

**Нели Христова**

**Златните правила на общуване за  
здрави връзки и щастливи отношения**

**Силата на ненасилствената  
Комуникация**



## **СЪДЪРЖАНИЕ:**

- 1. Коя съм аз и защо написах тази книга ?**
- 2. Какво е комуникация и на какво ни учи правилната комуникация по метода на Маршал Розенберг?**
- 3. Десет правила на правилния начин на изслушване.**
- 4. Научи се изразяваш това, което чувстваш във всяка една ситуация. Това е ключа към прекрасните отношения!**
- 5. Метод за конструктивна критика на Gordon H .Bower и Sharon Anthony Bower.**
- 6. Как може да казваме НЕ без да отправяме критика или убида към другите ?**
- 7. Заключение.**

## *1.Коя съм аз и защо написах тази книга ?*

Казвам се Нели Христова.

Бях на 25 години,когато заминах за Белгия, където живея от 30 години. Повече от 20 години работя като специализиран психо-възпитател. Работя предимно с деца в тинейджарска възраст, но също и със семейства с различни социални и психологически проблеми.

Когато учих педагогика се запознах с ненасилствената комуникация като метод на общуване. Този метод ми помага не само в общуването в професионалната ми сфера, но и в личния ми живот.

Написах тази книга подтикната от желанието повече хора да се докоснат до този начин на общуване чрез ненасилствената комуникация.

Дадох си сметка че този начин на общуване не е разпространен в училищната програма и само определени хора със специфични професии го познават и могат да го практикуват.

Спомням си, че както в училище от учителите ми по това време, така и в къщи от родителите ми съм била възпитавана не как да се изразявам, а как да си замълчавам за да съм добра и « послушна ». Разбира се че с времето разбрах, че би било много по ефикасно да научим как да се изразяваме с уважение към другите, а не да си замълчаваме винаги и във всяка ситуация.

Ето защо в тази книга, използвайки учението на американския психолог Маршал Розенберг, описвам по мой начин и с мои примери как бихме могли да се изразяваме и да общуваме с всички в нашето ежедневие.



## **2. Какво е комуникация и на какво ни учи правилната комуникация ?**

Всичко в нашия живот е комуникация : нашето поведение, начина на разговор, начина ни на общуване.

Със силата на ненасилствената комуникация можем :

- да укрепиме нашите отношения.
- да заздравиме нашите професионални връзки.
- да научим как да се изразяваме без да нараняваме.
- да намалиме до минимум конфликтите между нас.
- да имаме прекрасни семейни отношения.
- да бъдем пример за децата ни, които да се учат на правилните изрази още от най-ранна детска възраст .
- да казваме НЕ когато искаме, без страх от последици и реакции.
- да отстояваме нашето мнение с уважение към другите.
- да бъдем просто себе си.



Гняв, нерви, крясъци, убиди, излизане от равновесие, конфликти....

Как да си спестим всички тези неприятни негативни емоции?

Именно чрез силата на комуникацията без агресия.

Тук ще намерите златните правила на ненасилствената комуникация!

Тази комуникация е основана от американския психолог Маршал Розенберг през 60 те години, която комуникация цели да превърне един конфликт в един конструктивен разговор. Тази комуникация позволява по-качествени и обогатяващи отношения, независимо от ролята която изпълняваме в живота- родители, деца, учители, служители.

Много често конфликтите между нас възникват от неправилните ни изрази. Ето защо правилната комуникация без агресия (ненасилствената комуникация) е от голямо значение в нашето общуване. Правилните изрази в общуването ни, са основата на нашите отношения и връзки.

Съществува 2 вида комуникация. Вербална (словесна) която изговаряме и невербална (несловесна) която изразяваме чрез нашите жестове и нашето поведение.

С повече от 70 процента използваме невербалната комуникация : тоест когато изразяваме нашите емоции и чувства само чрез нашите жестове и поведение : мръщим се, навеждаме глава, за да изразим срам, или се усмихваме приятелски на някого или пък правим различни мимики за да изразим отвръщение към някого или към нещо. Това са спонтанни вътрешни реакции и емоции, които се подбуждат от наша нагласа към нещо или към някого.

Трябва да се научим да наблюдаваме своите жестове, защото те издават много често нашите мисли и чувства и понякога могат да станат причина за конфликти.

Научете се да се усмихвате по често и нека усмивката ви бъде искрена. Не правете жестове, които могат да убият някого или да предизвикат срам или някакво друго неприятно усещане към другите.

