**Культура общения.**

**Часть 1. Ненасильственное общение (ННО)**

Культура общения – это часть культуры поведения, которая выражается главным образом в речи, во взаимном обмене репликами и беседе. Усвоение норм общения – это результат воспитания в самом широком смысле слова.

Вежливость воспринимается как настоящий талант общения. Культура общения помимо таких черт характера, как уважение к людям, доброжелательность и терпимость предполагает развитие вежливости и тактичности. Вежливость – это черта характера, основное содержание которой составляют соблюдение определенных правил поведения в различных ситуациях человеческого общения. Тактичность предполагает не только знание соблюдение приличий, но и чувство меры в отношениях между людьми.

**Умение общаться – главный инструмент успешного человека**

Рекомендации по общению:

**Обращайтесь** **к собеседнику по имени.**

Важным элементом эффективной коммуникации, психология называет обращение к собеседнику по имени. Имя является элементом самоидентификации и носит сильный энергетический заряд. Обращаясь к человеку по имени, вы повышаете его самооценку и располагаете к более доверительным отношениям.

**Меньше** **говорите, больше слушайте.** Статистические исследования говорят о том, что большинство людей намного больше предпочитают беседовать с человеком, который больше внимания уделяет собеседнику, а не себе.

**Слушайте глазами –** очень важно, во время беседы акцентировать внимание на микровыражения. В основе этого метода лежит поиск эмоции, которая стоит за словами. Тут дело в том, чтобы слушать человека, воспринимая то, что он говорит, на слух, а также глазами.

Микровыражения очень быстро исчезают — меньше чем за секунду. Все, что длится дольше, это уже обычное выражение лица. Почему это так важно? Микровыражения (длительность которых составляет менее секунды) не поддаются контролю, поэтому выдают истинные эмоции. Выражения лица (продолжительностью более секунды) можно подделать, они могут быть ненастоящими. Поэтому очень важно смотреть на короткие вспышки эмоций и рефлекторные реакции, чтобы получить максимально достоверное представление о собеседнике.

**Расширяйте** **свой кругозор.** Всесторонне развитый человек с широким кругом интересов и глубокими познаниями в разных сферах, способен значительно проще налаживать положительный контакт с людьми разного мировоззрения.

**Задавайте открытые вопросы.** Старайтесь задавать больше вопросов, которые предполагают не простой односложный ответ, а дают собеседнику возможность выразить свое мнение. Открытые вопросы помогают наладить контакт с незнакомым человеком и в ситуациях, когда по разным причинам тяжело найти «общий язык».

**Преодолейте** **свою субъективность.** Важно помнить, что каждый из нас обладает индивидуальной картиной мира. Она формируется под влиянием личного жизненного опыта, который мы получаем из внешнего мира, с помощью органов чувств. Ведь, каждый из нас трактует все события, исходя из своих убеждений. Учитывайте этот факт при взаимодействии с собеседником.

**Не критикуйте** **людей.** Критика ранит достоинство человека, уязвляет его гордость, а также возбуждает чувство обиды и негодования.

**Ненасильственное общение (ННО)** — это способ понятно доносить до человека информацию и добиваться своего. Подход ненасильственного общения сформулировал американский психолог Маршалл Розенберг в 1960-х годах, и описал в книге «Язык жизни».

Насильственное общение: «Нормальные люди в такое время музыку не слушают!»

Ненасильственное общение: «Сейчас час ночи, и я слышу музыку из вашей квартиры. Я злюсь из-за того, что не могу уснуть. Мне нужно выспаться, ведь завтра я презентую новый проект клиенту. Пожалуйста, сделайте музыку тише, чтобы ее не было слышно».

**Как применять методы ненасильственного общения жизни**

Ненасильственное общение состоит из четырех компонентов: наблюдения, чувства, потребности и просьбы. Розенберг предлагает ясно формулировать каждый из них без оценок, перекладывания ответственности и осуждения.

**1. Наблюдение**

Первый шаг ННО — наблюдение. Объясните собеседнику, что произошло и как вы это видите. Назовите конкретные факты без оценки, ярлыков и осуждения. Если их не разделить, человек услышит критику и воспринимать информацию дальше не станет. В общении появится стена непонимания. Важно не додумывать за другого человека и не обобщать. Например: «Ты всегда опаздываешь, потому что не можешь себя организовать!»

