



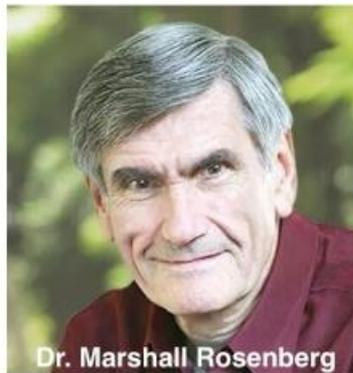
5. Ненасильницьке спілкування



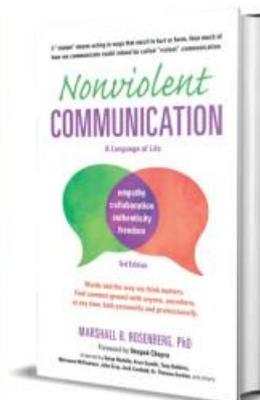
Ненасильницьке спілкування (Nonviolent Communication, NVC) ґрунтується на принципах ненасильства – природному стані співчуття, коли в серці немає насильства.

NVC починається з припущення, що всі ми співчутливі за своєю природою і що насильницькі стратегії — вербальні чи фізичні — це вивчена поведінка, яка підтримується переважаючою культурою.

Спільнота NVC активна в понад 65 країнах світу.



Dr. Marshall Rosenberg



<https://www.cnvc.org>

*Help us to create a world where everyone's needs matter and are met through compassionate giving -- the vision of our founder,
Marshall Rosenberg.*



5. Ненасильницьке спілкування



Центр ненасильницької комунікації (CNVC) – глобальна некомерційна організація, заснована доктором філософії **Маршаллом Розенбергом** (доктор філософії), що прагне ділитися ненасильницьким спілкуванням (NVC) у всьому світі, і з цією метою пропонує міжнародні інтенсивні тренінги та сертифікує тренерів.

NVC також припускає, що всі **ми маємо однакові основні людські потреби**, і що всі **дії є стратегією задоволення однієї чи кількох із цих потреб**. Люди, які практикують NVC, знайшли більшу автентичність у своєму спілкуванні, покращили розуміння, поглибили зв'язок і розв'язали конфлікти.



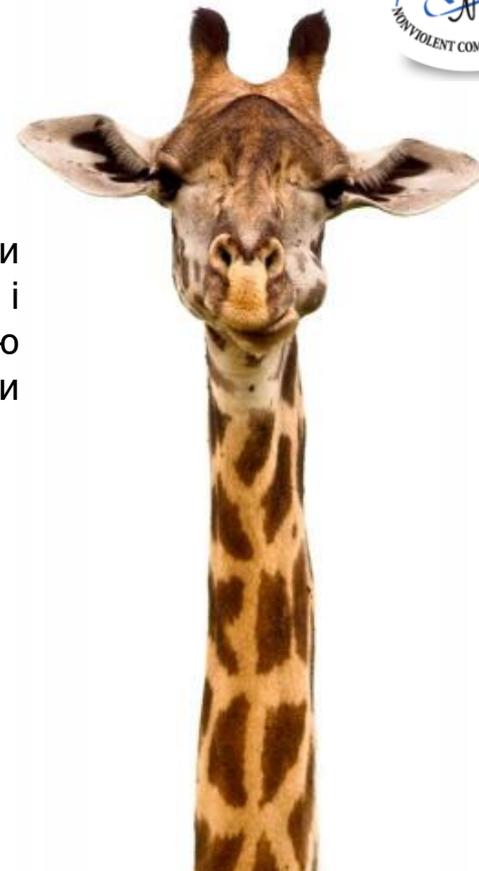


5. Ненасильницьке спілкування



Розенберг пропонує таку метафору: **мова суджень – це мова шакала, а ненасильницьке спілкування – це мова жирафа.**

Суть ненасильницької комунікації не тільки в тому, щоб вміти говорити мовою жирафа (екологічно висловити свої потреби і почуття), а й у тому, щоб вміти перекласти мову шакала мовою жирафа. Тобто побачити за неприємними словами іншої людини потребу.





