

УДК 364.442.2:316.47:82-83

## НЕНАСИЛЬНИЦЬКЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ПОБУДОВИ ДІАЛОГУ ПРАЦІВНИКА СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ З КЛІЄНТОМ

**Петушкова Л. А.**

*У статті висвітлено сутність концепції ненасильницького спілкування. Визначено переваги ненасильницької комунікації соціального працівника. Описано основні складові методу ненасильницького спілкування та зазначено шляхи використання методу в роботі соціального працівника з клієнтом.*

*Ключові слова: метод ненасильницького спілкування, спостереження, емоції, потреби, прохання, емпатія, самоемпатія.*

*В статье представлена сущность концепции ненасильственного общения. Определены преимущества ненасильственной коммуникации социального работника. Описаны основные составляющие метода ненасильственного общения и указаны пути использования метода в работе социального работника с клиентом.*

*Ключевые слова: метод ненасильственного общения, наблюдения, эмоции, потребности, просьбы, эмпатия, самоэмпатия.*

*The article explains the concept of non-violent communication. The advantages of non-violent communication of a social worker are outlined. Basic components of non-violent communication are described and ways of using this method in social work are shown.*

*Key words: method of non-violent communication, observation, emotions, needs, requests, empathy, self-empathy.*

---

**Постановка проблеми.** У своїй професійній діяльності соціальний працівник має справу з різними сферами життя людини в суспільстві: здоров'я, право, освіта, планування сім'ї, зайнятості населення тощо. Він надає групові та індивідуальні консультації, працює з випадками різного рівня складності, проводить профілактичні заходи. В нашому суспільстві соціальні працівники є провідниками соціальних змін, тому для досягнення максимальної ефективності він має знати закономірності процесу комунікації.

Спілкування відіграє провідну роль у житті людини. Без нього складно уявити процес виховання, формування, розвитку особистості, міжособистісні контакти, а також управління, обслуговування та інші види діяльності в різних сферах нашого життя. Соціальному працівнику в межах своїх посадових обов'язків потрібно постійно спілкуватися з людьми, вислуховувати їхні проблеми і переживання, допомагати, підтримувати їх. Тобто у соціальній сфері спілкування із фактора допоміжного переходить у професійно значущий, без якого соціальна робота неможлива.

Важливою особливістю діяльності соціального працівника є вміння вести діалог, організувати процес комунікації, управляти ним, уміти вислухати, переконати, мотивувати клієнта, створити атмосферу довіри, зняти напругу тощо [1]. Тому поруч із професійними знаннями і вміннями здатність вести діалог і досягати успіху в комунікації є однією з найважливіших якостей професійної майстерності соціального працівника, яка базується на ненасиллі та емпатії.

Як зазначила Л. А. Петровська, комунікативна компетентність соціального працівника має подвійний зміст: це емпатійність, знання про шляхи орієнтації в різних ситуаціях, вільне володіння вербальними і невербальними засобами спілкування [3].

**Метою статті** є проаналізувати концепцію ненасильницького спілкування М. Розенберга та визначити особливості використання соціальним працівником ненасильницької комунікації у роботі з клієнтом для побудови ефективного діалогу.

**Виклад основного матеріалу.** Аналіз моделей спілкування, розроблених психологами, дозволяє виділити ті способи комунікацій, яких слід уникати в спілкуванні. Їх перелік допоможе розпізнавати насильство і ненасильство в спілкуванні, виявляти "провокації" в побудові діалогу з клієнтом, розуміти, що ми говоримо таке, на що нашому співрозмовнику важко відповісти з відкритістю і симпатією до нас.

Виділяють такі способи взаємодії, характерні для насильницького спілкування:

- вимога, наказ, команда, інструкція;
- вказівка на те, що “ти повинен”;
- оцінка-ярлик, в тому числі і похвала-порівняння, рейтинг, діагноз, критика,

вирок;

- докір, звинувачення;
- попередження, пересторога, погроза;
- мораль, проповідь, нотація, моралізаторство;
- готові рішення, категоричні підказки, поради;
- висміювання, зверхній гумор, іронія, сарказм;
- допитування, розслідування;
- узагальнення (“всі ви ...”, “ніхто з вас...”, “ви завжди...”, “ви ніколи...” тощо);
- ігнорування або заперечення почуттів іншого;
- втеча від розмови, мовчання.

