



LEHETNE A VILÁG EGY JOBB HELY

Az együttműködő kommunikáció és én

„Az együttműködő kommunikációval való első találkozásom meghatározó élményt adott. Legnagyobb meglepetésemre például épp azt mutatta meg, hogy megélhetem az indulataimat, a rossz érzéseimet is. Sőt, nemcsak megélhetem, hanem létfontosságú, hogy meg is tegyem. Akár kiabálva, csapkodva. Nem a hangerőn múlik. A lényeg, hogy csak arról beszéljek, amit én érzek, és ne a másik felett ítélkezzem, ne őt minősítsem, bántsam.”

- ◆ A gyerekkórházban ülünk. Két és fél órája. Óriási tömeg, levegőtlenység. Békésen csordogál a gyerek füléből a kitudjami. Volt már: mesélés, rajzolás, kakaó az automatából, vöröspacsi, hátra rajzolós, bar-kochba, emberbámulás, spontán kommunikáció egy műanyag traktort dobáló kétévessel, nem spontán kommunikáció a mellettünk ülő, gyulladt mandulájú kislánnyal. Mindeközben olyan emberek nyerne- bebecsátást, akik utánunk érkeztek. Hát nem, én nem leszek kilincstelen ajtó előtt hőzöngő anyaállat! Amikor megkérdezem a lesütött tekintetű nővért, hogy lehetséges-e, hogy nem kerültünk be a rendszerbe, a lesütött tekintet rám szegeződik. Hang is jár hozzá, jó hosszan, erősen. Szerepel benne az „engem nem érdekel” és a „mit képzelsz a kedves anyuka”. Akkor mégis anyaállat leszek. Hazafelé Bende Rita jut eszembe és az, amit az előző nap az együttműködő kommunikációval kapcsolatban mesélt: Minden konfliktus lehetőség arra, hogy közelebb kerüljünk a másikhoz. Az erőszak alapvetően erőszakot szül, de nem feltétlenül kell így lennie. És – bár azt gondolom, égbekiáltó igazságtalanság történt velem – nekem is volt választásom a kórház helyzetben: reagálhattam volna úgy, hogy mindketten jó érzésekkel menjünk tovább a dolgunkra. Ez egyszerre lesújtó, mivel nyilvánvalóan eltoltam, és felszabadító, mert tehetek azért, hogy legközelebb máshogy legyen. Mit is? Bende Rita eredeti szakmáját tekintve rajzfilmanimátor. Éppen Pettson és Finduszt rajzolt, és fiait nevelgette, amikor találkozott az együttműködő kommunikáció fogalmával. Azóta eltelt kilenc év, és fordult egyet benne és körülötte a világ.

– Mi történt veled kilenc évvel ezelőtt?

– Ahogy a legtöbb ember életében, az enyémben is volt egy olyan ember, akihez úgy éreztem, nem találok az utat. Akivel nem működött az a fajta kommunikáció, ami a többiekkel. Borzasztó tehetetlennek éreztem magam, annál is inkább, mert ez az ember a kisfiam volt. A második. Megéltem azt, hogy a saját imádott gyerekem iránt pusztító indulatot érzek. Kétségbeestem. Ki vagyok én, ha ilyen jön ki belőlem? És mit fogok most csinálni?



– Mit csináltál?

– Pszichológushoz fordultam segítségért, aki azt tanácsolta, hogy tanuljak meg kommunikálni. Akkor ezt nagyon nem értettem, hiszen azt hittem, jól csinálok. Nem kiabálok, szelíden igyekszem szólni. Az együttműködő kommunikációval való első találkozásom meghatározó élményt adott. Legnagyobb meglepetésemre például épp azt mutatta meg, hogy megélhetem az indulataimat, a rossz érzéseimet is. Sőt, nemcsak megélhetem, hanem létfontosságú, hogy meg is tegyem. Akár kiabálva, csapkodva. Nem a hangerőn múlik. A lényeg, hogy csak arról beszéljek, amit én érzek, és ne a másik felett ítélkezzem, ne őt minősítsem, bántsam. Fontos az is, hogy tudatában legyek annak, mi is történik velem.

– Mérges vagy egy másik emberi lényre, nem?

– Látszólag. Amíg azt gondoljuk, hogy a másik ember okozza azt, ami nekem rossz, addig őt akarom megváltoztatni vagy eltüntetni a föld színéről. Az indulatom kifelé irányul. De ha megkérdezem magamtól, hogy mégis mi az, ami ennyire fáj, akkor mindig valamilyen szükségletem hiányára bukkanok. Érzéseink jelzőlámpaként működnek, amelyeknek a segítségével ráláthatok arra, hogy mi az, ami hiányzik. A bizalom, a tiszteltet, a meghittség, a megbecsülés például.