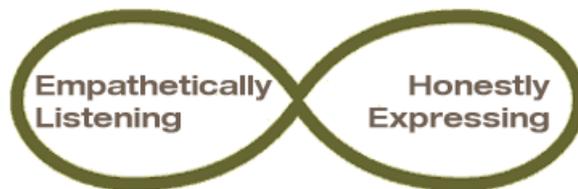
5. Ненасильницьке спілкування



NVC модель 2 частини та 4 компоненти NVC



Both sides of the NVC model: empathetically listening and honestly expressing



емпатійне слухання empathetically listening

observations
feelings
needs
requests

спостереження без суджень і оцінок
власні почуття та потреби
почуття та потреби інших (припущення)
запити/прохання

honestly expressing **чесне висловлювання**

observations
feelings
needs
requests

Use the four steps of the model: observations, feelings, needs, requests





5. Ненасильницьке спілкування



NVC модель 2 частини та 4 компоненти NVC



Ненасильницьке спілкування складається з 4-х компонентів: спостереження без суджень і оцінок, ваші почуття та потреби, почуття та потреби інших (припущення), прохання.

- **Спостереження без оцінок і суджень через факти.** Намагайтеся спостерігати нейтрально, без оцінювання.
- **Почуття.** Важливо розуміти і враховувати почуття – як власні, так і оточення.
- **Потреби.** За кожною емоцією йде певна інформація про потреби. Саме в потребах криються джерело та причини почуттів. Коли потреби не задовольняються, виникає дискомфорт. Почуття є результатом незадоволених потреб.
Коли мої потреби задоволені, я відчуваю: радість, наповненість, захоплення, бадьорість, задоволення, насолоду, цікавість, ентузіазм, піднесення, вдячність, щастя, надію.
Коли мої потреби не задоволені, я відчуваю: сум, біль, розчарування, роздратованість, напруження, відчай, самотність, стурбованість, тривогу, збентеження, страх, безпорадність, безнадію, образу.
Кожна критика – це вираження незадоволеної потреби. Якщо людина починає вас критикувати, то в неї теж є певна незадоволена потреба.
- **Прохання (звернення) не є вимогою.**
Якщо людина буде думати виключно про свої почуття та потреби, у комунікації буде агресивний посил. Якщо ж думатиме лише про почуття й потреби інших, то буде накопичуватися пасивна агресія. Людина триматиме всі емоції в собі.





5. Ненасильницьке спілкування



Алгоритм ННС: 1. ваші почуття (я відчуваю), факт (коли...), 2. потреба (для мене важливо),
3. потреби та почуття іншої людини, 4. прохання або ефективний план дій:

1. Я злюсь...

... коли речі не на своїх місцях...

2. тому що для мене важливий порядок в офісі та розуміння, що мою працю поважають.

3. Я розумію, що для тебе важливий комфорт та твій особистий простір і тобі важливо підтримувати той порядок речей, який зараз є. Я поважаю твій вибір.

4. Чи можеш ти прибирати свої речі один раз на тиждень, коли тобі зручно?





5. Ненасильницьке спілкування



У робочих умовах ненасильницьке спілкування – це коли керівник не оцінює підлеглого як спеціаліста, а дає фідбек з приводу того, що конкретно зроблено не так. Тобто критика має стосуватися дії, а не людини



Тут так само можна виділити чотири кроки.

Перший – назвати факти. «Я попросила зробити це, у мене були ось такі коментарі, я надала такі референси, але в кінцевому результаті немає ось цього.

Я злюся, тому що мені важливі співпраця в команді й ефективне використання часу».

Прохання в цьому разі матиме більш директивний характер. Ми розуміємо: якщо керівник попросить підлеглого переробити, а той цього не зробить, його можуть звільнити. Але навіть тоді варто формулювати прохання так, щоб залишити свободу сказати «ні».





5. Ненасильницьке спілкування



Важлива і реакція підлеглого на критику керівника. Поведінка і слова інших можуть бути стимулом наших емоцій, але тільки ми відповідальні за те, як ми на це реагуємо. Тому, якщо керівник різко критикує нас і каже, що все погано, однаково є чотири варіанти реакції.

1 ВАРІАНТ: ми беремо все на себе й тоді відчуваємо провину або сором.

2 ВАРІАНТ: ми у відповідь звинувачуємо керівника й тоді відчуваємо злість.

