «пожалуйста, не кричите на меня» – просьба, но ее сложнее выполнить, чем просьбу «пожалуйста, давайте обсудим проблему спокойно и последовательно, так у нас больше возможностей ее исправить». Все дело в формулировках: любое «не делай» люди часто воспринимают как требование, поэтому лучше формулировать просьбу в позитивном ключе.

**Выстраивайте личные границы** – то, как вы понимаете, о чем готовы говорить с человеком, а о чем не готовы. Личные границы зависят от обстоятельств, отношений и степени близости с собеседником.

Например, вряд ли вы станете обсуждать свои страхи и переживания с незнакомцем, а с партнером или близким другом – вполне. Поэтому, когда коллега или дальние родственники спрашивают, сколько вы зарабатываете, с кем планируете вступить в брак и родить ребенка, большинство людей испытывают негодование и раздражение. Это и есть личные границы, а негодование вызвано их нарушением.

В начале урока мы говорили, что просьба – это способ удовлетворить свои потребности, не нарушая потребностей другого. Для этого как раз важно чувствовать свои и личные границы окружающих – чтобы понимать, о чем приемлемо просить, а о чем нет. Именно поэтому важно подготовиться к отказам.

Вы можете нарушить личные границы другого человека и попросить о чем-то неподходящем. Но если выразить чувство по поводу наблюдаемого факта и озвучить потребность, даже в случае отказа вас поймут. И возможно, предложат другой вариант – который подойдет и вам, и собеседнику.

#### **Чек-лист: пробуем попросить**

Подумать, о чем и кого сегодня хочется попросить.

Сформулировать одну просьбу, опираясь на материал урока.

Попросить об этом другого человека.

Если есть дневник, записать, как себя чувствовали, когда озвучили просьбу и получили ответ.

#### **Вопрос:** Выберите высказывание, в котором есть просьба

У меня кончились деньги на телефоне, пожалуйста, дай позвонить с твоего

Ты так громко ешь и раздражаешь меня этим. Пожалуйста, не чавкай

Ты приготовишь сегодня ужин? Я так устала, ну пожалуйста!

**Пожалуйста, в следующий раз приходите вовремя. Опоздания на рабочем месте неприемлемы**

**Ответ:** Пожалуйста, в следующий раз приходите вовремя. Опоздания на рабочем месте неприемлемы

Нет, это требование. На просьбу можно ответить отказом, но здесь отчетливо дают понять: опоздание недопустимо.

**Ответ:** У меня кончились деньги на телефоне, пожалуйста, дай позвонить с твоего

Да, это просьба. Здесь говорящий называет только факт – без чувств и потребности. Этого хватает, чтобы дальнейшие слова звучали как просьба, а не требование.

**Вопрос:** Как обозначить свои личные границы так, чтобы вас поняли?  
Выберите верный ответ

Пожалуйста, не заходите в кабинет, из-за вас я не могу сконцентрироваться!

Мне сейчас нужно уединиться и сосредоточиться, пожалуйста, не заходите в кабинет

Коллеги, если дверь закрыта – это значит, что не нужно ее открывать. В кабинет не заходить, ясно?

**Ответ:** Мне сейчас нужно уединиться и сосредоточиться, пожалуйста, не заходите в кабинет

Все верно. Просьба всегда звучит аккуратнее и убедительнее, когда стоит в паре с потребностью.

### **Запомнить**

1. Просьба – это обращение к другому человеку, чтобы он помог удовлетворить наши потребности, не поступившись собственными. Именно просьба позволяет получать от общения то, что нам нужно.

2. Требование тоже помогает удовлетворить свои потребности с помощью другого человека, но в отличие от просьбы – любой ценой.

3. На просьбу можно ответить отказом, а на требование – нет. Если собеседник чувствует, что его могут наказать или осудить, – значит, к нему предъявили требование.

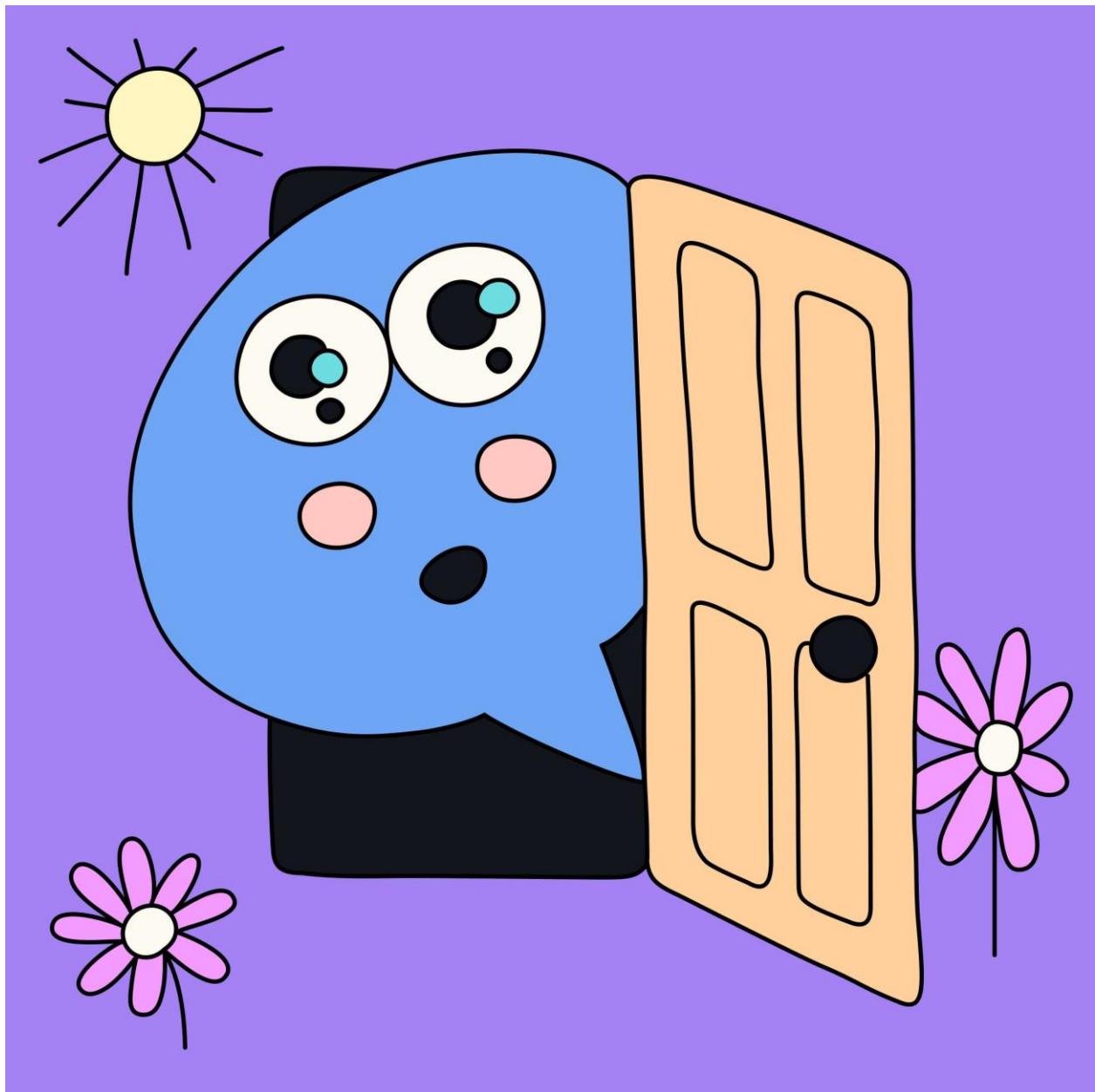
4. Чтобы просьбы понимали, важно, чтобы они были четкими и реалистичными. То есть важно обозначить простое и понятное действие, которое может сделать другой человек.

