

# MŰHELY

---

Jakabházi Béla Botond

---

## **Javaslat a Magyar Unitárius Egyház lelkészei, hívei közötti kapcsolat megújítására – *a Rosenberg-féle együttműködő kommunikáció által***

### **Bevezető gondolatok – meghívás a kihívásra**

Széles körben elterjedt nézet szerint az evangéliumban minden benne van, ami szükséges és elégséges ahhoz, hogy együttérző, gyöngéd, megbocsátó személyek lehessünk, és tartalmas életet éljünk. Valahogy ez sokunk számára mégis aránylag ritkán mindennapi kenyér. Feltételezem, hogy ez azért is van, mert Jézus radikális tanítása helyett biztonságosabb a kultúránk szokásait követni. Vajon lehetséges-e bármilyen intézményt, különösképpen pedig egyházat a 8 boldogságmondásra építeni? Lehetne-e „normális”, mai kultúránkban sikeres életet élni az evangélium előírásai alapján? Meg lehet-e hallani egy radikális, baloldali, zsidó tanító üzenetét egy olyan társadalomban és korban, amelyben kézenfekvőbb bűnbakokat keresni (vagy gyártani), mint arra összpontosítani, hogy mit tehetek én, hogy mit tehetünk mi azért, hogy megkönnyítsük az együttélést embertársainkkal. Van-e lehetőségünk az idegengyűlölet és torz nacionalizmus, szűk látókörű törzsi gondolkodásmód ellenében, és helyébe a békeszerető, szelíd, együttérző kevesek sorát gyarapítani?

Amikor az evangéliumnak ellenállunk, a kényelmetlen részeket elhallgatjuk (pl. Jézus radikális erőszakmentességét), vagy úgy beszélünk róla, mintha arra várnánk, hogy mások tegyék meg az első lépést (mert, különben kockázatos: sérthetőkké válunk, kiszolgáltatottká, szelídekké – amiről azt hihetjük, hogy gyengeség), észrevétlenül is a társadalmi és személyközi problémák mókuskerekének áldozatainak gondolhatjuk magunkat. Ilyenkor feltesszük a kérdést: mi az,

ami elkerüli figyelmünket, és miért történik meg az, hogy a megoldás helyett a probléma részeivé válunk – magatartásunkkal, beszédünkkel, gondolkodásmódunkkal.

Amennyiben az evangélium elégséges volna – ahogyan a kereszténység történelme folyamán a puristák gondolták, vagy akár a „sola scriptura” elv szűk értelmezői, akkor nem lenne szükségünk segítségre, ugyanis belső és külső konfliktusainkat sikeresen meg tudnánk oldani. Ez az elmélet. A gyakorlat azonban mást mutat. Azt tapasztaljuk, hogy a „Szeresd felebarátodat, mint magadat”, „Ne ítéld, hogy téged se ítéljenek”, „Szeresd ellenségedet” jézusi felhívások ellenére megtörténik, hogy a lelkészek, egyházi emberek között is fokozódik a feszültség, nő a rosszérzés, időről időre elszabadulnak az indulatok, szóbeli, viszonyulásbeli erőszaknak leszünk áldozatai, vagy éppen mi keserítjük meg társaink életét. Fokozottan érvényes ez egyházi választások előtt és alatt. Pedig *kapcsolataink minőségén és jellegén áll vagy bukik hitünk hitelessége*. Az elmúlt években a gyűlések hangulatában, az Unitpap és Lelkészek levelezőlistán olyan szóváltásokra is sor került, amelyek nem az életet szolgálják, hanem a keserűséget, kioktatást, rendreutasítást, vádaskodást, „móresre tanítást”. Mindez szerintem nem azért történik, mert erkölcsileg volna baj velünk, vagy azért, mert rosszabbak lennénk, mint mások. Azért van, mert érzelmeink és szükségleteink felvállalásának képtelenségével lassan és fokozatosan eltávolodtunk önmagunktól, ennek következtében pedig elkerülhetetlenül egymástól is. A gyűlölet és öngyűlölet a legtöbbször a tehetetlenségérzésünk terméke. A nyomorúság érzésének egyik forrása az, hogy könnyen azonosítjuk magunkat (a teljes emberi mivoltunkat) a gondolatainkkal, Descartes óta azt hisszük, hogy létünknek az a bizonyítéka, hogy gondolkodunk, azaz a gondolkodás lett a legfontosabb ügyünk, holott nem vagyunk a gondolataink, sem értékrendünk, sem erkölcsi elvárásaink, sem érzelmeink – hanem mindezeknél sokkal többek. Viszont az elme mindig teszi a maga dolgát: ítél, értékkel, összehasonlít, részekre osztja a valóságot (pl. művileg szétválasztja a szentet és a profánt), és ezt szünet nélkül teszi. Mi, emberek, gyakran kritika nélkül elhiszünk mindent, amit az elménk mond. Kockázatosnak tűnhet nem túl komolyan venni elménket, félünk, hogy ezzel kihúzzuk a szőnyeget a lábunk alól. Nehéz elengedni a régi, legtöbb helyzetben valamennyire bevált gondolkodásmódot magunkról és a világról, és – akár csak a kísérletezés kedvéért, kipróbálni valami radikálisan más magatartást és gondolkodást azért, hogy – végső soron – boldogabbak legyünk mi és a velünk kapcsolatban álló emberek is. Az EMK (együttműködő vagy erőszakmentes kommunikáció) a „fejből való élesemből” visszavezet a szívből való élésre, és ezt a szükségletek és érzelmek új nyelvének a felajánlásával teszi.