3 ВАРІАНТ: ми усвідомлюємо свої почуття й потреби і говоримо: «Коли ви кажете, що я найдурніший спеціаліст, якого ви зустрічали, я відчуваю апатію і байдужість до роботи, бо мені потрібні визнання моїх зусиль і ввічливість у командному спілкуванні».

4 ВАРІАНТ: ми намагаємося усвідомити почуття і потреби іншої людини, можемо запитати її: «Ви турбуєтеся, що наш проєкт буде виконаний неякісно або невчасно?». Це спроба зрозуміти, яка потреба стоїть за такою реакцією керівника.

Ми часто діємо за першим або другим сценарієм, але насправді це не завжди працює. Якщо тебе підрізали на дорозі й ти хочеш донести іншому водієві, що він не має слушності, немає сенсу відчиняти вікно і кричати йому «ти дурень». Ми робимо так автоматично, сподіваючись, що людина усвідомить свою помилку. Але чи діє це?





5. Ненасильницьке спілкування



ВПРАВИ



Практика роботи з конфліктом у групах (20 хвилин):

Намір: знайти рішення конфліктної ситуації, яке задовольнить обидві сторони.

- 1.Згадайте конфліктну ситуацію, коли людина, взаємини з якою для вас важливі, сказала або зробила те, що вам не сподобалось.
- 2.Розберіть конфліктну ситуацію, використовуючи 4 компоненти ННС: спостереження без суджень і оцінок, ваші почуття та потреби, почуття та потреби інших (припущення), прохання / ефективний план дій для збереження і / або покращення взаємин.

Якщо ми хочемо мати хороші стосунки з другою стороною, ми постійно маємо вести діалог, коли мої й потреби іншої людини враховуються. Постійний діалог у такому ключі призведе до змін.





5. Ненасильницьке спілкування



ВПРАВИ



- Вправа, щоби зменшити тривожність і налаштуватися на концентрування уваги:
Простукуємо тіло: розтираємо дві долоні, встаємо і простукуємо все тіло, починаючи з голови до низу, потім – з ніг до голови й тоді струсити руки.
- Техніка, яку можна використовувати, коли відчуваєте втому або тривогу – практика дихання:
Вдихаємо повітря ротом, робимо затримку й видихаємо. Видих має бути трішки довший за вдих.
- **ПОВ'ЯЗАТИ ПОЧУТТЯ З ПОТРЕБОЮ**
Коли я переживаю якесь почуття, наприклад злість, потрібно зрозуміти, яка в мене зараз потреба. Злість, заздрощі, ревності – це почуття, які вказують нам на незадоволені потреби.





5. Ненасильницьке спілкування



ВПРАВИ

Перелік потреб, Маршалл Розенберг
(Ненасильницьке Спілкування)¹



ВЗАСМОВ'ЯЗОК прийняття прихильність визнання приналежність співробітництво спілкування духовна близькість спільнота товариство співчуття, участь важливість (щоб зі мною рахувались) сталість, надійність емпатія включення тісний зв'язок любов взаємність турбота (само)повага безпека захист, надійність стабільність підтримка знати, і щоб мене знали помічати і бути поміченим розуміння довіра теплота	ФІЗИЧНЕ БЛАГОПОЛУЧЧЯ їжа повітря рух/фізичні вправи відпочинок/сон сексуальне самовираження безпека дах сенсорний контакт вода	ЧЕСНІСТЬ справжність, цілісність присутність	СЕНС самоусвідомленість радіти життю розв'язувати задачі ясність компетентність свідомість зробити внесок (у щось) творити робити відкриття дієвість результативність зростання, розвиток надія вчитися оплакувати, сумувати брати участь мета самовираження інтерес мати значення, бути важливим розуміння
		ГРА радість сміх, гумор	
		МІР краса єднання легкість бути на одному рівні, рівність гармонія натхнення порядок	
		НЕЗАЛЕЖНІСТЬ вибір свобода незалежність простір спонтанність	





6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



Соціально-психологічний клімат

– це спільне сприйняття працівниками сукупності внутрішніх, емоційних, психологічних, світоглядно-культурних, трудових умов організації, яка сприяє або перешкоджає продуктивній діяльності колективу та особистісному, феліцитарному розвитку його членів.