5. Формулируя просьбу, важно соблюдать общепринятые формы прошения, следить за интонацией, говорить о том, чего хочется, и избегать негативных формулировок. А еще выстраивать личные границы и учиться чувствовать чужие.

### **Что дальше**

Общение – живой и динамичный процесс. Не всегда получается понять друг друга и договориться с первого раза. В следующем уроке расскажем, что делать, если не получается найти общий язык с собеседником, как непринужденно применять принципы общения в повседневной жизни и не бросить на следующий день.

## УРОК 6. ПРИМЕНЯЕМ В ЖИЗНИ



В этом уроке расскажем, почему вас могут не понимать, даже когда вы используете все принципы формулы. А еще поможем внедрить их в жизнь – чтобы естественно применять в речи каждый день и не забыть.

### Что вы узнаете

1. Почему формула общения срабатывает не всегда.
2. Как лучше понять себя и других.
3. Что будет дальше.

### Почему формула общения срабатывает не всегда

В прошлых уроках мы подробно разобрали четыре принципа общения, на которых основана заветная формула Маршалла Розенберга:

## факт → чувство → потребность → просьба

Если строить высказывания по этой формуле, вы сможете чаще добиваться своего без обид, критики и недопонимания. И лучше понимать других.

### Принципы общения

Принцип	Зачем нужен	Пример	Что стоит помнить
Наблюдение факта	Помогает сфокусировать внимание собеседника и объяснить, о чем будет разговор. Закладывает фундамент для выражения чувства и потребности	Она приходит к нам в гости минимум три раза в неделю Я жду тебя 40 минут	Важно отделять факты от оценок и критики. Стремиться не объяснять поведение другого человека
Выражение чувства	Помогает интерпретировать последствия происходящих событий. Окружающим — эмоционально присоединяться и понять наши реакции	Я раздражен Мне обидно	Чтобы избежать оценок и объяснения чужого поведения, важно называть чувства с помощью я-высказываний
Демонстрация потребности	Помогает собеседнику лучше понять, чего нам не хватает и почему мы испытываем такие чувства	Мне нужно больше личного пространства Мне нужно больше контроля, чтобы вовремя заканчивать работу и успевать отдыхать	Важно называть потребности, а не стратегии их удовлетворения, иначе они будут похожи на требования
Формулирование просьбы	Объясняет собеседнику, как нам помочь, чтобы удовлетворить потребность	Давай проводить больше времени дома без гостей, пожалуйста Пожалуйста, предупреди меня, если поймешь, что опоздаешь на встречу	Строят подготовиться к отказу — именно это отличает просьбу от требования. При этом важно следить за четкостью и реалистичностью просьбы. А еще за тем, как ее произносят

**Вопрос:** Выберите высказывание, которое полностью соответствует формуле Розенберга

Ты опоздал — наверное, снова проспал. Из-за этого я очень злюсь. В команде мне нужны сотрудники, на которых можно положиться. Пожалуйста, приходи на работу вовремя

Я на тебя очень злюсь! В команде мне нужны сотрудники, на которых можно положиться. Пожалуйста, приходи на работу вовремя

Ты опоздал, я очень злюсь. В команде мне нужны сотрудники, на которых можно положиться. Пожалуйста, приходи на работу вовремя

Ты опоздал, я очень злюсь. В команде мне нужны сотрудники, на которых можно положиться

**Ответ:** Я на тебя очень злюсь! В команде мне нужны сотрудники, на которых можно положиться. Пожалуйста, приходи на работу вовремя

Нет. Если начать с выражения чувств, в ответ можно услышать эмоциональную реакцию, а не понимание.

**Ответ:** Ты опоздал, я очень злюсь. В команде мне нужны сотрудники, на которых можно положиться. Пожалуйста, приходи на работу вовремя

Верно! Эта фраза полностью соответствует формуле. Наблюдение без оценок стоит на первом месте, поэтому остальное сообщение воспринимается легко.

Когда у вас достаточно времени на разговор и собеседник сосредоточен, формула – отличное решение, чтобы все обсудить. Но если вы попробуете заговорить так с незнакомцем, скорее всего, он вас не поймет.