Таке насильницьке спілкування конфліктогенне і руйнівне для відносин між партнерами, для психічного та соматичного здоров'я кожного з них.

Крім того, насильницьке спілкування проявляється в нав'язуванні зразків для наслідування і прикладів правильної, з погляду одного із співрозмовників, поведінки. Таким чином, відносини, продиктовані даним типом спілкування, можна охарактеризувати як відносини підпорядкування і придушення. У таких випадках клієнт відчуває почуття провини, страху, в той час як працівник соціальної сфери відчуває явну антипатію до партнера у комунікації. Все це, безсумнівно, позначається на продуктивності будь-якого спілкування, у тому числі й у рамках соціального супроводу.

Оскільки комунікація є однією з необхідних умов налагодження і побудови продуктивних відносин між соціальним працівником і клієнтом, виникає потреба у подоланні насильницького спілкування і, відповідно, необхідний спосіб реалізації ідей ненасильства в професійному спілкуванні.

Однією з таких ідей є концепція ненасильницького спілкування або ненасильницької комунікації, розроблена американським психологом Маршаллом Б. Розенбергом. З моменту заснування Центру ненасильницького спілкування цей метод набув широкої популярності. Його вважають ефективним засобом вирішення конфліктів на особистому, професійному та політичному рівнях. М. Розенберг проводив та його послідовники далі продовжують навчання методу і впровадження “програми миру” в 70 країнах.

Ненасильницьке спілкування визначається М. Розенбергом як спосіб спілкування й одночасно метод налагодження відносин між людьми [2]. В рамках даної концепції основна увага приділяється забороні використання комунікацій, які можуть бути витлумачені співрозмовником як оцінювання, спроба викликати в нього почуття провини, критика чи вимога – тобто все, що є характерними рисами насильницького спілкування. Саме тому концепція М. Розенберга й отримала назву ненасильницького спілкування, або ще “мова життя”.

Чим корисний цей метод для соціальних працівників і як вони можуть його використати у роботі з клієнтом? Метод ненасильницького спілкування М. Розенберга допомагає людям навчитися висловлювати свою думку, слухати інших і вирішувати конфліктні ситуації, фокусуючи свою свідомість на тому, що вони спостерігають, відчувають, чого потребують і про що просять. Ненасильницьке спілкування допомагає створити певний рівень душевного зв'язку між людьми, допомагає їм цінувати почуття й потреби (свої та оточення) і створює відносини, в яких люди знаходять радість у тому, що допомагають один одному.

Особливість ненасильницького спілкування полягає у прагматичній простоті методу. У будь-який момент часу існує два способи зблизити душевний зв'язок і порозуміння: висловити свої власні почуття і потреби, емпатично почути почуття і потреби іншого.

Метод ненасильницького спілкування спрямований на три аспекти:

- емпатія до самого себе (глибоке і співчутливе усвідомлення власного досвіду);
- емпатія до іншого (сприйняття іншого з глибоким розумінням / співпереживанням);

- справжнє вираження самого себе (автентичне вираження, яке може надихнути інших і спонукати до розуміння та співпереживання).

Ненасильницьке спілкування складається з чотирьох основних компонентів, а саме: спостереження, почуття, потреби, прохання.

Перший компонент методу ненасильницького спілкування передбачає розділення спостереження від оцінки. Соціальний працівник має чітко означити те, про що він і його клієнт говорить, спостерігаючи та аналізуючи те, що він бачить, чує, не надаючи цьому оцінки. "... Змішуючи ці поняття, ми зменшуємо ймовірність того, що від нас почують те, що ми мали намір сказати. Натомість, інші почують критику і будуть захищатись від наших слів" [2].

