



Serena Rust

ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

Amikor a zsiráf a sakállal táncol

BIOENERGETIC KIADÓ

Tartalom

Előszó (Klaus-Dieter Gens)	7
Bevezető – A szív nyelve	9
Sakálok és zsiráfok	13
Mire jó az erőszakmentes kommunikáció?	15
A jelképes sakál és zsiráf	19
Pillantás a zsiráfparadicsomba	21
A sakálvilágban	27
Sakál-(virág)nyelven szólva	31
A zsiráfok útján	37
Sakálfül és zsiráfűl	40
A belső hozzáállás adja a muzsikát	45
A négy lépés	51
A négy lépés folyamata	53
A négy lépés ellenőrzése	71
Amikor a zsiráf a sakállal táncol	79
A táncparketten	81
Furcsa sakáltáncok	97
Sakálüvöltés helyett zsiráfcsikoly	99
– bosszankodás helyett szabadon beszélni	
Bűntudat – Ó, milyen kár!	107
Megbecsülés és hála – teljes értékű verbális táplálék	113

Függelék	120
Marshall Rosenbergről	120
Érzéseket és szükségleteket kifejező szavak	122
Első lista: Kielégített igényekre utaló érzések	124
Második lista: Kielégítetlen igényekre utaló érzések	125
Harmadik lista: Értelmező érzések	126
Negyedik lista: Szükségletek	127
Köszönetnyilvánítás	128
A szerzőről	130
Felhasznált és ajánlott irodalom	131

Előszó

Nagyon örültem, amikor Serena Rust megkérdezett, hogy írnék-e előszót a könyvéhez. Nemcsak az köt össze bennünket, hogy én vagyok az egyik tanára, ő pedig leglelkesebb tanítványaim egyike, hanem az is, ahogyan az erőszakmentes kommunikációt kezeljük. Számos órát áldoztunk a módszer részleteinek boncolgatására, megkérdőjelezésére és – rendszerint egy magasabb szinten történő – újraértelmezésére. Szeretem ahogyan Serena az erőszakmentes kommunikációt érvényre juttatja, és nem ragad le elméleti szinten. Az erőszakmentes kommunikáció ugyanis tisztán elméleti módszerként nem is működik – ahogyan olvasóink is tapasztalni fogják.

Nagyon tetszik néhány motívum is, mint például a „zsiráfajtőernyő”, Stefan Stutz illusztrációi pedig – minden komolysága mellett – kimondottan szórakoztató élménnyé teszik a könyvet.

Jól felépített és igen olvasmányos könyvet tart kezében az olvasó – olyan munkát, amely a módszer bemutatására és az alaposabb jártasság megszerzésére egyaránt alkalmas. Néhány dolgot még nekem, „öreg rókának” is más megvilágításba helyezett.

Számomra ez a könyv továbbá örvendetes visszajelzés is az általam tartott képzésről. Hadd üdvözljem hát Serenát ezúton is munkatársaink körében, egyúttal köszönetet is mondva a módszer további gazdagításáért.

Klaus-Dieter Gens



Bevezető – A szív nyelve

„Van egy hely, túl jón és rosszon. Ott találkozunk.”

RÚMI

„A szavak ablakok vagy falak” – ez volt a címe az erőszakmentes kommunikáció kezdő tanfolyamának, amelynek során először volt alkalmam néhány esztendővel ezelőtt élőben is meghallgatnom Marshall B. Rosenberget. Akkor még eszembe sem jutott, hogy valaha is szükségem lenne erőszakmentes kommunikációra. Úgy véltem, mások iránt általában fogékony és barátságos vagyok. Azt, hogy olykor elszakad a cérna és ki-kitör az indulat, amely persze sok mindent tisztáz is, illetve hogy a beszélgetések időnként kínossá, nehézkéssé, fárasztóvá válnak, vagy feloldhatatlan nézeteltéréshez vezetnek, ha szomorúan is, de elfogadhatónak tartottam. Elvégre van, amiben nehéz dűlőre jutni.

Erőszakmentes kommunikáció? Mintha megfosztanák az embert az erejétől, és meghunyászkodásra készítenék, gondoltam. Voltak bizonyos kétségeim a módszert illetően.