6. Техніки розвитку емоційного інтелекту

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ КОЛЕКТИВУ

- Організаційно-функціональні фактори
- Економічні фактори
- Управлінські фактори
- Психологічні фактори
- Професійно-кваліфікаційні фактори
- Правові фактори
- Інформаційні фактори
- Світоглядно-культурні фактори
- Особистісний розвиток
- Феліцитарна політика

Феліцитологія - вчення про щастя
(від лат. *felicitas* – щастя).



6. Техніки розвитку емоційного інтелекту

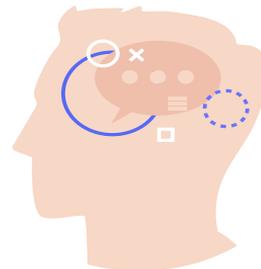


ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ – це комплекс компетенцій, що складається зі здатності до виявлення, розуміння та регуляції емоційних станів, здатності сприймати і оперувати емоційною інформацією для вироблення стратегії поведінки та успішної адаптації соціумі.



МОДЕЛІ ЗДІБНОСТЕЙ

визначають емоційний інтелект як набір здібностей, вимірюваних за допомогою тестів, що складаються із завдань, що мають правильні і помилкові відповіді.



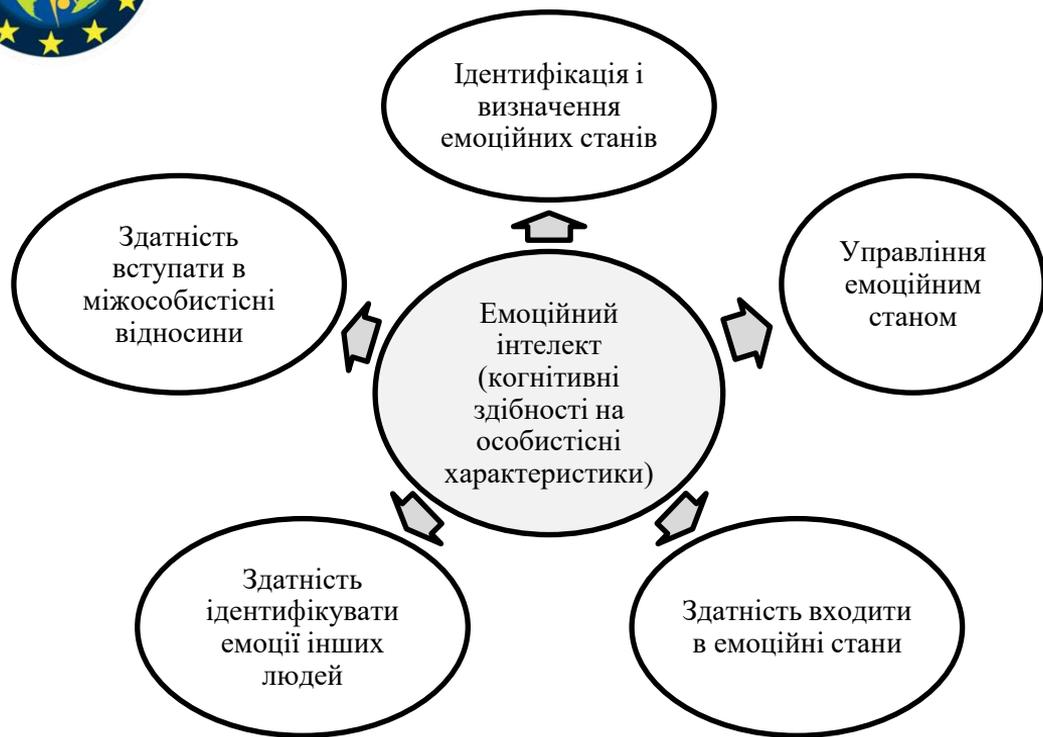
ЗМІШАНІ МОДЕЛІ

емоційного інтелекту включають когнітивні, особистісні та мотиваційні риси, завдяки чому вони виявляються тісно пов'язаними з адаптацією до реального життя.