Az **együttműködő kommunikáció**, régebbi nevén erőszakmentes kommunikáció (EMK) az amerikai pszichológus-pszichiáter, Marshall B. Rosenberg nevéhez fűződik. Alapja az az álláspont, hogy az emberek alapvetően jók, mindenki csupán alapvető szükségleteinek kielégítésére törekszik. A konfliktusok általában abból adódnak, hogy az emberek nehezen veszik észre a saját és a másik szükségleteit, és félelmek, játszmák, ítéletek, valamint minősítések mentén kommunikálnak („sakálnyelv”). Az EMK célja, hogy az empátia és az őszinte önkifejezés eszközeivel hatékonyabb és mélyebb kommunikációt tegyen lehetővé („zsiráfnyelv”). Az együttműködő kommunikáció technikája a következő négy lépésre fókuszál:

1. Megfigyelés: Mi történt? A tények általánosítását és minősítést nélkülöző megállapítása. Pl. A „már megint borzasztó bunkó voltál velem” helyett „azt mondtad, nem áll jól a padlizsánlila haj”.

2. Érzés: Mit érzek? Nincs helyes vagy helytelen érzés. Minden érzés létjogosultsága vitathatatlan, amennyiben nem bújtatott véleményről vagy minősítésről van szó. Pl. Az „úgy érzem, lila hajjal már nem is szeretsz” helyett „az a helyzet, hogy iszonyatosan csalódott vagyok”.

3. Szükséglet: Mire van szükségem, mit szeretnék? Az alapvető, egyetemes emberi szükségletekig érdemes leásni. Pl. A „szeretném, ha többet bókólnál” helyett „annyira szükségem van a megerősítésre!”

4. Kérés: Mit kérek a másiktól? A pozitív, konkrét, teljesíthető és elutasítható kérések működnek. Pl. A „soha többet ne mondj ilyet a hajamról, különben én nem is tudom...” helyett „jólesne, ha a lila hajamon túl beszélnél arról is, ami tetszik rajtam vagy bennem.”

Marshall Rosenbergnak az együttműködő kommunikációhoz való hozzáállását tükrözi gyakran idézett mondata: **„Nem tökéletes, hanem egyre kevésbé hülye szeretnék lenni.”**

Ha a téma érdekel, itt is olvashatsz róla: Marshall B. Rosenberg: A szavak ablakok vagy falak; Bagdy Emőke–Beata Bishop–Böjte Csaba–Rambala Éva: Hidak egymáshoz; Jónai Éva Hava–Redő Júlia: Útikalauz – Bevezető az együttműködő, erőszakmentes kommunikációba; www.emk.hu

Tulajdonképpen minden külső konfliktus egy belső konfliktus megnyilvánulása, és mint ilyen, kifelé irányuló indulattal a legritkább esetben oldható meg. Nem vagyunk tisztában a saját szükségleteinkkel. Csak érezzük a hiányt és annak fájalmát, keserűségét. A hiány betöltését a másiktól várjuk, ő pedig ugyanezt teszi. Ezzel a kör bezárul. Például figyelemre vágyom, de én sem tudom ezt a másiknak megadni. Ezzel máris harc alakul ki a vágyott figyelemért, ahelyett hogy vennénk egy nagy levegőt, és elkezdenénk meghallgatni egymást, kifejezni magunkat. Nagyon is általános, hogy egy konfliktusban a két félnek ugyanazok a szükségletei „kiabálnak”. Ha egy konfliktus során a saját szükségleteimet be tudom azonosítani, könnyebben oda tudok figyelni a másik emberre, az ő szükségleteire. Mondjuk, a húgom a családi ebéd mellett cékla színű fejjel rút dolgokat mond nekem, de igazából, ha tudná a módját, csak annyit mondana, hogy olyan jólesne neki, ha őt is elfogadná a család. Akkor is, ha nem olyan jókis lány-típus, mint én. Marshall B. Rosenberg, az együttműködő kommunikáció atyja mondta, hogy minden közlésben, a legdurvábban is, benne van a „kérem” és a „köszönöm”. Meg lehet tanulni meghallani.

– Nehéz?