Ugyanakkor azonban kíváncsi is voltam. Marshall Rosenberget olyan emberként harangozták be, aki szerte a világon alkalmazza módszerét, sőt még a palesztinok és Izrael közötti súlyos politikai konfliktusokban is sikeres közvetítőnek bizonyult. Úgy tűnt tehát, hogy többről lehet itt szó, mint egy újabb kommunikációs technikáról.



A tanfolyamon aztán egy szerepjáték alkalmával sikerült személyes tapasztalatot szerezni az erőszakmentes kommunikációval kapcsolatban. Az ezzel a módszerrel folytatott együttműködő párbeszéd során úgy éreztem, hogy fenntartások nélkül elfogadnak.

Megkönnyebbülten kimondhattam mindent, ami szerepemben a szívemet nyomta. Beszélgetőtársammal sikerült nyitottan egymásra hangolódnunk. Így nyilvánvalóan én is nagyobb hajlandóságot mutattam arra, hogy a mellém sorsolt vadidegen kívánságait elfogadjam. Végül már-már sürgető vágyat éreztem arra, hogy sikerüljön közös nevezőre jutnunk. A megoldás pedig egyszerűen az ölünkbe pottyant, akár egy érett alma!

A kapcsolat ereje és meghittsége volt az a talaj, amelyen a konkrét, megvalósítható megoldás ilyen könnyen megteremhetett. Azt már

csak melleleg jegyzem meg, hogy a konfliktus ennek a nyitottságnak köszönhetően eleve sokkal ártalmatlanabbnak tűnt.

Ez a nagy hatása és mélységesen meggyőző élmény volt a gyújtószikra. Titokzatossága, varázsa nem hagyott nyugodni.

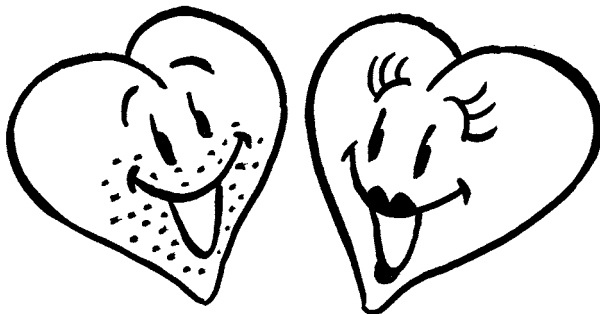
„A legszebb, amit felfedezhetünk, a titok.”

ALBERT EINSTEIN

Ha egyszer lehetőségem volt ilyen élményre, akkor alapvetően és bármikor lehetőségem kell, hogy legyen, gondoltam magamban. De mi a feltétele ennek? Ezt akartam tudni, megtanulni, gyakorolni, élni, továbbadni...

Hogy érthetően és humorosan mutassa be, miként működhet két fél között a párbeszéd, Marshall Rosenberg két jelképes figurát alkalmaz, a „sakált” és a „zsiráfot”.

Az erőszakmentes kommunikáció négy lépésben alkalmazható technikája egyfajta útmutató a „zsiráfkééhez”. Az idáig vezető út sokszor ott kígyózik a lábunk előtt, máskor viszont elveszni látszik a fények és árnyékok csalóka táncában. Az út némely szakaszán talán nekünk kell utat törnünk a járhatatlan sűrűségben, másutt kitágul a



látóhatár, és lágyan hullámozó, tág mezőre vetül a pillantás, mi pedig élvezhetjük a melengető napsugarakat.

Nem véletlenül adtam könyvemnek az *Amikor a zsiráf a sakállal táncol* címet. Témám ugyanis a nagyobb belső mozgásszabadság, lehetséges válaszaink körének bővítése, a választás szabadsága és a felelősség. Kísérőnk ebben a táncban a fesztelenség, a türelem és az önmagunk iránti megértés. A cél: maga az út!