Дали комуникацията е вербална или невербална, ние абсолютно винаги комуникираме.

Често пъти мълчанието на някой, които е сърдит и не говори с някой друг е изказано с израза : « той ми е сърдит и от няколко дни няма комуникация между нас, разминаваме се без да си говорим » В случая обаче, няма диалог, но комуникация има абсолютно винаги. Чрез мълчанието се комуникира, че не желаем диалог.



- невербална комуникация

В книгата ще се спра на вербалната комуникация, която използваме само с 30 процента в нашето общуване.

Правилното изразяване и изказване е ключа към добрите отношения и здравите връзки, но правилното слушане също. Първо е нужно да умеем да изслушваме другите, за да можем да разберем точно какво ни казват преди да отговорим. За да формулираме един правилен отговор, трябва първо да сме чули и разбрали точно какво ни се казва.

### ***3.Десет правила на правилния начин на изслушване***

Често, когато не умеем да слушаме правилно, това може да предизвика недоволство или да обърка още повече човека, които е искал да ни се довери и сподели с нас. Ето защо тези 10 правила са много важни за да бъдем полезни на хората, които ни споделят :

1. Изслушвайте хората, които имат нужда да споделят нещо с вас внимателно и без да давате команди : « направи това или онова », просто слушайте.
2. Не го прекъсвайте за да давате съвети, преди да са ви поискани : « аз на твое място ще реагирам ето така... »
3. Не давайте своите аргументи по вашата логика : « да но ти не си прав ... »
4. Не критикувайте : « ти си виновен » или пък - « виждаш ли, това е защото си мързелив » или глупав или нещо подобно.
5. Не се подигравайте : « ти си бебе щом тази ситуация те плаши »
6. Не бъдете негов психолог : « твоя проблем е... » или « така е защото ти си изморен в момента... »
7. Не прекъсвайте, за да задавате въпроси : « защо къде и как » ?
8. Не се шегувайте с този, които споделя с вас- хумора не винаги е уместен .

9. Не казвайте : « не се притеснявай за такова нещо ». Това може да бъде прието като : « ти нямаш право да се чувстваш така както се чувсташ и това, което чувстваш »!
10. Не морализирайте : « ти трабаше да... грешката си е в теб.... »

Когато накой споделя с вас, е добре да го слушате без да го съдите или да правите вашите интерпретаций. Умението да изслушвате без да имате желание да се намесвате чрез поставяне на въпроси или да взимате отношение към ситуацията може да помогне на другия да изпита облекчение. В много случаи той има нужда само от това да сподели. В същото време той ще види у вас един прекрасен приятел и ще има доверие във вас.

Тук искам да споделя моето виждане по въпроса « Защо », вследствие на моя личен опит в разговорите ми като педагог.

Когато накой сподели с вас **какво чувства** за наква ситуация и е объркан, не му задавайте въпроса « ЗАЩО ». Това може да го обърка още повече.

Например : Той казва-« Чувствам се напрегнат »

Когато го попитаме защо той се чувства напрегнат, той не може да разбере, нито да ни отговори, защото той самия се пита защо.

Но ако му зададете следния въпрос : Какво точно в тази ситуация те кара да се чувстваш по този начин ? Тогава той може да размисли и да намери отговор както за вас, така и за себе си.

За да ни разберат че слушаме внимателно, когато някой ни разказва нещо, може да реформулираме и повторим с наши думи, това което сме разбрали, за да може от една страна де се убедим самите ние, че сме разбрали и от друга страна да покажем на другия, че сме разбрали и чули това, което той ни казва.

Можем да се изразим по този начин :

Това, което разбирам е....



Или : Искате да кажете, че..., добре ли разбрах ?

Когато някой иска просто да сподели на каква ситуация с вас, за да се освободи от напрежение или пък да сподели някакво радостно събитие с вас, тогава може да си представиме каква емоция, какви чувства могат да се породят в него в тази ситуация и да ги споделим

Например :

Детето се прибира в къщи и споделя :

« Днес всички играха футбол, а мен дори не ме включиха »

Ние можем да отговорим по този начин : « това те прави тъжен ? Или « това те кара да се чувстваш изолиран от другите »?

Детето само ще изкаже дали чувства тъга или изпитва друго чувство, но по този начин ще може да изкаже емоцията си и да се почувства чут и разбран.



#### ***4. Научи се изразяваш това, което чувстваш във всяка една ситуация. Това е ключа към прекрасните отношения!***

Защо ? Защото, когато изразявате вашите чувства, вие не съдите никого, не обвинявате никого.