Інакше кажучи, соціальний працівник має навчитися розрізняти спостереження та оцінювання і відокремлювати їх один від одного, оскільки їх поєднання викликає у клієнта відчуття, що він піддається критиці, і це змушує його чинити опір. Відповідно, довірчі стосунки між соціальним працівником та клієнтом у подібних умовах стають неможливими.

Другим компонентом, необхідним для того, щоб висловитись, є розуміння власного емоційного стану та вміння ідентифікувати емоції клієнта. Для того щоб висловлювати широку гаму почуттів, які ми відчуваємо в даний момент, важливо розвивати словниковий запас. При цьому важливо відрізнити один від одного почуття і думки, почуття й оцінку свого стану, а також почуття та оцінку, яку ми отримуємо з боку інших, так само як і їхні реакції на наші почуття. Коли соціальний працівник виробить свій словник почуттів, це допоможе йому чітко і правильно називати чи ідентифікувати емоції, в результаті стане набагато легше порозумітися з клієнтом. У концепції ненасильницького спілкування виокремлюють відчуття від слів та тверджень, що описують думки, оцінки та інтерпретації.

Усвідомлюючи емоції та почуття, ідентифікуючи їх, соціальний працівник може зрозуміти причину їх виникнення і краще, в першу чергу, зрозуміти себе, а потім й іншу людину. Це допоможе йому дізнатися про свої незадоволені потреби та знайти способи їх задовольнити.

Неприємні емоції часто бувають важкими й обтяжливими, тому їх хочеться позбутись. Науковці дослідили, що тривалі негативні переживання мають шкідливий вплив на здоров'я і благополуччя людини. Проте автори методу ненасильницького спілкування пропонують використати ці емоції на користь для себе. За допомогою усвідомлення та споглядання на свій емоційний стан людина може чіткіше розуміти, що саме їй так важливо в тій чи іншій ситуації.

Всі емоції, які переживає людина, за теорією М. Розенберга, мають корисне значення, тільки є емоції, що свідчать про те, коли наші потреби задоволені і коли незадоволені. Емоції є дороговказом до наших потреб [2].

Наприклад, такі приємні емоції, як радість, піднесення і натхнення, можуть свідчити про те, що людина усвідомлює власну значущість і свій вклад у благополуччя оточення. Неприємні емоції сигналізують про те, що потреби людини незадоволені.

М. Розенберг зазначає, що при висловлюванні наших почуттів краще використовувати слова, які відносяться до конкретних емоцій, а не загальні і розмиті. Наприклад, коли ми кажемо "Я від цього добре відчуваюсь", то слово "добре" могло означати "радісно, натхненно, полегшено" чи низку інших емоцій. Такі слова, як "добре" чи "погано", заважають слухачу почути, що ж насправді ми відчуваємо.

Ще однією складовою ненасильницького спілкування, згідно з концепцією М. Розенберга, є підтвердження потреб, що лежать в основі власних почуттів. Автор концепції позначає даний компонент як "взяття відповідальності за свої почуття" [2].

"Все, що ми робимо, – ми робимо для задоволення наших потреб. Якщо цей принцип ми будемо застосовувати й до інших, ми побачимо, що у нас немає реальних ворогів, і все те, що інші роблять стосовно нас, – це найкраще, що вони знають, намагаючись задовольнити свої потреби", – писав М. Розенберг [2].

Соціальному працівнику варто пам'ятати, що потреби – це та життєва енергія, що стимулює нас виживати, розвиватися і бути здоровими. Якщо потреби незадоволені, тоді ми шукаємо способи їх задовольнити. В усіх культурах потреби є однаковими, тільки є різні способи для їх задоволення.

Як писав А. Маршалл, “потребам і бажанням людини немає числа”, психолог М. Аргайл відзначає приблизно те ж саме: “Нам поки що невідомий повний перелік людських потреб”.