Ezzel a könyvecskével kincskeresésre hívlak. Nem többről és nem kevesebből van szó, mint az önmagaddal és másokkal való szívélyes viszony kialakításáról és megőrzéséről. Az öröm, ha megosztják, kétszeres öröm. Ebben a népi bölcsességben a zsiráfnyelv egyik lényeges elve nyilvánul meg, amelyben a kapcsolat, a megértés és a leleményesség óriási szerepet játszik. Könyvem azoknak írtam, akik szeretnének benyomást szerezni arról, hogyan alakulhat ki két ember között eleven, hatékony, együttműködő kapcsolat.

SAKÁLOK ÉS ZSIRÁFOK





Mire jó az erőszakmentes kommunikáció?

„Ne azt kérdezd magadtól, hogy mire van szüksége a világnak, hanem azt, hogy mitől fogsz életre kelni, azután menj, és tedd azt. A világnak ugyanis olyan emberekre van szüksége, akik életre keltek.”

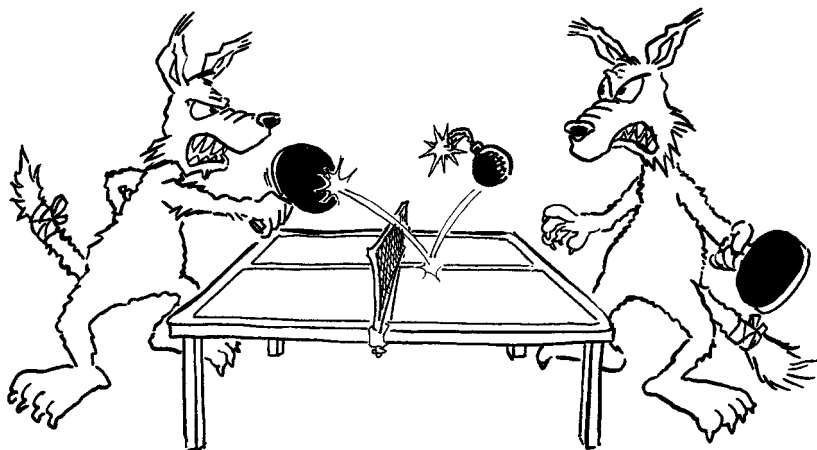
HAROLD WHITMAN

Képzeld el: a férjed szemrehányást tesz neked... és te nem betegszel bele! Vagy esetleg: csalódott és rosszkedvű vagy valami miatt, és tudsz róla úgy beszélni, hogy a feleséged megértse! Nagyszerű lenne, ugye?

Az erőszakmentes kommunikáció olyan módszer, amely felébreszti bennünk együtt érző, megértő és együttműködő énünket. Ebből adódóan, a másokhoz fűződő szívélyes viszony révén, úgy tudjuk kezelni és megoldani a nézeteltéréseket, hogy az mindenkinek javára válik.

Gandhi kijelentette, hogy az együttérzés velünk született képességünk, amely újra kibontakozik, ha bensőnkben elcsitul az erőszak. Ennek értelmében nevezi módszerét Marshall Rosenberg „erőszakmentesnek”.

Ebből a könyvből megismerhetsz egy négy lépésből álló, könnyen érthető folyamatot. Ez segíthet kibogozni és újjárendezni gondolataid, vágyaid, elképzeléseid, érzéseid és érdeklődésed tarka kavalkádját,



hogy érzéseid és szükségleteid kapcsán egyre kevesebb erőszakot tanúsíts mind saját magaddal, mind másokkal szemben, és végül egyáltalán ne legyen szükséged erőszakosságra.

Így majd anélkül is elmondhatod, hogy érzed magad, hogy ugyanakkor akadályokat gördítenél beszélgetésetek útjába, és te is megértheted, hányadán áll a másik, még akkor is, ha az illető modora csipős vagy netalántán sértő.

Még elismerésünk és hálánk is valósággal szárnyakat kap, ha a négy lépésnek megfelelően fejezzük ki magunkat, és ettől kapcsolataink is sosem sejtett magasságokba szárnyalnak. Erről bővebben majd a megbecsülésről szóló fejezetben ejtek szót.

Általában elmondható, hogy minden belső párbeszéd, minden szóváltás és eszmecsere alkalmas az „együttműködő kommunikáció” elevenségének és mélységének megízlelésére. Nem kell megvárni a bajt, beszélgetéseinknek nem kell vitába torkollniuk ahhoz, hogy e folyamat előnyeit élvezhessük.