Представьте, что вам нужно пробраться через скопление людей в метро в утренний час пик. Вы подходите к человеку, который загородил проход, вспоминаете формулу Розенберга и говорите: «Вы стоите прямо возле выхода, я встревожен и раздражен. Для меня очень важна четкость и предсказуемость, поэтому я должен прийти на работу вовремя. Пожалуйста, пропустите меня к выходу».

Во-первых, такое высказывание звучит не совсем привычно и даже странно, в отличие от «пропустите меня, пожалуйста». Помните, что не обязательно называть формулу целиком – можно использовать частями, и вас все равно поймут.

Во-вторых, обычно собеседнику требуется время, чтобы переключиться со своих мыслей на происходящее. В метро, когда все спешат, можно и сразу начать с просьбы. А вот если остановить человека посреди улицы, чтобы попросить о помощи, лучше сначала сказать: «Извините, можно отвлечь вас на минуту?» – и уже потом обсуждать задуманное.

Помните, что идеальной формулы общения не существует – нужно всегда учитывать контекст. А еще стараться не переходить на оценки и не умалчивать важное. Здесь нам на помощь приходит эмпатия.

**Вопрос:** Что чувствует говорящий? Выберите подходящий вариант, чтобы заполнить пропуск:

«У нас сменился генеральный директор, он планирует поменять целую кучу процессов, провести реформы. \_\_\_\_\_, потому что не понимаю, останется ли у меня работа. Сейчас мне нужна поддержка, пожалуйста, поговори со мной»

Я очень злюсь

Мне страшно

Мне тревожно

Я так напряжен

**Ответ:** Мне тревожно

Да, тревога – это чувство неопределенности. В описанной ситуации говорящий пытается заглянуть в будущее, которое ему очень сложно планировать из-за директора.

**Как лучше понять себя и окружающих**

Если собеседник спешит, взволнован или раздражен, заведомо не хочет говорить – ему будет сложно услышать и понять ваши чувства и потребности. Эмпатия помогает понять, предрасположен ли вообще человек сейчас разговаривать. И что он чувствует, когда мы с ним говорим.

Именно вокруг эмпатии и строится концепция нашего курса. Суть принципов общения, которые мы разбирали в прошлых уроках, не в том,

чтобы отлично запомнить формулу и регулярно ее применять. А в том, чтобы научиться лучше понимать себя и выражать это в общении.

К примеру, если вы с другом очень долго ждете вечерний поезд в метро, не обязательно начинать свое выражение с наблюдения этого факта:

~~Поезд очень долго едет~~, я уже беспокоюсь, что не успею домой вовремя. Мне бы хотелось лучше управлять своим расписанием. Может, поедем на такси?

Если друг очень близкий, то предложение можно сократить до чувства и просьбы или потребности и просьбы.

Например, так:

Я переживаю, что не попаду домой вовремя, может, закажем такси?

А если высказывание вызовет сопротивление или дополнительные вопросы, всегда можно добавить контекста: назвать факт, выразить чувство или иначе раскрыть потребность.

Романтическому партнеру или лучшему другу, с которыми вы уже тысячу лет в отношениях, можно сказать:

Музыка играет очень громко, пошли домой.

Но только когда он понимает чувства и потребности, которые скрываются за наблюдаемым фактом. А вы понимаете, что он это понимает.

Если же речь идет о рабочей или другой официальной встрече, где из-за недопонимания возник конфликт, корректнее использовать формулу целиком. Так у вас будет больше контроля над ситуацией и возможности понаблюдать, какие места в общении требуют большего внимания.

Поэтому в зависимости от контекста можно убрать любой элемент формулы, чтобы звучать аутентично и понятно. Главное – сохранить эмпатичность высказывания, уважение и внимание к другому человеку.

**Вопрос:** Представьте студентку Машу, которая учится в университете и живет в общежитии. Сегодня ее очередь убираться в комнате. Днем она сдала сложный зачет, к которому готовилась последние трое суток. Уставшая Маша вернулась домой поздно вечером, начала неторопливо убираться, а потом сказала: «Я так больше не могу!» – и все бросила. Попробуйте понять Машу – выберите высказывание, которое соответствует состоянию нашей героини

Я получаю высшее образование, но мою тут полы. Чувствую себя ужасно, не в своей тарелке. Хочу, чтобы меня заметили и дали хорошую работу, чтобы больше никогда не убираться в общаге!

Дурацкая швабра – вечно ломается и раздражает меня. Если они хотят, чтобы я дежурила, пусть дадут нормальные средства для уборки

Я три дня нормально не сплю и уже отчаялась. Мне жизненно необходим отдых, поэтому я иду спать, а с уборкой разберусь завтра

Во рту пересохло, а я зачем-то терплю. Не буду больше, пойду пить воду, пока не напьюсь!

**Ответ:** Я три дня нормально не сплю и уже отчаялась. Мне жизненно необходим отдых, поэтому я иду спать, а с уборкой разберусь завтра

Да! Скорее всего, любой устанет от трех бессонных ночей, стресса из-за зачета и вечерней уборки.

Идея общения, где людям легко понимать друг друга, сводится к трем принципам.

**Эмпатия как понимание себя.** Когда мы называем чувство вслух, лучше понимаем, что именно испытываем. Тогда нам легче управлять эмоциями и слышать окружающих.

**Эмпатия как понимание другого.** Это когда мы ставим себя на место другого человека и признаем его точку зрения. То есть допускаем, что такой взгляд на происходящее может быть, пусть мы с ним и не согласны.

**Честное самовыражение** означает говорить о своих чувствах честно, относиться к ним с уважением, а не замалчивать или отшучиваться. Быть готовым внимательно выслушать собеседника и уважать чувства собеседника.

Если применять принципы эмпатии, использовать формулу, которую мы разбирали на курсе, и принимать во внимание важные детали, которые рассмотрим в бонусном уроке, вам точно будет проще общаться. Понимать других и быть понятными для них.