6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



Модель емоційного інтелекту Д. Гоулмена





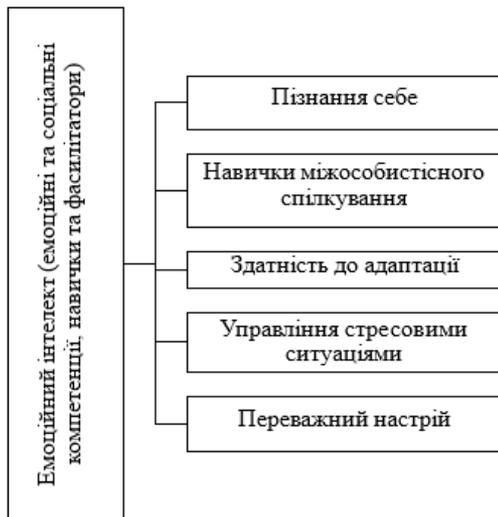
6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



Модель емоційного інтелекту П. Саловея і Дж. Майера



6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



Модель емоційного інтелекту Р. Бар-Она





6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



Структура емоційного інтелекту за моделлю Д. Люсіна



6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



Напрямки розвитку емоційного інтелекту за Деніелом Гоулменом

1. Самоспостереження та самооцінка:

1. **Усвідомленість емоцій:** Самоспостереження та розуміння своїх власних емоцій і реакцій.
2. **Оцінка себе:** Аналіз власних сильних та слабких сторін, у тому числі емоційних реакцій, що дозволяє зосередитися на розвитку.

2. Саморегуляція:

1. **Управління емоціями:** Навчання способів контролювати свої емоції, реагувати на стрес та важкі ситуації.
2. **Тривале стимулювання:** Розвиток здатності зберігати мотивацію та продовжувати працювати над завданнями навіть у важкі періоди.

3. Міжособистісні навички:

1. **Емпатія:** Здатність сприймати емоції інших людей, розуміти їхні почуття та перспективи.
2. **Соціальна компетентність:** Навички спілкування, вміння вирішувати конфлікти, будувати взаємини.

4. Міжособистісні стосунки:

1. **Керування відносинами:** Вміння будувати здорові та ефективні взаємини з іншими людьми, вирішувати конфлікти та негативні ситуації.
2. **Комунікативні навички:** Навчання ефективному спілкуванню, включаючи слухання, вираження власних думок та емоцій.

5. Інтерперсональна ефективність:

1. **Керування груповими емоціями:** Розуміння та вплив на емоційний клімат в групах або колективі.
2. **Лідерські навички:** Розвиток лідерських якостей, таких як вплив, мотивація та вміння мобілізувати людей до спільних цілей.





6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



Інноваційні підходи до розвитку емоційного інтелекту

VR-тренажери емоційного інтелекту Такі платформи, як ImmerseMe або VirtualSpeech, використовують віртуальну реальність для симуляції складних емоційних та соціальних ситуацій. Користувачі опиняються в реалістичних середовищах, де вони повинні взаємодіяти з віртуальними персонажами, які демонструють широкий спектр емоційних реакцій. Це дозволяє навчитися відчувати емпатію, розвивати комунікаційні навички та моделювати реакції в безпечному, контрольованому середовищі.

Програми для біологічного зворотного зв'язку (biofeedback) Сучасні програми, такі як *Muse* або *Spire*, поєднують у собі технології біозворотного зв'язку з мобільними додатками, які допомагають користувачам краще розуміти свої емоційні стани. Вони використовують датчики для відстеження фізіологічних показників, як-от частота серцевих скорочень, ритм дихання та електрична активність шкіри, щоб оцінювати рівень стресу чи тривоги в реальному часі.





6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



Інноваційні підходи до розвитку емоційного інтелекту

AI-додатки для розвитку емоційної аналітики З'являються мобільні додатки, наприклад, *Replika* або *Woebot*, що використовують алгоритми штучного інтелекту для аналізу емоційного стану користувача та надання підтримки. Вони спілкуються з користувачем у режимі текстового чату або голосових повідомлень, аналізуючи тон та зміст повідомлень для виявлення емоцій, як-от тривога, радість або стрес.

Такі додатки можуть функціонувати як віртуальні коучі з емоційного інтелекту, пропонуючи персоналізовані техніки для покращення емоційного благополуччя, вправи на концентрацію, вправи з когнітивної переоцінки тощо. Вони також забезпечують зворотний зв'язок на основі аналізу змін у спілкуванні користувача, що допомагає поступово розвивати здатність до рефлексії та регуляції емоцій.