Вельми цікавим є той факт, що найчастіше ненасильницька поведінка являє собою вираження наших власних почуттів і потреб, проте критика нерідко викликає у співрозмовника захисну реакцію, яка полягає в самозахисті або “контратаці”. Значить, розуміння взаємозв'язку власних почуттів і потреб полегшує побудову ненасильницького спілкування. Слід зазначити, що на шляху до формування “емоційної відповідальності” індивід переживає три стадії, що послідовно змінюють одна одну: “емоційне рабство”, тобто впевненість у власній відповідальності за почуття, що виникають у співрозмовника; “виклик” або відмова від визнання власної байдужості до почуттів інших, і “емоційна свобода”, що є розумінням відповідальності за власні почуття, а не почуття оточення, і усвідомлення неможливості задоволення їхніх потреб за власний рахунок [2].

Особливо важливо вміти ідентифікувати незадоволені потреби в ситуаціях, коли емоції так заповнюють увагу, що, здається, усе валиться з рук і безповоротно втрачається. Якщо людина в такій ситуації зможе визначити незадоволену потребу, то емоції, як правило, вщухають (їх місія – донести стан потреби – виконана) і вивільняється змога подумати, як задовольнити ту саму потребу іншими способами (зараз чи у майбутньому). Така навичка важлива соціальному працівнику під час визначення потреб клієнта та планування роботи з ним.

Для ефективної усвідомленості власних потреб людині потрібне з'єднання з собою. Це означає, що вона має цікавитися тим, що відбувається у неї всередині, має зрозуміти свої почуття і потреби (самоемпатія). Самоемпатія (емпатія до себе) є потужним ресурсом у роботі з самоосудом, засудженням інших, емоційним перепоповненням гнівом, зверненням до себе з проханнями (і шанобливим ставленням до власного “ні!”), відточуванням навички відчувати внутрішній спокій навіть тоді, коли потреби не задовольняються. А це так важливо у роботі соціального працівника, адже розуміння свого власного стану допоможе знайти ефективний засіб попередження “професійного вигорання”.

Коли соціальний працівник не прямо, а опосередковано висловлює думку про потреби за допомогою оцінок, діагнозів, додумувань, то, зазвичай, клієнт чує критику. Відповідно свою енергію він спрямовує на самозахист чи контратаку. Якщо ж соціальний працівник хоче отримати відповідь із співпереживанням, він повинен іншим говорити про свої потреби, не використовуючи інтерпретацію чи діагностику поведінки людей, що оточують його. Адже чим міцніше він зможе поєднати свої почуття з потребами, тим легше йому буде відповісти іншим емпатійно. М. Розенберг зазначав: “Поєднуйте ваші почуття з потребами. Говоріть “Я відчуваю..., тому що я...” [2].

Дуже часто люди думають, що ненасильницьке спілкування – це практика комунікації з іншими людьми. Це, звичайно, так. Але, крім цього, ненасильницьке спілкування – це метод, який допомагає розібратися в тому, як ми живемо, і зрозуміти, що ми думаємо про життя. Крім того, ненасильницьке спілкування сприяє усвідомленості, як підтримати особисті, міжособистісні та соціальні зміни, допомагає з'єднатися з собою, а також змінити своє життя.

Головне завдання з'єднання з собою – робити правильний вибір і відчувати внутрішню свободу відносно до свого життя і до того, чим людина займається. Справжня внутрішня свобода виникає, коли є зв'язок із собою. Без цього людина, в основному, діє за звичкою, а ці звички не обов'язково відповідають її потребам.

Тому для того щоб навчитися емпатійно розуміти клієнта, соціальному працівнику важливо навчитися розуміти свої власні потреби. Які потреби він хоче задовольнити, вибираючи нові способи поведінки? Які потреби він намагається задовольнити тими способами, які використовує зараз?