Розенберг не предлагает всегда быть объективным и отказаться от оценок. Психолог призывает основывать оценки на наблюдениях. Чтобы научиться делать наблюдения, представьте ситуацию сверху, как будто вы в ней не участвуете. Отмечайте объективные детали и факты без своего мнения.

С оценкой: «Иванов — плохой футболист».

Без оценки: «Иванов не забил ни одного мяча за последние 15 игр».

С оценкой: «Этот парень уродлив».

Без оценки: «Внешность этого парня не кажется мне привлекательной».

С оценкой: «Ему нет дела до порядка в доме».

Без оценки: «За последние 3 месяца я не видел, чтобы он убирался в доме».

С оценкой: «Моя сестра тянет до последнего».

Без оценки: «Моя сестра начинает готовиться к экзаменам накануне вечером».

**2. Чувства**

Далее нужно понять, какую эмоцию вы чувствуете, и назвать ее. В общении люди передают эмоции каждый раз, но чаще всего делают это невербально — без использования слов (мимикой, жестами, интонацией). Если перевести невербальную форму общения в вербальную, коммуникация станет точнее. Например, когда вы показываете страх мимикой, человек может не понять вас или недооценить серьезность ситуации. Если проговорить «Я боюсь» вслух, собеседник вас точно поймет, ему придется что-то сделать.

Чтобы выразить чувства, нужно назвать одну позитивную или негативную эмоцию. Выражать чувства словами трудно, особенно людям, которые не часто к себе прислушиваются. Чувства можно перепутать с оценкой, интерпретацией или мыслью.

Бесчувствие: «Я чувствую, что меня не любят».

Чувство: «Я чувствую безразличие».

Бесчувствие: «Я чувствую, что ты меня не уважаешь».

Чувство: «Я чувствую унижение».

Бесчувствие: «Чувствую, что не справлюсь с этой должностью».

Чувство: «Я боюсь ответственности на новой должности».

Бесчувствие: «Я чувствую, что нам не стоит быть вместе».

Чувство: «Я несчастен с тобой».

**3. Потребность**

Следующий компонент ННО — сформулировать потребность без оценки, суждений и мнений. Потребность объясняет, на чем основаны чувства, и почему дальнейшая просьба для вас важна. Если этого не сделать, человек может воспринять потребность как придирку или критику. В ответ на критику люди обороняются и отвечают тем же. Внутри агрессии скрывается потребность в признании.

Суждение: «Ты обещаешь третий день».

Потребность — Честность.

Суждение: «Хватит заглядывать в мой телефон».

Потребность — Доверие.

Суждение: «Эта картина будет прекрасно смотреться в комнате».

Потребность — Красота.

Суждение: «Готов съесть холодильник целиком».

Потребность — Пища.

**4. Просьба**

Четвертый компонент ненасильственного общения — просьба — что вы хотите получить от других людей, чтобы улучшить свою жизнь. Нужно конкретно и четко попросить человека удовлетворить вашу потребность. Например, вместо «Давай увидимся на днях» назначить четкую дату встречи «Давай увидимся во вторник в 20:00».

В большинстве случаев человек делает то, что нам не нравится, не из-за злости и ненависти. Он думает, что все делает правильно или по-другому не умеет. Понятная просьба дает собеседнику четкий план действий, который может улучшить ваши отношения и жизнь. Чтобы сформулировать понятную просьбу, Розенберг рекомендует использовать позитивные формулировки без «не» и избегать абстрактных описаний.

Собеседник может принять просьбу как требование, если подумает, что за неподчинение его накажут или обвинят. Тогда человек может ее не выполнить и ответить насилием. Помните, что цель ННО не в достижении своих целей любым путем, а установлении отношений, основанных на честности и эмпатии. Только такие отношения удовлетворят потребности обоих собеседников.

Критика: «Сын, повзрослей наконец!»

Просьба: «Сын, вовремя убирай вещи в своей комнате».

Критика: «Не подводи нас больше».

Просьба: «Приходи на встречи за 10 минут до начала».

Критика: «Хочу проводить с тобой больше времени».

Просьба: «Завтра вечером хочу погулять с тобой в парке».

Критика: «Дай мне возможность быть собой!»

Просьба: «Улыбнись и похвали меня за что-то».

**Чтобы перейти на ненасильственное общение, нужно тренироваться.** Для начала сформулируйте наблюдение, чувство, потребность и просьбу к себе. Пробуйте понять потребности других людей и отвечать на них наблюдениями.