**общаться и понимать друг друга = понимать себя + понимать другого + честно самовыражаться**

Помните, что в общении множество сложных и конфликтных моментов. Иногда найти общий язык с другими людьми совсем непросто. Например, принципы из курса могут не сработать в жестких иерархических структурах вроде школы или компаний с консервативным руководством. Да и просто рядом с неэмпатичными или агрессивными людьми.

Маршалл Розенберг «Ненасильственное общение. Язык жизни» – углубиться в тему

В общем, многое зависит от контекста и человека. Но если использовать формулу общения из курса, шансы понять друг друга и получить то, что вам нужно, станут выше.

**На этом наш курс заканчивается**

Общение – не только то, что вы говорите, но и то, что услышит ваш собеседник. Это не программный сценарий, а живой и динамичный процесс, где многое зависит от состояния собеседника, его способности слышать и слушать.

Поэтому, даже если вы делаете все корректно и правильно, это не значит, что вас сразу же услышат. Но могут – спустя несколько попыток. Именно поэтому важно подмечать факты, говорить о своих чувствах, потребностях и просьбах. Даже если потребуется повторить это несколько раз.

При этом вы можете помочь окружающим понять вас – например, поделиться с ними этим курсом. Чем больше людей освоят принципы общения, о которых мы говорили в уроках, тем понятнее они будут для вас и окружающих. Попробуйте предложить пройти курс партнеру, друзьям или даже родителям, а потом вместе его обсудить.

А если хотите углубиться в методику ненасильственного общения и посмотреть на формулу Розенберга под другим углом, прочитайте его книгу «Ненасильственное общение. Язык Жизни». Создавая курс, мы опирались на принципы из этой книги. Надеемся, уроки помогут поговорить о важном без конфликтов и недопонимания.

### **Запомнить**

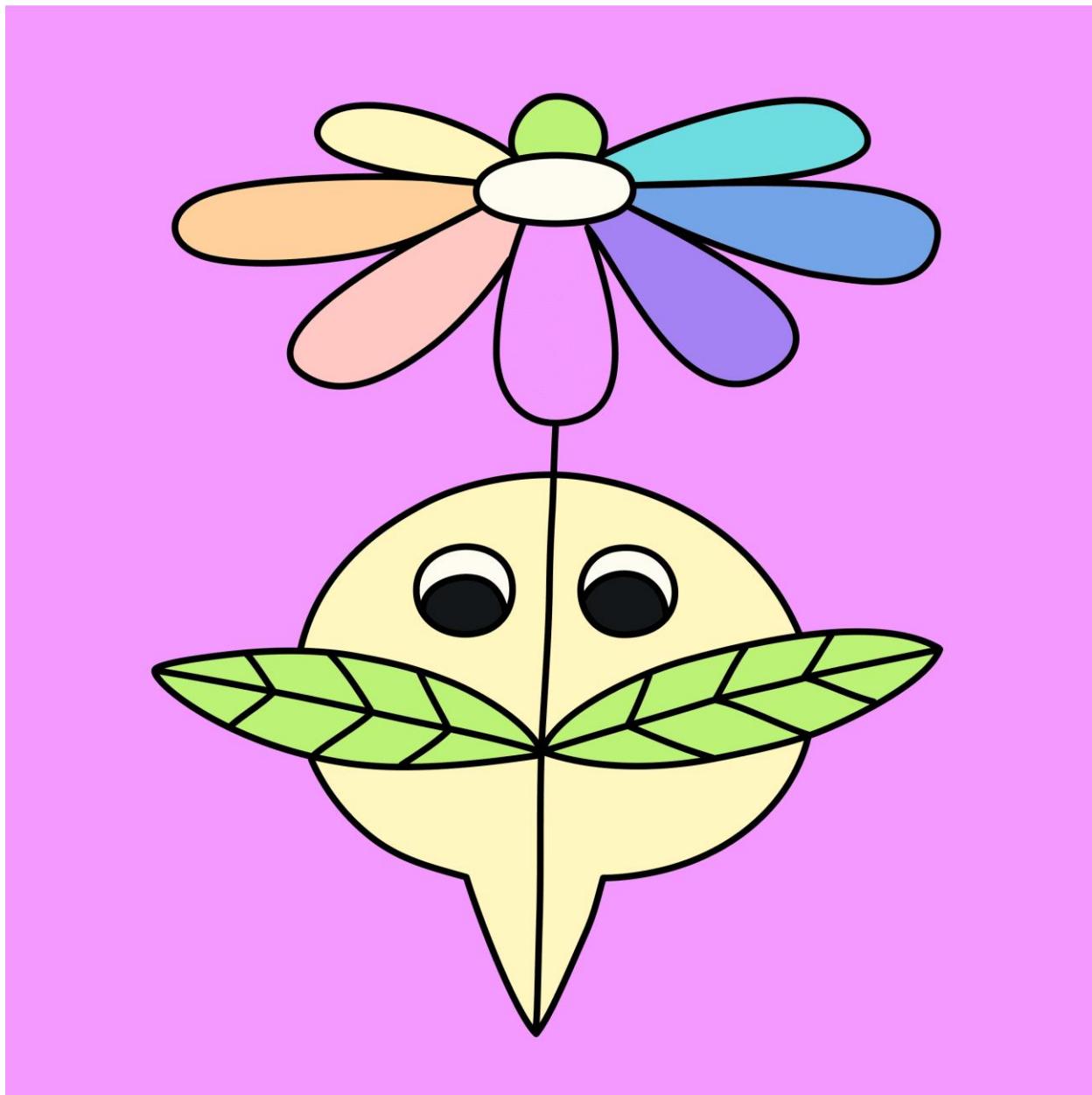
1. Формула общения Розенберга «наблюдение факта → выражение чувства → демонстрация потребности → формулирование просьбы» помогает собеседникам понять, что нам нужно и как в этом помочь.

2. Эмпатия – это осознанное понимание чувств другого человека. Использование принципов эмпатии в общении – ключ к пониманию друг друга.

3. В общении многое зависит от контекста и человека. Принципы из курса увеличивают шансы понять друг друга и получить то, что вам нужно.