Представете си, че някой ви е наранил с някаква постъпка или някаква дума.

Когато вие просто казвате какво чувство тази дума или постъпка е предизвикало у вас, вие не съдите този който го е направил или казал това. Вие не осъждате човека, а само неговата дума или постъпка.

Например- някой ви е убидил, защото ви е казал –«Ти си глупак »

Често отговаряме подведени от нашите моментални чувства за несъгласие, по този начин :-« А пък ти да не се мислиш за умник » или нещо подобно.

Забележете, че и двете страни говорят на -ТИ си или ТИ не си.

Тук съдиме не думата, която не ни харесва а човека който я казва.

#### **Как да отговорим по правилния начин :**

- Когато ме нарече глупак, ми стана неприятно. Не ми харесва да ме наричат така. Бих желал да не използваш тази дума към мен, за да си запазиме добрите отношения.

Не трябва да осъждаме човека, а поведението или думите, които са предизвикали недоволството ни.

Отговаряйте винаги с личното местоимение « АЗ » а не с « ТИ »

Аз мися

Аз чувствам

Аз обичам или Аз не обичам

Аз имам нужда

Аз бих искал

Когато говориме с АЗ ние изразяваме нашите чувства и нашето мнение с уважение към другия. Ние оставяме отговорността на другия към промяна или не, той решава сам за себе си.

Когато някой прави нещо, което не е добре за вас и това ви притеснява, тогава пак по същия начин, осъждайте неговата постъпка, а не самия него.

Тоест не трябва да осъждаме « престъпника » а само « престъплението ».

Например : Едно дете има слаби резултати в училище

Какво да НЕ казваме :

« Ти си мързелив »- това е не е правилно, защото ние слагаме етикет на детето наричайки го мързелив.

Ето как можеме да се изразим по начина на Маршал Розенберг :

**Наблюдаваме какво се случва без да съдиме**

**Етап 1**

**« Като виждам слабите ти оценки този срок »** (тук говориме не за детето а за неговите резултати в училище)

**Етап 2**

**Ми е притеснено** (изразяваме какво чувстваме, какво усещаме)

**Етап3**

**ЗАЩОТО бих искал да успееш в кариерата си.**( Изразявате нуждите си)

Когато изразяваме нуждите си използваме **Защото**

Чувствам се...+ ситуация + защото....

Ако не използваш Защото ще стане така :

Притеснено ми е като виждам лошите оценки в бележника ти. Тук има само изразено чувство и ситуация, но няма изразяване на своите нужди тоест изглежда само като критика.

#### Етап 4

**Бих искал да се постарая да подобриш оценките си. Съгласен ли си да се постарая?-Изразявате своите очаквания**

Този етап се състои в това да формулирате, да изразите вашето искане, без да искаме другия да отвърне на всяка цена на вашето искане. Затова тук трябва да използваме думите « бих искал » или « бих желал »

В резюме : Ненесилствената комуникация се разпределя на 4 етапа :

- 1. Наблюдавате ситуацията**
- 2. Изказвате какво чувствате**
- 3. Изказвате своите нужди**
- 4. Формулирате вашето очакване**

Например : прибирате се в къщи и виждате, че има разхвърляни мръсни дрехи на вашия мъж навсякъде по къщата, а вие сте изморена и освен това трябва да пригответе вечерята. Често това предизвиква неприятни емоции. Много пъти реакцията на жените в този случай е да се оплакват, че са изморени и започват да обвиняват половинката си в неразбиране и да го съдят, че е разхвърляно навсякъде. Често пъти тази реакция не помага и завършва със скандал.

Ето пример за изказване в тази ситуация :

**1.Когато виждам твоите дрехи, разхвърлени по цялата къща-** обяснявате конкретната ситуация.

**2.Ми става много неприятно-** изразявате чувството, което тази ситуация поражда у вас.

**3.Защото съм изморена и трябва да готвя-** изказвате вашите нужди.

**4. Бих искала да си слагаш мръсните дрехи директно в пералнята-** формулирате вашето очакване

Тук ясно се вижда,че не съдите човека я само ситуацията, с която не сте съгласни. По този начин на общуване много по често се стига до споразумение, отколкото когато директно се обвинява и съди човека които си е разхвърлял дрехите.

Какво НЕ е добре да казваме

Чувствам се неразбран или( неразбрана от теб). Тук подчертаваме нивото на разбиране или неразбиране на другия, а не това което се случва вътре във вас като чувство.