6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



Інноваційні підходи до розвитку емоційного інтелекту

Ігрові платформи для розвитку емпатії та соціальних навичок Деякі ігрові платформи, наприклад, *Sea of Solitude* або *Kind Words*, створені з метою розвитку емоційної емпатії та навичок соціальної взаємодії. Гравці стикаються з сюжетами, що вимагають аналізу емоційних станів персонажів, прийняття складних етичних рішень та пошуку шляхів допомоги або підтримки інших героїв. Ігри інтегрують механіки, що сприяють розвитку розуміння почуттів інших і знаходженню компромісів у конфліктних ситуаціях.

Мобільні платформи для соціально-емоційного навчання (SEL) Додатки на кшталт *Smiling Mind* або *Headspace* не лише пропонують медитативні практики, а й навчальні програми, спеціально розроблені для розвитку емоційного інтелекту. Вони включають вправи на усвідомлення емоцій, розвиток емпатії та навички роботи з конфліктами. Користувачі отримують доступ до відеоуроків, інтерактивних завдань та щоденників для рефлексії, що дозволяє систематично вдосконалювати емоційні та соціальні компетенції.





6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



ВПРАВИ



Інструкція: наскільки виражені наведені нижче почуття в цьому обличчі.
Будь ласка, дайте відповідь по кожній шкалі.

Відсутність щастя	1	2	3	4	5	Величезне щастя
Відсутність страху	1	2	3	4	5	Сильний страх
Відсутність здивування	1	2	3	4	5	Крайній ступінь здивування
Відсутність відрази	1	2	3	4	5	Повна відраза
Відсутність хвилювання	1	2	3	4	5	Сильне хвилювання





6. Техніки розвитку емоційного інтелекту

ВПРАВИ

Практика уважності (Mindfulness) – це активний процес відмічання нових речей (професор психології Гарвардського університету Елен Лангер)

Основна ідея практики уважності за Лангер полягає в тому, щоб бути уважними до деталей та відкритими до нових інтерпретацій. Це означає активне уникнення передбачуваності та стереотипних уявлень, а також відкритість до нових можливостей та перегляду ситуацій.

Основні принципи практики уважності за Лангер включають:

- Усвідомлення унікальності: уважно спостерігати деталі та особливості поточного моменту без попередніх уявлень або стереотипів.
- Підвищення усвідомленості: бути уважними до свого середовища та власних відчуттів, емоцій та думок у кожному конкретний момент.
- Фокус на можливостях: бачити ситуації як потенційно відкриті для різних інтерпретацій та можливих варіантів дій.
- Розвиток гнучкості: бути готовим до змін у сприйнятті та реагуванні на змінні обставини.
- Прийняття невизначеності: бачити невизначеність як щось нормальне та навіть стимулююче, що може привести до нових можливостей та розвитку.

Практика уважності за Лангер сприяє розвитку гнучкості мислення, покращує здатність бачити ситуації з різних кутів та сприяє загальному самовдосконаленню.



6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



ВПРАВИ

Метод «Емоційної паузи», або «Рефлексивної зупинки».

Цей підхід ґрунтується на свідомій інтроспекції та аналізі емоційного стану, що виникає у певних обставинах, до моменту прояву реакції або ухвалення рішення.

Суть полягає в наступному:

1. Коли ви відчуваєте сильний емоційний імпульс (негативний чи позитивний), спершу свідомо зробіть паузу та виконайте декілька глибоких вдихів для стабілізації емоційного фону.
2. Спробуйте чітко ідентифікувати емоцію, яку ви відчуваєте. Це може бути гнів, тривога, радість або інше емоційне збудження. Важливо дати назву цьому стану.
3. Далі задайте собі запитання: «Які обставини чи думки викликали цю емоцію? Чи існують глибинні причини, що спричинили такий емоційний стан?».
4. Проаналізуйте, яким чином ця емоція впливає на вашу схильність до певних дій чи рішень. Чи сприяє вона конструктивному результату або, навпаки, може завадити? Важливо оцінити, чи є така реакція адекватною в конкретному контексті.
5. Завершальною стадією є свідомий вибір стратегії реагування на основі усвідомленого емоційного аналізу. Це може передбачати контроль реакції для уникнення імпульсивності або, навпаки, використання енергії позитивної емоції для активних дій.