4. Не сдавайтесь – даже если вы делаете все корректно и правильно, это не значит, что вас сразу же услышат. Но могут – спустя несколько попыток.

## УРОК 7. ПОМНИМ О ДЕТАЛЯХ



В общении важны детали: они помогут найти общий язык с окружающими и развить эмпатию. Главное — вовремя обращать на них внимание. Об этом и поговорим. А еще расскажем, как поддерживать других людей.

### Что вы узнаете

1. Что еще влияет на общение.
2. Как поддерживать других людей.
3. Что будет дальше.

### Что еще влияет на общение

В прошлом уроке мы говорили, что эмпатия помогает лучше понимать себя и других. Но, даже развивая эмпатию, не получится точно определить, что происходит с другим человеком. Важен контекст, личный опыт и ваши навыки общения. А еще детали, о которых поговорим в этом уроке.

**Вопрос:** Представьте: друг поделился с вами, что он пытается поговорить с начальником о повышении на работе. Руководитель его не слышит – просто игнорирует. Что посоветуете другу, чтобы достучаться до начальника?

Четко проговорить свои чувства

Присмотреться к своим потребностям и сообщить о них руководителю

Убедиться, что просьба не звучит как требование

Ничего – просто выслушать, друг ведь не просил совета

**Ответ:** Присмотреться к своим потребностям и сообщить о них руководителю

Нет. Совет хороший, но только когда о нем попросили. В этом случае друг не просил вас давать совет – только поделился своими переживаниями, поэтому стоит его просто выслушать.

**Ответ:** Ничего – просто выслушать, друг ведь не просил совета

Да! Друг поделился переживаниями, но это еще не значит, что он не сможет справиться сам. А если нет – всегда сможет обратиться к вам, ведь вы прошли этот курс. Вот тогда и настанет время полезных советов 😊

## ЧТО ЕЩЕ ВЛИЯЕТ НА ОБЩЕНИЕ

Непрошеные советы

Любая формулировка в духе «я бы на твоем месте» или «вообще-то, правильнее сделать так» нарушает личные границы. Скорее всего, собеседник сразу начнет их защищать, а вот слушать – не будет. Это всегда вызывает напряжение, может испортить настроение и даже отношения.

Люди часто не спрашивают совета, потому что он не нужен. Поэтому постарайтесь не советовать без спроса, а если очень хочется — уточните, готов ли собеседник вас выслушать.

дать совет = «я бы на твоем месте сделал» → «мне есть чем с тобой поделиться, хочешь, дам совет?»

## ЧТО ЕЩЕ ВЛИЯЕТ НА ОБЩЕНИЕ

Невербалика

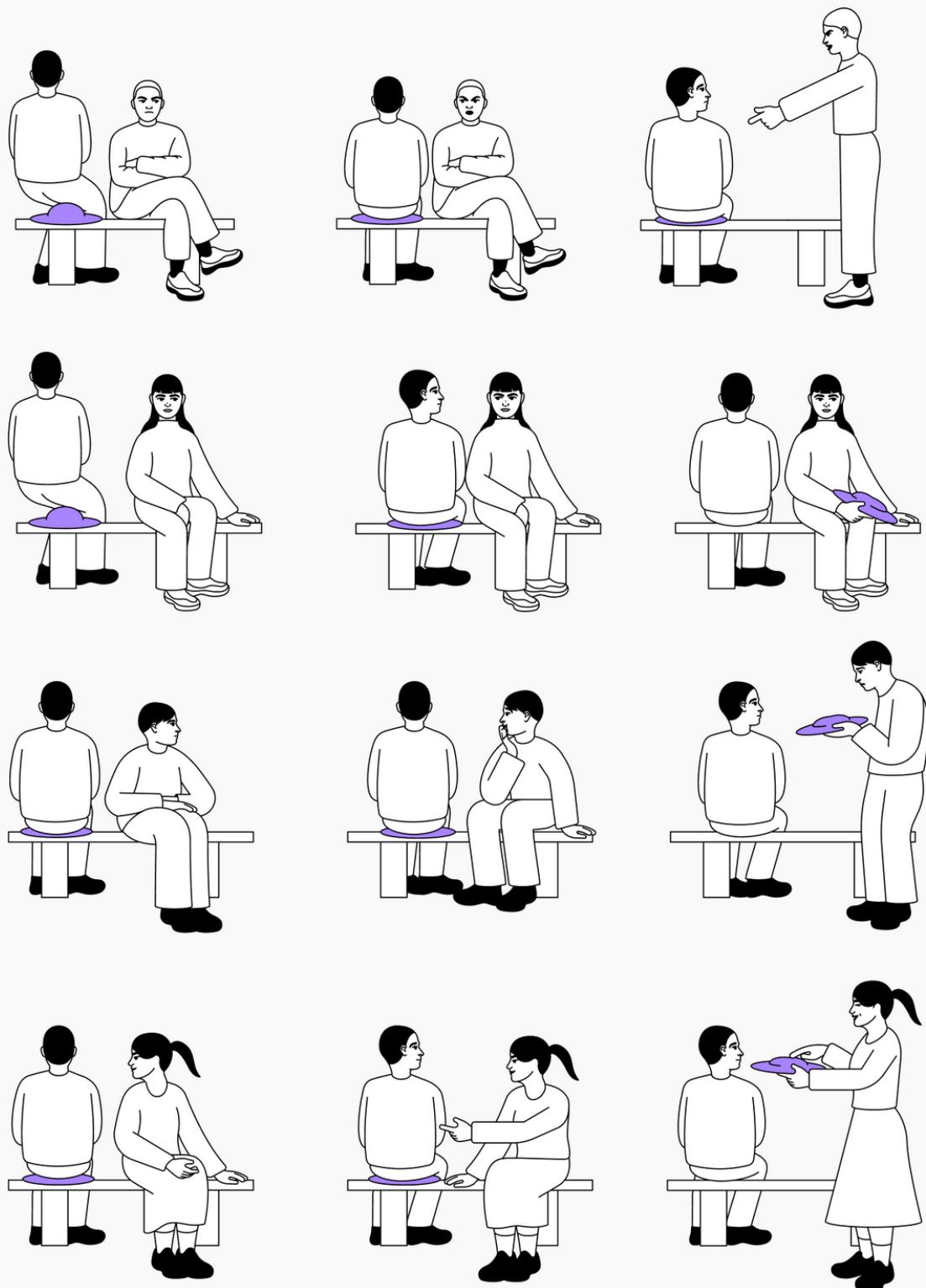
Мы не можем контролировать восприятие окружающих, но можем следить за своим тоном и громкостью голоса, жестами, позой, положением рук и другими деталями, которые сопровождают нашу речь. Общение без слов и есть невербалика.