Как е ДОБРЕ да се изразим

Чувствам се разтроен, или тревожен, или друго чувство, което изпитвате.

Внимавайте също да НЕ казвате : « Имам чувството, ЧЕ ти не ме уважаваш »

Не използвайте ЧЕ или Защото

Просто изразете само вашите чувства като казвате : Чувствам се...

Този начин може да се използва за всичко и е за всички.

Често се случва да казваме на децата ни : « не се качвай на пързалката, защото ще паднеш » . Това не е правилно да се казва, защото ние не знаем дали ще падне или не, това са наши страхове.

Тогава е добре да се казва : не бих искала да се качиш на пързалката, защото **се срахвам** да не паднеш. Тоест трябва да изразяваме нашите чувства и потребности.

При спазването на тези 4 етапа в комуникацията, можем да изразяваме нашите искания и нужди по най-правилния и безобиден начин.



### ***5.Метод за конструктивна критика на Gordon H.Bower u Sharon Anthony Bower.***

Тук с този метод предлагаме разрешение на дадена ситуация, което решение да е ОК и за двете страни :

**1.Обясняваме ситуацията**

**2. Изказваме чувството, което тази ситуация поражда в нас**

**3. Предлагаме някакво решение**

**4.Формулираме положителните последици от това предложение, както за нас, така и за другия- тук нама губещи, всеки печели**

Например :

Вашия колега говори силно по телефона в офиса със своя gsm по лични въпроси. Това ви пречи да се концентрирате и да свършите работата си. Често в този случай казваме : « изнервяш ме с този телефон! ». Тоест отправяме критика към човека а не към поведението, което ни пречи.

Ето как можем да се изразим :

« Когато чувам разговора ти на висок тон се чувствам напрегнат, защото не мога да се концентрирам. Би ли излязъл извън офиса да проведеш разговора си, така аз ще си свърша работата по спокойно, а ти ще се върнеш по-успокоен след като си приключиш разговора. »

Тук изразяваме точно кое ни дразни в тази ситуация. Тоест в случая е шума вследствие на този провеждащ се разговор на висок тон, а не самия човек, които провежда този разговор.

Много е важно да се научим да разграничаваме нашите емоции и чувства във всеки един момент на деня : умора,стрес,напрежение, спокойствие, раздразнителност, радост,мъка, гняв, страх, болка,.. за да можем да ги изразим най-точно. По този начин ще можем да

отправим нашите емоции и чувства към поведението на другия, а не към самия него.

*6.Как може да казваме « НЕ » без да отправяме критика или убида към другите ?*

- Описваме ситуацията
- Изказваме чувствата си
- Казваме какво бихме искали да промениме в тази ситуация за да не се повтаря наново
- Последствията от тази промяна

Например : Шефът Ви ви кара да оставате да работите повече отколкото е нормалното ви работно време, но на вас не ви е ОК, защото не получавате никакви добавки за това време

Ето как бихте могли да отговорите :

« Когато работя повече от работното ми време за същото възнаграждение, се чувствам неоценен. Ако ми се увеличи заплатата, тогава **БИХ** имал мотивация да оставам по дълго, за да свърша повече работа.





Тук по същия начин обяснявате конкретната ситуация, изразявате вашите чувства, изказвате вашите нужди с « Ако » и казвате **НЕ** на искането на другия с думата **БИХ** (бих бил, бих могъл...) Говорейки в условно наклонение, действието е евентуално възможно, зависещо от каккви условия.

Да можете да казвате « НЕ » означава да казвате « ДА » на себе си и да отговорите на своите лични нужди.

## **7.ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Умението за общуване е изкуство, което е обяснено с правилата на ненасилствената комуникация.

Правилното общуване между хората е ключа към здравите семейни връзки, прекрасните отношения с приятели, съседни, колеги и всички други с които комуникираме в нашето ежедневие, както и правилното обръщение към децата ни. Да изберете начина си на общуване с другите е ваша лична отговорност и начин по който искате да покажете себе си!

Нека не забравяме, че дали светът ни ще бъде по-добър утре, това зависи от всички нас днес и сега!

За повече информация или лична консултация с мен посетете моята фейсбук страница. Правя индивидуални консултации като лайф коуч с мисия : вашето благополучие във всички сфери на живота.

<https://www.facebook.com/NeliHristova55>

Адрес mail : [livecoach.neli@gmail.com](mailto:livecoach.neli@gmail.com)

С обич за вас

Нели Христова