Всі потреби важливі. А погляд всередину нас – найважливіший, тому що якщо ми зосередимося тільки на тих змінах, яких хочемо досягти, ми можемо почати пересилювати себе, щоб досягти цих змін. Це призведе або до внутрішнього опору змінам, або ми отримаємо напад самоправства. Спроби зміни і опір цим змінам можуть призвести до самоосуду, подразнення, глибокої фрустрації, зневіри і навіть депресії. Процес створення внутрішньої впевненості в тому, що людина буде уважно

ставитися до всіх своїх потреб, сприяє глибокому прийняттю себе і внутрішньому спокою, що, в свою чергу, сприяє внутрішньому зростанню.

Крім перерахованих компонентів, ненасильницька комунікація також включає в себе вільні від вимог прохання.

Чому клієнти інколи негативно реагують на прохання соціального працівника? Чому деякі прохання насправді ними не є? Або ще гірше – клієнт погодився, але не зробив, а згодом заперечив, що ви взагалі про щось його просили? А, можливо, ви якраз були тим, до кого було звернене прохання? І тепер з'ясується, що людина гнівається на вас, тому що ви щось не зробили (можливо, ви хотіли це зробити), тому що не пам'ятаєте, щоб вас про це просили або ви щось таке пригадуєте, але ви впевнені, що нічого не обіцяли.

Соціальний працівник може звалити провину за те, що робота з клієнтом переросла в конфліктну ситуацію, на самого клієнта, його безвідповідальність, споживацьку поведінку тощо, але, проаналізувавши свої висловлювання, він зрозуміє, що якби вмів краще формулювати прохання (і, що важливо, усвідомлювати, що в даній ситуації прохання не схоже на вимогу), його почули б. Або він зрозумів, що його не почули, і тоді не очікував би виконання прохання.

Ці сценарії в соціальній роботі зустрічаються частіше, ніж хотілося б. Можливо, це тому, що в нашій культурі не прийнято говорити про наші потреби (“Пристойні люди не ставлять інших у скрутне становище”, “Сам собі не допоможеш, ніхто тобі не допоможе” тощо) або просто тому, що нас вчать неефективних стратегій – говорити іншим, що їм потрібно.

Тому соціальному працівнику важливо розвивати розуміння відмінності між проханням і вимогою. Якщо соціальний працівник, звертаючись із проханням, насправді висловив вимогу і отримав відповідь клієнта “ні”, то, зазвичай, він почне засуджувати цю людину: “Егоїст! І це після всього, що я для нього зробив!” тощо. Ще він може застосувати явне або неявне покарання або помсту: “Можливо, наступного разу я йому взагалі відмовлю, невдячний!”

М. Розенберг зазначає, що одним із способів перевірки, вимога це чи прохання, є запитання до себе: “Я дійсно вважаю, що на моє питання є тільки одна відповідь, і лише та, яку я хочу почути?” Нелегко помітити, що ми звертаємося до інших з вимогами, а не проханнями.

Але в разі, коли вашою основною / єдиною реакцією на відмову є уникнення, до того ж, якщо ви при цьому ще й трохи дратуєтеся від цього, ви і ваш клієнт втратите багато можливостей і зазнаєте безліч розчарувань [2].

Отже, якщо соціальний працівник чесно зізнався собі в своїй схильності вимагати від клієнтів, а не використовувати прохання, то що робити? М. Розенберг зазначає, що варто заглянути всередину себе і почути: “Наскільки я розумію, в даний момент для мене є тільки один варіант відповіді: “так”, і я не готовий шукати інші рішення. Я дуже розгніваюся, якщо він не погодиться” [2]. Це означає, що соціальному працівнику доведеться виконати невелику (або велику) внутрішню роботу до того, як висловити своє прохання клієнту, особливо, якщо він гнівається.

У концепції ненасильницького спілкування гнів розглядається як стан, коли людина:

- чогось дуже хоче і не отримує цього;
- каже собі, що хтось повинен дати їй це;
- готова говорити або діяти таким чином, що точно не отримає того, що їй потрібно. А навіть якщо хтось і дасть їй те, чого вона потребує, то всім “це дорого обійдеться” – вона буде гніватися, а інша людина буде відчувати страх, провину або сором [2].