Например, можно очень по-разному сказать: «Коллеги, закройте, пожалуйста, окно». Если невербальные средства общения будут яркими или покажутся окружающим агрессивными – например, грубый тон, резкие жесты, нахмуренные брови, – вас могут неправильно понять. Поэтому важно говорить спокойно и отчетливо, избегая вещей, которые могут задеть человека.

Попробуйте сами. Сделайте грустное выражение лица, брови домиком, представьте что-то очень грустное и скажите: «Когда мне придет зарплата, я столько всего смогу купить». Теперь широко улыбнитесь, представьте, что вам

на самом деле скоро придет большая зарплата. И попробуйте радостно и воодушевленно сказать то же самое: «Когда мне придет зарплата, я столько всего смогу купить!»

Чтобы лучше понять особенности своего невербального общения, рекомендуем регулярно собирать обратную связь. Например, спросить об этом у друзей, партнера и близких, а еще поговорить о том, что можно улучшить и к чему присмотреться. Дополнительно можно записаться на занятия по ораторскому мастерству: тренер разберет особенности вашей речи и поможет на них повлиять.



На одно и то же событие люди с разным темпераментом реагируют по-разному. Похожая ситуация и с невербаликой — только тут мы можем выбирать варианты реакций на происходящее вокруг

### **ЧТО ЕЩЕ ВЛИЯЕТ НА ОБЩЕНИЕ**

#### Переписка

Невербалика — важное подспорье для понимания окружающих. Кажется, что иногда мы не замечаем жестов, поз, мимики, но на самом деле мозг

постоянно все это анализирует. А в мессенджерах невербалики нет. Отсюда возникают недопонимания вроде: «Он поставил точку в конце предложения, как сухо говорит, видимо, рассердился».

Чтобы вас правильно поняли в переписке, важно придерживаться нескольких принципов.

**Отправлять в одном сообщении минимум одну законченную мысль.** Например, вы хотите написать: «Привет! Сегодня на почту пришли результаты исследования. Кажется, там не хватает вывода. Проверь документ, все с ним в порядке?» Не пишите отдельными сообщениями: «Привет!», «Сегодня на почту пришли результаты исследования», – а затем все остальное. Страйтесь отправлять все в одном сообщении. Так собеседник лучше вас поймет и не будет раздраженно ждать, когда вы напишете мысль до конца.

**Выражать чувства, называя их.** В очном общении очень близкому другу достаточно «эх», чтобы понять ваше эмоциональное состояние. А вот в переписке интонация вашего сообщения зависит от восприятия собеседника.

Поэтому помните: в переписке не услышат интонацию, которая звучала в вашей голове, когда вы набирали сообщение. Если хотите объяснить чувства – прописывайте их словами. А еще полезно регулярно спрашивать обратную связь – насколько хорошо вас поняли и что думают или чувствуют по этому поводу.

**Не забывать, что в интернет-переписке нет непосредственности.** Если вы отправили сообщение и видите, что его прочитали, это не значит, что человек должен сразу же ответить. Даже если вы только что оживленно беседовали.

**Помнить, что вся публичная коммуникация – это контент.** Ваши сообщения в группах, чатах и комментариях увидят другие пользователи, а значит, могут чувствительно отреагировать.

## ЧТО ЕЩЕ ВЛИЯЕТ НА ОБЩЕНИЕ

### Я-высказывания

В третьем уроке мы подробно разбирали этот принцип. Напомним, что я-высказывание – это когда мы говорим только о том, что касается нас и нашей личности. Например, «я злюсь» вместо «ты меня злишь» или «мне грустно» вместо «ты меня не поддерживаешь».

Этот принцип можно применять не только относительно чувств. Я-высказывания особенно важны, когда нужно сообщить человеку что-то неприятное. Например, не «ты ужасно шутишь», а «я сейчас не готов к твоим шуткам». Даже если собеседник и правда плохой шутник, мы сможем мягко обратить на это внимание, не выслушивать десяток старых анекдотов и сохранить хорошие отношения.

**Я-высказывание = «ты меня не любишь» → «мне одиноко»**

**Вопрос:** Выберите вариант с я-высказыванием  
Твоя история кажется мне неинтересной  
Сегодня ты меня очень порадовал

Думаю, что твой план для меня несостоителен

Кажется, мне пора домой

**Ответ:** Твоя история кажется мне неинтересной

Нет, в этом высказывании акцент на истории собеседника, а не на чувстве, которое испытывает говорящий. Я-высказывание звучало бы так: «Мне скучно слушать эту историю».

**Ответ:** Кажется, мне пора домой

Да, это чистое я-высказывание! Даже если в нем и не используется местоимение «я» – это совсем не обязательно.

Как поддерживать других людей

Лучшая поддержка – находиться рядом с человеком, который в ней нуждается. И совсем не обязательно что-то говорить или делать. Вот еще несколько принципов, которые помогут выразить поддержку близкому человеку.

**Спросить, как поддержать.** Бывает, человек знает, что ему нужно, но ему сложно выразить свои чувства, рассказать о потребностях или сформулировать просьбу. Поэтому периодически полезно спрашивать:

**Я очень хочу тебя поддержать, как мне это сделать?**

Этот вопрос не означает, что вы беспомощны, – наоборот, так вы покажете, что человек вам важен и вы готовы его услышать.