Sokszor egyszerűen csak nincs ötletünk arra nézve, hogyan szabadulhatnánk ki a mind hevesebbé váló támadások és ellentámadások ördögi köréből. Az erőszakmentes kommunikáció olyan utat mutat, amellyel beszélgetéseink és vitáink során kimutathatjuk érzéseinket, és elmondhatjuk, mire van szükségünk valójában. Felbátorít arra, hogy félretegyük előítéleteinket és ellenségeskedésünket, és merjük ismét elfogulatlanul fogadni a másik jó szándékú közeledését.

Ebben a jóindulatú légkörben egyre nagyobb hajlandóságot mutatunk majd a megegyezésre és a mindenki számára gyümölcsöző megoldásra. Mivel társas lényként szükségleteink kielégítésében sok szempontból függünk egymástól, ezzel mindnyájan csak nyerünk. Az erőszakmentes kommunikáció olyan nyelv, amelyben szívünk megelevenedik, kapcsolataink pedig közvetlenné, meghitté és nyitottá válnak.

Netán megszólal benned ilyen vagy olyan, most még kételkedő vagy hitetlen belső hang? Tudatában vagyok annak, hogy az erőszakmentes kommunikáció módszere nem egyezik megszokott elképzeléseink és alapvetéseink némelyikével. Kérlek, hogy tartózkodó barátnóddat, a kételyt, továbbá bizalmatlan barátodat, a hitetlenkedést is hozd magaddal, hogy ők maguk is benyomást szerezzenek erről a módszerről. Ígérem nekik, hogy az erőszakmentes kommunikáció a jövőben sok munkát levesz majd a vállukról!



A jelképes sakál és zsiráf

*„A valóság csak akkor valós, ha az ellenkezőjének is
megvan benne a helye.”*

RUDOLPH MANN

A sakállal és a zsiráffal együtt táncolunk majd végig mi is ennek a kis könyvnek a hasábjain. A sakál a mindnyájunk által igen jól ismert minősítő és megmagyarázó gondolkodás által vezérelt beszédmód és odafigyelés szakértője. Ebben a könyvecskében segít felismernünk, miért zajlanak eszmecsereink olykor a legjobb szándék ellenére is egészen másként, mint szeretnénk. A zsiráf pedig azt mutatja meg, hogyan terelhetjük ismét helyes kerékvágásba a beszélgetést.

A zsiráf beszéde és figyelme több mindenre kiterjed, mint a sakálé. Ezzel szemben a sakál bevonja a beszélgetésbe érzéseit és kívánságait is. Ez az erőszakmentes kommunikáció egyik lényeges eleme, amiért is a módszert gyakran együtt érző vagy együttműködő kommunikációnak is nevezik.

Természetesen a sakál és a zsiráf a maga kifejezés- és értelmezési módjával a valóságban nem fordul elő. Nem létezik olyan ember, aki csak sakál vagy csak zsiráf volna! Ez is, az is egyfajta beszédstílus, amelyet minden beszélgetőtárral minden pillanatban és minden helyzetben más színnel és más hangsúllyal alkalmazunk. Időnként sakál vagyok zsiráffoltokkal, máskor pedig zsiráf, aki sakállábon táncol.

A hatalomra irányuló és minősítő sakálbeszéd automatikusan úrrá leszünk. Legalábbis eleinte ebben a hitben voltam. Pontosabban szólva, az lett úrrá rajtam, hiszen ez a mi kulturális anya- és apanyelvünk, amely kiskorunktól kezdve körülvesz minket és formálja gondolkodásunkat.

Olykor tapasztalnom kellett, hogy állatszerető emberek igazságtalannak tartották a szereposztást, mármint azt, hogy a sakál ilyen rossz megítélés alá esik. Ha te is így éreznéd, kérek, hogy lapozd végig a könyvet, és nézgesd meg a rajzokat. Remélem, így már látszik, milyen nagyra becsülöm a sakál többnyire éles beszédstílusát is!

Pillantás a zsiráfparadicsomba

„A világ, amelyben élünk, kapcsolataink minőségéből adódik.”

