

A szív nyelve



Erőszakmentes kommunikáció a családban

szerző: STRASSER KATALIN

Életünket kapcsolatainkban éljük. A kapcsolatainkban szünet nélkül kommunikálunk. Hogy milyen a kapcsolatunk másokkal (és önmagunkkal), mennyire vagyunk elégedettek, megteremtjük-e a harmóniát szeretteinkkel, munkatársainkkal vagy a szomszédainkkal, az a kommunikációnkon múlik.

N

agyon mélyen belénk vésődött, hogy ha nem azt kapjuk valakitől, amit szeretnénk, hajlamosak vagyunk az illetőt kritizálni, elítélni, lustának, önzőnek, szófogadatlannak nevezni. Ezekben a helyzetekben a hibást, a bűnöst keressük, aki miatt mi rosszul érezzük magunkat. Amikor beszédünkben ítélet vagy kritika jelenik meg, az partnerünket védekezésre, ellentámadásra készíti, így nem segíti elő az építő párbeszédet. Az erőszakmentes kommunikáció modellje szerint hatékonyabb párbeszédhez vezet, ha a másik ember számunkra esetleg bántó megnyilvánulására érdeklődéssel válaszolunk. Figyelmünket ezzel arra irányítjuk, hogy vajon milyen megbántottság és kielégítetlen igény készíti őt erre a viselkedésre. Az empátikus, aktív meghallgatás és a saját igényeink nyílt, pontos megfogalmazása az erőszakmentes kommunikáció két alapköve.

Manapság sokféle olyan képzéssel találkozhatunk, amelyek a kommunikációnk fejlesztésével, átalakításával foglalkoznak.

Az egyik ilyen a Dr. Marshall B. Rosenberg, klinikai pszichológus által kifejlesztett Erőszakmentes, együttműködést elősegítő kommunikáció (EMK). „Semmi nincs, amit mi emberek jobban élveznénk annál, mikor önként és szívesen járulhatunk hozzá mások jóllétéhez.” – mondja Dr. Rosenberg.

Az EMK egy olyan kommunikációs formát kínál, amely ezt lehetővé teszi. Ez a módszer rámutat arra, hogy az a fajta nyelvhasználat, melyet kultúránkból hozunk, sokszor elszigetel bennünket egymástól, és erőszakos megnyilvánulásokat szül.

Megeri a ráfordítást!

Az EMK egyfajta ítéletmentes nyelvhasználat, mely négy fő alkotó elemből áll.

1. Megfigyeléseinket egy adott situációval kapcsolatban magyarázat vagy vélemény hozzáfűzése nélkül mondjuk el.
2. Felismerjük a situációval kapcsolatban bennünk zajló érzéseket.
3. Ráébredünk, hogy az adott érzéshez milyen – ki nem elégített – szükséglet kapcsolódik.
4. Ezután megfogalmazzuk a kérést, melynek teljesítése igényeink kielégülését eredményezné.

A folyamat ugyan egyszerűnek tűnik, de használata, alkalmazása gyakorlást igényel. Nézzünk meg néhány példát az EMK működésére!



Van rajta sapka?

Anya és fia együtt mennek vásárolni, és ez a párbeszéd zajlik közöttük:

- *Vedd fel a sapkád, hideg van!*
- *De, anya, tök meleg van!*
- *Vedd fel, megfázol!*
- *Nem fázom!*

...

Amikor az anya látja, hogy a fián nincs sapka (megfigyelés) akkor valószínűleg aggódik, félti a fiát (érzés), mert szeretne gondoskodni (szükséglet) róla, hogy egészséges maradjon. Ezért azt kéri, hogy vegye fel a sapkáját. Ha mindezt elmondaná a fiának, könnyen lehet, hogy ő mégsem szeretné felvenni a sapkáját. Ekkor következhet, hogy az anya empátikusan, aktívan meghallgatja a fiát, vagyis arra figyel, hogy mi zajlik a fiában, mit érezhet és mire vágya. Kérdezhetné ezt:

- *Talán kényelmetlenül érzed magad, mert úgy gondolod, elég nagy és önálló vagy, hogy te dönthesd el, szükséged van-e a sapkára vagy sem? Erről van szó?*
- *Hát, igen! Szeretnék bizalmat kapni, hogy képes vagyok helyesen dönteni.*

Amikor a szavak mögötti érzésekre és szükségletekre figyelünk, kiderülhet, hogy nem is az a probléma, hogy van rajta sapka vagy sem. Sőt, egy ilyen nézeteltérés lehetőséget adhat, hogy föltáruljon, milyen mélyebben rejlő igényünk kielégítésére vágyunk. Ezek után az anya és fia közötti kapcsolat megváltozik, békeség lesz közöttük. Lehet, hogy az anyának még mindig fontos lesz, hogy megóvja a fiát a megfázástól, és elmondja, hogy őt megnyugtatná, ha a fiú felvenné a sapkáját. Az is lehet, hogy elhiszi a fiának, hogy nem fázik, és megbízik benne. Mindenesetre meg tudnak majd egyezni egy olyan megoldásban, ami mindkettejüknek megfelel.

LÉLEKBOLYGATÓ



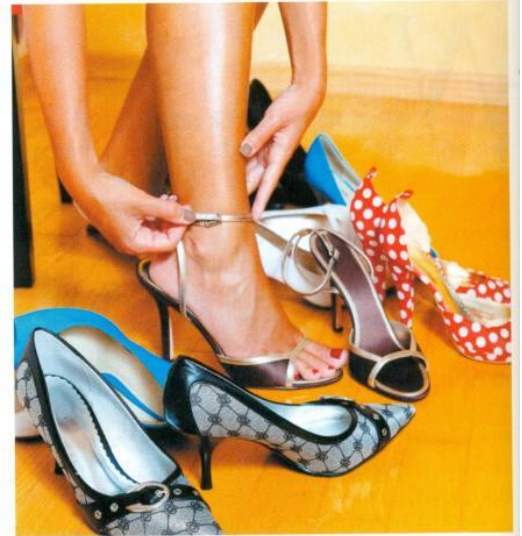
Már megint el fogunk késni!

Vegyünk egy másik helyzetet, ami a felnőttek között fordulhat elő. Vendégségbe készül a pár. A férfi már az ajtóban, útra készen, hiszen ideje indulni, az asszony még javában készülődik.

- Megint miattad késünk el! Nem igaz, hogy nem tudsz időben elkészülni!

- Te meg már megint csak idegesítesz! Ne sűrgess!

Lehet, hogy az asszony hangosan nem válaszol, csak magában lesz mérges, vagy kezd el büntudatot érezni. A hangulat mindenesetre elromlik. Az EMK gondolkodás módját alkalmazva, nézzük meg, mi is zajlik a szavak mögött. Amikor a férfi azt látja, hogy indulási idő van, és az asszony még nincs kész (megfigyelés), feszült, és türelmetlen lesz (érzés), mert számára fontos, hogy a megbeszélt időre megérkezzenek a vendégségbe, fontos a pontosság (szükséglet) és az is, hogy ezt tiszteletbe tartásák (szükséglet). Ezért azt kéri az asszonytól, amilyen hamar csak lehet, készüljön el. Ott a helyzetben nem könnyű megteremteni a nyugalmat kettőjük között, ugyanakkor megállapodhatnak egy másik időpontban, amikor ezt a kérdést átbeszélnek, tisztázzák. Ez megint csak adhat alkalmat, hogy saját magukról és egymásról megtudják, mi is az igényük. Valószínű, hogy mindketten szeretnének elfogadást és megértést kapni (szükséglet), és képesek lesznek békésen megbeszélni és kialakítani a közös, mindkettejük számára elfogadható megoldást.



Az erőszakmentes kommunikáció nem egyszerűen egy technika, amelyet megtanulunk, hanem egy olyan modell, amelynek segítségével sikerül elfelejtenünk azt a nyelvet, melynek használata már mindennapos, olykor romboló szokásunkká vált. Helyette visszaemlékezünk arra a nyelvre, amelyet legelőször tanultunk meg: a szív és az együttérzés nyelvére.