**Предложить выговориться.** Иногда людям не нужны советы или особенная поддержка – нужно просто выговориться. В этом случае можно спросить:

**Для меня важно знать, что с тобой. Ты как?**

Это даст собеседнику зеленый свет, чтобы поделиться с вами всем, что его беспокоит.

**Поделиться тем, что поддерживает вас.** Если прийти в себя вам помогают горячий чай, прогулка по лесу и йога – не факт, что это поможет и собеседнику. Но может и сработать. Во всяком случае полезно этим поделиться – например, сказать:

**Я собирался пойти запускать воздушного змея, хочешь пойти со мной?**

**Разделить ответственность.** Например, так делают родители, когда готовы взяться за решение проблем своих детей и стойко перенести все трудности вместе с ними. Главное – готовность это сделать.

Если вы чувствуете, что хотите разделить чью-то ответственность, можно сказать:

Я рядом, тебе вовсе не обязательно справляться со всем в одиночку.

Помните, что важно предлагать поддержку очень мягко, ненавязчиво – так, чтобы человеку было легко вам отказать. Важно быть бережным, даже если ничего из предложенного вами собеседнику не пригодится.

Иногда мы делаем все как нужно, но нас все равно не слышат. В пятом уроке мы уже говорили, как важно учиться принимать отказы. Даже если придется повторить сообщение несколько раз, следует придерживаться принципов общения, спокойно выдерживать отказы и находить возможные причины недопонимания. А если получится — устраниТЬ их и пробовать снова.

Мы верим, что однажды вы все же найдете ключик к пониманию с вашим собеседником. Ведь вероятность, что вас услышат, выше, когда вы пытаетесь быть услышанными.

### Запомнить

1. Увеличить наши шансы на успех в общении помогают невербалика, я-высказывания, общая культура общения и глубокое изучение тонкостей этого процесса.

2. Когда эмпатия и все вышеперечисленное работают вместе, вы сможете чаще быть понятыми, поддерживать отношения и получать то, что вам нужно.

3. Лучшая поддержка – находиться рядом с человеком, который в ней нуждается. При этом можно предложить и другие варианты, главное – говорить так, чтобы человеку было легко вам отказать.

4. Иногда мы делаем все как нужно, но нас все равно не слышат. В этом случае следует учиться спокойно выдерживать отказы и находить возможные причины недопонимания. А если получится — устраниТЬ их и пробовать снова.

Шпаргалка к экзамену курса «Как общаться и понимать друг друга»

- |    |   |  |                |
|----|---|--|----------------|
| 1. | <p>«Ты вечно опаздываешь!»</p>  |  |                |
|    | <p>Факт</p>   |  | <p>Оценка</p>  |
|    | <p>Это оценка. В этом утверждении есть стереотипизация — когнитивное искажение, которое мешает четко наблюдать факт. Мы говорили об этом во <b>втором уроке</b>.</p>  |  |                |
| 2. | <p>Сообщение от тебя пришло в 14:35, хотя мы договорились связаться в два</p>   |  |                |
|    | <p>Факт</p>   |  | <p>Оценка</p>  |
|    | <p>Это факт! Факты лишены оценок, критики и попыток объяснить поведение собеседника. Мы говорили об этом во <b>втором уроке</b>.</p>  |  |                |
| 3. | <p>Ты добрая!</p>   |  |                |
|    | <p>Факт</p>   |  | <p>Оценка</p>  |
|    | <p>Это оценка! Почти все прилагательные, которые мы применяем к собеседнику, — оценки, даже если они положительные. Мы говорили об этом во <b>втором уроке</b>.</p>   |  |                |
| 4. | <p>У тебя стоит самая высокая оценка за работу</p>  |  |                |
|    | <p>Факт</p>   |  | <p>Оценка</p>  |
|    | <p>Когда мы говорим об оценке, например, в школе, это наблюдение факта, а не оценочное суждение. Мы говорили об этом во <b>втором уроке</b>.</p>  |  |                |
| 5. | <p>Ты злишься на меня, потому что я поздно вернулся домой</p>   |  |                |
|    | <p>Факт</p>   |  | <p>Оценка</p>  |
|    | <p>Это оценка. Объясняя поведение других людей, мы неизбежно додумываем причины, а не наблюдаем факты. Мы говорили об этом во <b>втором уроке</b>.</p>  |  |                |
| 6. | <p>Я злюсь на тебя, потому что ты поздно вернулся домой</p>   |  |                |
|    | <p>Факт</p>   |  | <p>Чувство</p> |
|    | <p>Злость — это чувство. Называя чувство, мы говорим о факте, но это внутренний процесс, наблюдать который можем только мы. Этими чувства отличаются от фактов. Мы говорили об этом в <b>третьем уроке</b>.</p> |  |                |

7. Я восхищаюсь твоим умением выражать свою мысль

Чувство

Оценка

Восхищение — это чувство. При этом здесь есть я-высказывание, которое отражает влияние события на состояние. О чувствах мы говорили в **третьем уроке**.

8. Ты бесишь меня своим молчанием!

Чувство

Оценка

Это оценка, потому что за фразой «ты бесишь меня» скрывается не только чувство раздражения, но и попытка переложить ответственность за это чувство на другого человека. О том, почему это невозможно мы говорили в **третьем уроке**.

9. Я чувствую, что ты злишься

Чувство

Оценка

Это оценка. Когда мы объясняем чье-то поведение, даже применяя я-высказывание, получается оценочное суждение. Почему фраза «я чувствую, что ты...» — не чувство, мы говорили в **третьем уроке**.

10. Мне так радостно, что ты помнишь

Чувство

Оценка

Это чувство радости. Какие бывают чувства — мы говорили в **третьем уроке**.

11. Я напуган

Я-высказывание

Оценка

Да, это «Я-высказывание! Мы говорили о них в **третьем** и **шестом уроках**.

12. Мне весело слушать тебя

Я-высказывание

Оценка

Да, это я-высказывание! Чтобы пользоваться этим принципом, не обязательно использовать местоимение «я», а вот говорить о происходящем именно с вами — обязательно. Мы говорили об этом в **третьем и шестом уроках**.