6. Техніки розвитку емоційного інтелекту

ВПРАВИ

Метод «Когнітивно-емоційного перепрограмування». Він базується на інтеграції когнітивного аналізу з усвідомленням емоційних реакцій, що виникають у різних контекстах, та поступовій зміні стереотипних емоційно-поведінкових шаблонів.

Процес включає декілька етапів:

1.Моніторинг автоматичних думок та емоцій: Щоб почати, необхідно навчитися відстежувати автоматичні думки, які супроводжують емоційні реакції. Це може бути складно через їхню швидкоплинність, але практика дозволяє розвинути цю здатність. Важливо фіксувати не лише самі думки, а й емоції, що їх супроводжують.

2.Критичний аналіз тригерів: Необхідно розуміти, які ситуації чи стимули викликають негативні або деструктивні емоції. Це допомагає визначити, чи є ці реакції раціональними та пропорційними. Далі слід поставити під сумнів правдивість і об'єктивність думок, що з'явилися під впливом тригерів.

3.Альтернативне трактування ситуацій: Завдання полягає в тому, щоб, використовуючи когнітивну переоцінку, спробувати знайти інші, менш емоційно загострені пояснення ситуацій. Це може включати деконструкцію нав'язливих переконань або ментальних установок, які є причиною гострих емоцій.

4.Емоційна регуляція: На цьому етапі особистість застосовує навички саморегуляції для контролю над інтенсивністю емоційної відповіді. Це може включати різні техніки, такі як медитація, релаксація, або дихальні вправи, що знижують рівень емоційної збудженості.

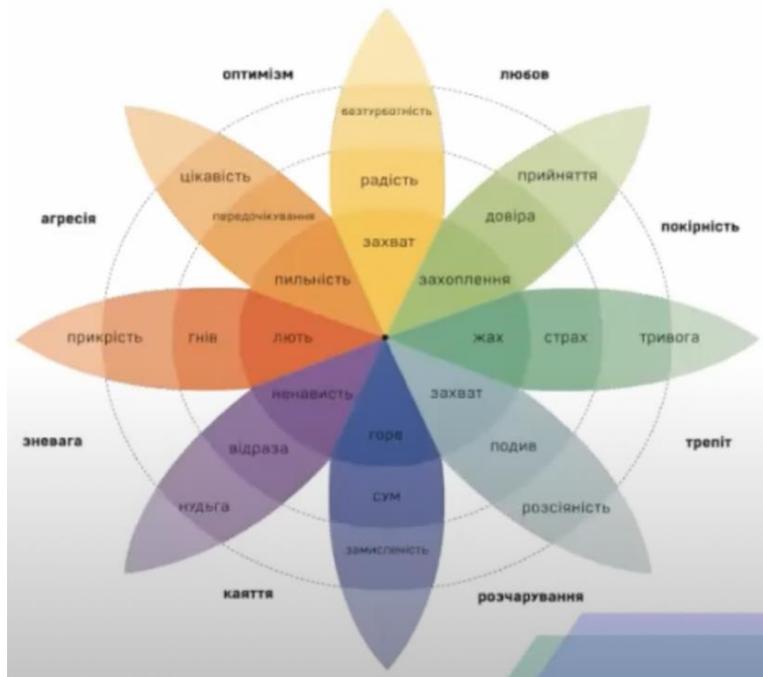
5.Закріплення адаптивних моделей поведінки: Поступово, шляхом усвідомленої практики, нові емоційні та поведінкові шаблони стають більш природними. Це створює можливість для формування стійкої емоційної зрілості, що базується на раціональному підході до обробки емоцій та когнітивного аналізу.



6. Техніки розвитку емоційного інтелекту



ВПРАВИ



Колесо емоцій (Роберт Плутчік)

Американський психолог визначив вісім основних емоцій: гнів, страх, сум, радість, відраза, подив, очікування, довіра. В основі його концепції – розуміння емоцій як еволюційних механізмів, які мають забезпечити кращу адаптацію до зовнішніх умов і ефективне виживання. Роберт Плутчік зобразив емоції у формі кола з вісьмома овалами.

Ця схема дає можливість проаналізувати свої почуття, зрозуміти їх і скоригувати.