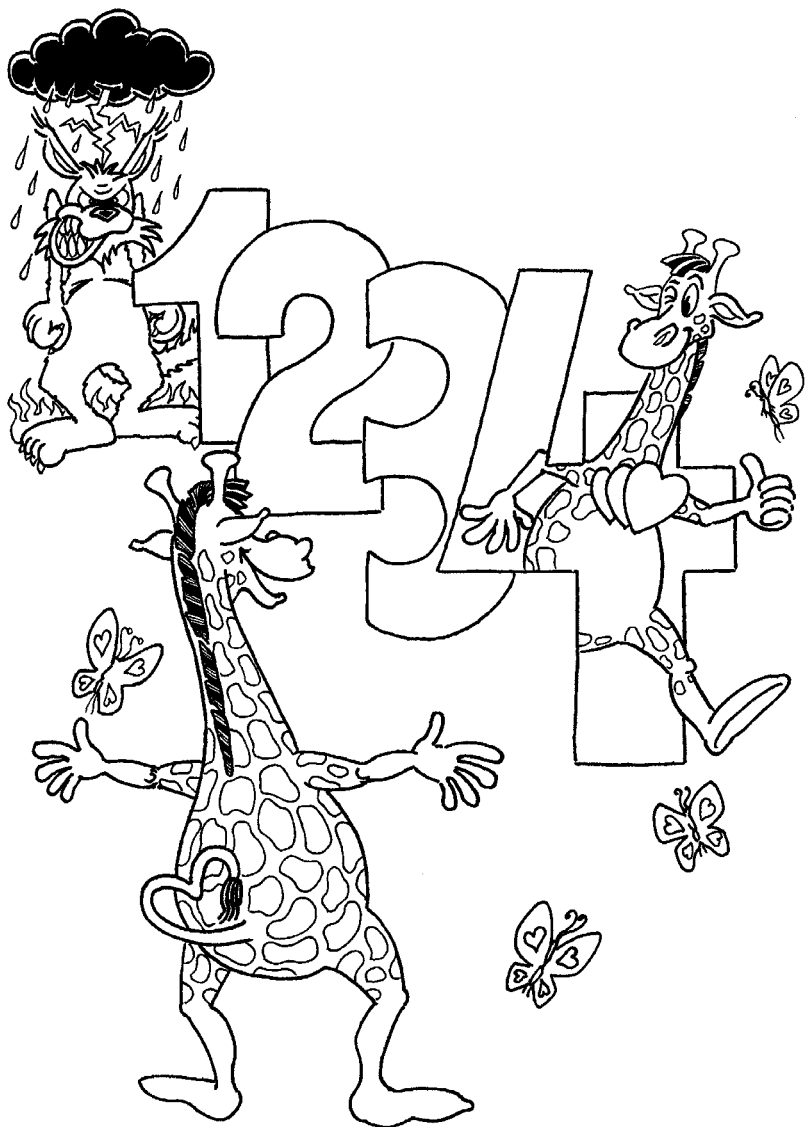
MARTIN BUBER

Íme, az első kóstoló az együttműködő kommunikáció módszeréből, egy rövidke párbeszéd az úgynevezett „zsiráfnyelven”.

- Rosszul érzem magam, ha ilyen gyorsan vezetsz.
- Félsz, hogy valami baj történik?
- Igen, egy kicsit aggódom – és ilyen sebességgel a tájat sem tudom élvezni. Kérlek, menjünk egy kicsit lassabban!
- Rendben! Igazából én is örülök, hogy autókázhatunk egy kicsit. De még mindig feszült vagyok a munkám miatt. Mi szólnál, ha megállnánk ott, annál a vendéglőnél, és innánk egy kávét a teraszon?
- Remek ötlet!

Ugye, milyen jó lenne, ha így folynának a beszélgetéseink? Ha ilyesmi nemcsak elvétve, sorsdöntő időszakokban fordulna elő, hanem volna valami biztos eszközünk, amelynek segítségével tudatosan úgy fejezhetnénk ki magunkat, hogy ilyen szívélyes viszony alakuljon ki?