“Гнів і критика є трагічним (самовбивчим) вираженням незадоволеної потреби. Трагічним, тому що ми ще далі віддаляємо свою потребу від задоволення”, – зазначив М. Розенберг. “Водночас, коли ми старанно прислухаємося до них, то вони вказують на незадоволену потребу. Ми можемо навчитися цінувати їх, тому що через них ми налагоджуємо зв'язок з “критиком” – байдуже, чи він сидить у нас самих, чи ним є інша людина”, – вказує І. Каусхат, послідовник М. Розенберга, сертифікований тренер з ненасильницького спілкування. Вони зазначають, що коли людина вимагає чогось, це зазвичай означає, що вона дуже до чогось прив'язана,

що є щось, чого їй так хочеться, що вона не може вести діалог і / або що в її свідомості вже є якась думка про людину, у якої вона хоче щось попросити.

Майстри ненасильницького спілкування рекомендують у такому разі взяти тайм-аут (звичайно, якщо це не крайня ситуація, коли “горить хата” або потрібно за 5 хвилин прийняти фінансове рішення, щоб уникнути катастрофи). Цей час можна використовувати для емпатії, щоб зрозуміти, якими є насправді потреби і які є варіанти дій, якщо прохання не задовольнити.

Емпатія відповідно до концепції ненасильницького спілкування – це не співчуття чи згода, це один з головних процесів методу, який залежить від умілого внутрішнього діалогу або від того, хто дійсно вміє, не засуджуючи, емпатично слухати. М. Розенберг зазначає, що людина може лише тоді почути іншу сторону, коли вона думками і серцем відкрита до слухання. Це означає, що вона отримала стільки емпатії, скільки було необхідно для того, щоб висловити біль. Тоді можна налагодити справжній емоційний зв'язок.

Отже, соціальний працівник має пам'ятати, що прохання до клієнта мають бути чіткі і лаконічні, клієнт повинен точно знати, який відгук і який результат він повинен отримати. Адже згідно з концепцією ненасильницького спілкування, якщо люди роблять зі страху, провини чи сорому те, чого ми хочемо, в кінцевому рахунку це нікому не приносить задоволення і не вирішує проблему.

Перетворити закриті прохання на відкриті можна так: “Можеш підписати зараз? Якщо не можеш, скажи, що заважає тобі це зробити”. Або “Скажи, чи є щось, що заважає тобі стовідсотково погодитися на заняття з відповідального батьківства два рази на тиждень?” Такі прохання допомагають “грати на одному полі” – тоді соціальний працівник і клієнт можуть по-справжньому зрозуміти один одного. Іноді це сприяє прийняттю рішень, про які спочатку і не думали.

Варто зазначити, що всі чотири кроки не є обов'язковими у всіх ситуаціях. Соціальному працівнику варто уникати наступних фраз: “Ви змушуєте мене відчувати...”, “Я відчуваю... тому що ви зробили...”, і особливо “Ви змушуєте мене нервувати”. Такі слова покладають відповідальність за почуття соціального працівника на клієнта, вони пропускають ідентифікацію потреб, які є причиною його почуття. Краще сказати так: “Коли ви зробили..., я відчувала..., тому що мені було необхідно...”

Таким чином, М. Розенберг чітко описує базову основу ненасильницького спілкування, яку може використати соціальний працівник у роботі з клієнтом, а також пропонує алгоритм її побудови, що є чіткою послідовністю операцій, неухильне дотримання якої має першочергове значення для формування вміння виражати себе й емпатично розуміти клієнта, будувати з ним діалог.

### Література

1. Курилович Н. В. Сущность, структура и содержание культуры профессионального общения будущего специалиста социальной работы / Н. В. Курилович // Социально-экономические явления и процессы. – 2010. – № 4. – С. 139–144.
2. Розенберг М. Язык жизни. Ненасильственное общение / М. Розенберг. – София, 2009. – 272 с.
3. Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг / Л. А. Петровская. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 216 с.