13. Ты очень удивляешь меня своим поведением!

Я-высказывание

Оценка

Это оценка, смешанная с выражением чувства. Мы говорили об этом в **третьем и шестом уроках**.

14. Я очень хочу, чтобы ты мне что-нибудь подарил

Потребность

Стратегия

Это стратегия удовлетворения потребности. Подарок — не универсальная потребность, потому что каждый вкладывает в него свой особенный смысл. А значит, подарок может удовлетворять разные потребности. О потребностях мы говорили в **четвертом уроке**.

15. Мне нужно, чтобы ты позвонил, как доберешься

Потребность

Стратегия

Это стратегия удовлетворения потребности. Чтобы понять, какая потребность может стоять за этой стратегией, нужно понимать контекст, например, может быть потребность в голове («зайди по пути в магазин») или же в порядке («мне важно знать, что с тобой все хорошо»). О потребностях мы говорили в **четвертом уроке**.

16. Мне нужно больше заботы

Потребность

Стратегия

Это потребность. Забота — универсальная потребность каждого человека. О потребностях мы говорили в **четвертом уроке**.

17. Я собираюсь уволиться с работы, потому что мне нужно больше свободы

Потребность

Стратегия

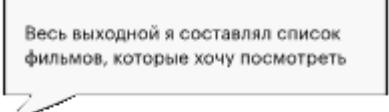
Здесь скрывается потребность! Говорящий сообщает о своих планах и потребности в свободе, которую он собирается удовлетворить. О потребностях мы говорили в **четвертом уроке**.

18. Я хочу учиться!

Потребность

Стратегия

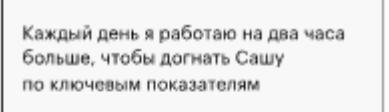
Потребность в обучении — универсальна. О потребностях мы говорили в **четвертом уроке**.

19.   
Весь выходной я составлял список фильмов, которые хочу посмотреть

Порядок

Вдохновение

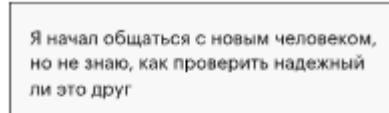
Это потребность в порядке.  
Порядок — не только уборка на кухне, но и ситуации, когда мы систематизируем информацию или формируем четкие планы. О потребностях мы говорили в **четвертом уроке**.

20.   
Каждый день я работаю на два часа больше, чтобы догнать Сашу по ключевым показателям

Внимание

Равенство

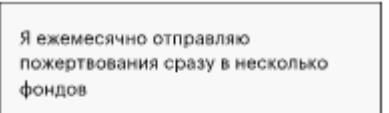
Это потребность в равенстве — когда человек стремится быть наравне со своим окружением. Это универсальная потребность. О потребностях мы говорили в **четвертом уроке**.

21.   
Я начал общаться с новым человеком, но не знаю, как проверить надежный ли это друг

Доверие

Единение

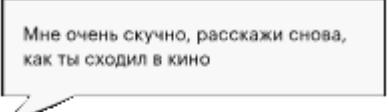
Здесь потребность в доверии. О потребностях мы говорили в **четвертом уроке**.

22.   
Я ежемесячно отправляю пожертвования сразу в несколько фондов

Участие

Интерес

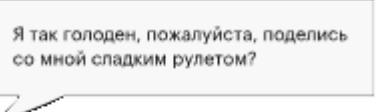
Все верно, это потребность в участии. Люди социальны, поэтому для нас очень важно быть вовлеченными во что-то значимое. Это и есть универсальная потребность в участии. О потребностях мы говорили в **четвертом уроке**.

23.   
Мне очень скучно, расскажи снова, как ты сходил в кино

Просьба

Требование

Это просьба! На нее можно ответить отказом и она сопровождается выражением чувства. Больше о просьбах мы говорили в **пятом уроке**.

24.   
Я так голоден, пожалуйста, поделись со мной сладким рулетом?

Просьба

Требование

Это просьба. Она основана на потребности и на нее можно ответить отказом. О просьбах мы говорили в **пятом уроке**.

25. Уделяй мне побольше внимания, пожалуйста
26. Можешь перестать присыпать мне дурацкие картинки, пожалуйста?
27. Расскажи, как прошел твой день. Ты никогда ничего мне не рассказывавшь
28. Позвони мне в 08:15, пожалуйста. Я боюсь проспать
29. Ты спрашиваешь меня о личных вещах, из-за этого я чувствую напряжение. Мы можем поговорить на другую тему?
30. Ты даешь советы по решению моей проблемы, но мне от этого грустно. На самом деле мне нужна поддержка. Мог бы ты просто выслушать, без поиска решений, пожалуйста?

Просьба

Требование

Это требование: на него никак не ответить отказом. При этом высказывание не подкрепляется ни чувством, ни потребностью. Только словом «пожалуйста», но этого недостаточно. Больше о просьбах мы говорили в пятом уроке.

Просьба

Требование

Это требование в сочетании с оценкой. Называя картинки дурацкими, говорящий добавляет негативный контекст. Из-за этого собеседник может почувствовать себя хуже — значит, это требование. О просьбах и требованиях мы говорили в пятом уроке.

Просьба

Требование

Это требование в сочетании с оценкой. О просьбах и требованиях мы говорили в пятом уроке.

Просьба

Требование

Это просьба. Она четкая, на нее можно ответить отказом и она сочетается с выражением чувства. О просьбах мы говорили в пятом уроке.

Да

Нет

Высказывание формуле не соответствует. Здесь есть факт, чувство и даже просьба, но не хватает потребности. Из-за этого просьба звучит как требование. О том, как использовать принципы общения в жизни, мы говорили в шестом уроке.

Да

Нет

Соответствует. Здесь есть наблюдение факта и выражение чувства. Есть потребность и вытекающая из всего вышеперечисленного просьба. О том, как использовать принципы общения в жизни, мы говорили в шестом уроке.