Marshall Rosenberg kifejlesztett egy négy egymást követő lépésből álló folyamatot, amelynek segítségével elmondjuk, hogyan érezzük magunkat, és mire lenne szükségünk ahhoz, hogy jobban legyünk. Ez a négy lépés alkotja azt a hidat, amelyen keresztül eljutunk eddigi



megszokott kommunikációs módunktól a zsiráfparadicsomig. Most röviden bemutatom ezt a modellt, később pedig részletesen is kitérek majd mindegyik lépésére.

Első lépés: Megfigyelés – minősítés nélkül

Az első lépésben elmondom, mi az indíték, amiért a beszélgetést kezdeményezem. Fontos, hogy a kijelentéseimnek semmiféle el- vagy megítélő felhangja ne legyen.

Pontosan mi volt a kiváltó mozzanat, amire reagálok? Mit láttam vagy hallottam?

Ha azt mondom: „Húsz perccel a filmkezdés után érkezel!”, azt fejezem ki, amit tapasztalok. Ám ha úgy fejezem ki magam, hogy „Már megint elkéstél!”, akkor már azt is belekeverem, amit a pusztán tényről gondolok.

Második lépés: Érzés – értelmezés nélkül

A második lépésben hangot adok az érzéseimnek. Érezhetek például ijedtséget, örömet, megindultságot, csalódást, zaklatottságot vagy bánatot. De ha azt mondom, hogy „Úgy érzem, mellőz a főnököm”, máris azt fejezem ki, hogyan értelmezem én a főnököm bizonyosfajta viselkedését.

Harmadik lépés: Szükségletek – haditervek helyett

A harmadik lépésben elmondom, hogy milyen szükséglet, milyen igény áll e mögött az érzés mögött – például az odafigyelés, a szabadság, a biztonság, az önállóság vagy az értelem igénye.

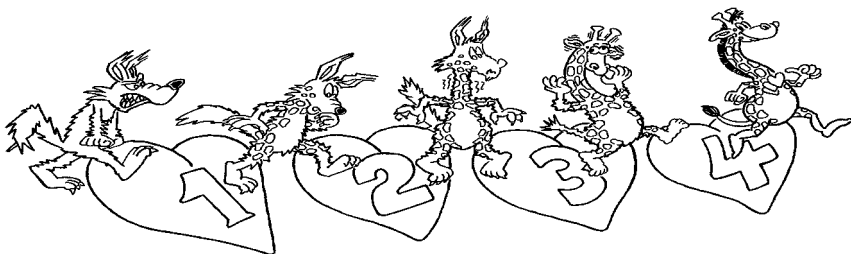
Ha azt mondom: „Pihenésre van szükségem”, valamely szükségletemet fejezem ki. Ha viszont azt, hogy „Holnap szeretnék egyet kirándulni”, már haditervet szövök, konkrét megoldást javaslok arra, hogyan akarom kielégíteni a pihenés iránti igényemet.

Negyedik lépés: Kérés – követelés helyett

A negyedik lépésben végül hangot adok egy kérésnek, amelyben minél pontosabban megfogalmazom, hogy az adott pillanatban mit szeretnék.

„Kirámolnád, kérlek, a mosogatógépet?”

A kérést az különbözteti meg a követeléstől, hogy a másik nemet is mondhat rá anélkül, hogy kapcsolatunk kárát látná vagy következményekkel kellene számolnia.



Ezt a négy lépést alkalmazhatjuk, amikor el akarunk mondani valamit, vagy amikor másokat hallgatunk meg, hogy átérezzük és megértsük tapasztalataikat, érzéseiket, szükségleteiket és kéréseiket. Kommunikációnk ily módon ide-oda lépegető tánccá válik aközött, amit tapasztalunk, érzünk, igénylünk és kérünk, és aközött, amit a másik ember tapasztal, érez, igényel és kér.

A négy lépés adja meg a formát, a szerkezetet, amelybe a szavaimat öntöm.

„Egyszerű, de nem könnyű!” – hallottam nemrégiben a négy lépés kapcsán. Ez igaz. Könnyen áttekinthető modell ez, ám amikor alkalmazni akarjuk, gyakran váratlanul ismét az évtizedeken át megszokott gondolkodás- és beszédmódra váltunk.