– Olyan, mint megtanulni bármi mást. Bátorságot, kitartást igényel. Hiszen több ezer éve kultúránk része, hogy az igazságért harcolunk, hogy jó–rossz, helyes–helytelen mentén gondolkodunk, érzünk, és a félelmeink motiválnak bennünket a kommunikációnk során. A hozott mintákat letenni erőfeszítés, hiszen olyan régen velünk vannak. Eleinte időigényes lehet az akció–reakció láncolatot megtörve megállni, és egy tudatos lépést beiktatva ránézni mindkettőnk szükségleteire. De igazából az együttműködő kommunikációban nincs semmi új. Azt gondolom, hogy a lelke mélyén minden ember ugyanarra vágyik: békére, szeretetre, boldogságra. Ezek az egyetemes szükségletek egyben ösvények, utak egymáshoz. Csak kicsit benőtte a gízgaz.

– **Tegyük fel, hogy én minden gyomot félrehajtottam, amit csak láttam, de a szomszédom-anyósom-főnököm semmiféle ösvényt nem lát, és kitartóan teszi az ítélező megjegyzéseit.**

– Azt tapasztaltam, hogy az esetek nagy részében elég, ha az egyik fél változtat a kommunikációján, a másik máris másként fog reagálni, leteszi a megszokott forgatókönyvet, így az együttműködő kommunikációról mit sem sejtő fél reakciója is más lesz.

– **Te ezt tényleg mindig meg tudod valósítani?**

– Nem. Nem minden kapcsolatban hoz megoldást az együttműködő kommunikáció. Ha az egyik fél makacsul nem hajlik az együttműködésre, egy ponton túl nem érdemes erőltetni, mert az is erőszak, csak máshogy. Ilyenkor nem marad más, mint a távolságtartás. Óriási erőt ad, ha meg tudunk gyászolni



„AZ INDULATOM KIFELEÉ IRÁNYUL. DE HA MEGKÉRDEZEM MAGAMTÓL, HOGY MÉGIS MI AZ, AMI ENNYIRE FÁJ, AKKOR MINDIG VALAMILYEN SZÜKSÉGLETEM HIÁNYÁRA BUKKANOK.”

és el tudunk engedni egy kapcsolatot. Ha el tudjuk fogadni, hogy valamiért ez most nem megy. Persze nem feltétlenül kell arra gondolni, hogy ez a nexus egy életre zátonyra futott. A távolságtartás időszaka alatt szépen meg lehet erősödni, ki lehet gyógyulni bizonyos régi fájalmakból. És idővel, apró lépésekkel újra tudunk közeledni a másikhöz.

– **Mit ad neked az együttműködő kommunikáció?**

– Utakat, ösvényeket. Kifelé és befelé. Én azzal az örömmel élem a mindennapjaimat, hogy lépten-nyomon megadatik a kapcsolódás lehetősége a körülöttem levőkkel és magammal. Hogy kilépek egy félelemmel teli, zárt világból egy bizalomra épülő új világba, ami mindig is itt volt körülöttünk. Építeni sem kell, csak észrevenni. Mondhatnánk, az együttműködő kommunikáció alapvetően egy technika, ami könnyen elsajátítható, és rengeteg a hozadéka. De amikor ez a fejben meglévő tudás eljut a szívig, kigömbölyödik a világ. ♦

Kép - Profimedia - Red Dot



TÖRÉKENY ÉRTÉKEINK

HANDLE WITH CARE

FRAGILE



AKCIÓ



Egy-egy szerencsés előfizetőnk ajándék pihenést nyer. Az akcióban azok vehetnek részt, akik

április

26.

és július

12.

között fizetnek elő a KÉPMÁSRA.



CSALÁDI PIHENÉS A KOLPING HOTELBAN ALSÓPÁHOKON

2 felnőtt
2 gyermek
3 nap
2 éjszaka
1/2 panzió



PIHENÉS A HOTEL KAPITÁNYBAN

2 fő
3 nap
2 éjszaka
1/2 panzió

Bankszámlánkra beérkezett vagy készpénzben ki-egyenlített nyomtatott és vegyes (nyomtatott és digitális együtt) Képmás-előfizetők vehetnek részt az akcióban. A nyertesek nevét a Képmás 2016. augusztusi számában közöljük.

ÉVES ELŐFIZETÉS

12



6600FT
HELYETT



5100 FT

LAPSZÁM

ÉVES ELŐFIZETÉS

12



8640FT
HELYETT



6100 FT

LAPSZÁM

1 ÉVES WEBES ELŐFIZETÉS
DIGITALSTAND.HU/KEPMAS