Meggyőződésem, hogy a Rosenberg-féle kommunikáció „technikájának”, filozófiájának a gyakorlásával új alapokra lehet helyezni az Egyházunkon belüli személyközi és intézményesen hivatalos interakciók tartalmát, hangulatát és jellegét. Reményem az, hogy a közelgő főhatósági választások előtt egy elkötelezett (még ha számbelileg kicsi is) csoport következetesen felvállalja ezt a jellegű kommunikációs-interakciós formát, és akár lelki gyakorlat-jelleggel, gyakorolni fogja a felszólalások, választási kampány, gyűlésvezetés, konfliktus megoldásának folyamatában. Ha ez megtörténne, forradalmian megújulnának az egymáshoz fűződő személyes és intézményesített kapcsolataink.

Az általam összefoglalt és itt közreadott anyagot használtam eddig előadásokon és műhelymunkákon, az anyag forrását pedig Marshall Rosenberg előadásai, könyvei, interjúi képezik.

Bevezető gondolataimat zárom azzal, hogy feltételezem, az Olvasó, aki talán maga is olyan helyzetben van, hogy számos személyes és egyházi csatározásban vagy egyenesen hadviselésben elfáradt és kiábrándult, naivnak gondolja azt az elképzelést, hogy ez a fajta kommunikáció és viszonyulás egyáltalán működhet. Amennyiben mások vagy éppen ellenfél (nem ellenség) befolyásolása, manipulálása a cél, akkor ez az eszköz teljességgel hatástalan. Viszont ha a cél az, hogy világosan, félre nem érthetően tudjuk saját és közösségeink szükségletét közölni, becsületes, egyenes kéréseket megfogalmazni, felszínre hozni és megtörni a felszín alatt zajló hatalmi harcok „varázserejét” (mely éppen abban rejlik, hogy nincs kimondva – ez a Rumpelstilchen effektus), akkor az együttműködő kommunikáció, véleményem és tapasztalatom szerint, a megfelelő módszer. Szerintem, intézményes szinten is, megér egy komoly próbálkozást. Az EMK-nak, mint módszernek lényeges aspektusa, hogy alkalmazásának nem feltétele, hogy a kommunikációs partner is tudjon és/vagy akarjon erőszakmentesen kommunikálni, elég, ha az egyik fél teszi.

Némileg bocsánatkérően, de inkább a jobb megértés, és a kedves Olvasóban, főként lelkiestársban felmerülő nehezítés vagy elutasítás föloldása érdekében bocsátom előre, hogy szándékomnak megfelelően ennek az írásnak néhol érezhető az éle, helyenként tartalmaz olyan kijelentéseket, amelyekkel többen nem feltétlenül érthetnek egyet, néhol pedig egyenesen provokatív. Céлом pontosan a jó értelemben vett provokáció, és ha nem is vita, de egy beszélgetés indítása, egy, az egyházi belső politika erőviszonyok szempontjából peremről induló kezdeményezés.

## Az erőszakmentes kommunikáció – az élet nyelve

Az erőszakmentes kommunikáció (vagy együttműködő kommunikáció – EMK) Marshall Rosenberg amerikai pszichiáter-pszichológus által kifejlesztett módszer, amelynek célja, hogy az emberek, a mi esetünkben pedig lelkészek, egyházi alkalmazottak és hívek, nagyobb együttérzéssel és kevesebb félreértéssel tudjanak kommunikálni egymással. Az EMK egy szemléletmód az emberről és a világról, tulajdonképpen egy filozófia és egy ennek megfelelő életmód.

Rosenberg, egy olyan kommunikációs módot ajánl, mely túlmutat a technikán, nem meggyőzni akar, vagy problémákat megoldani elsősorban, hanem egy olyan életszemléletet és létezési módot, mely az élet kiteljesedését szolgálja. Az EMK értelmezésében az erőszakmentesség nem egy kommunikációs trükk, hanem egy olyan állapot, amikor az erőszak – Rosenberg szavaival élve – „elhagyja a szívet”. Ennek útja elsődlegesen az, hogy embertársainkra és önmagunkra nem ellenségként tekintünk, hanem mint egymás élete gazdagításának forrásaira. E megközelítés alapja az, hogy valójában nincs „jó ember” és „rossz ember”, továbbá nincs „helyes” vagy „helytelen” cselekedet. Ezek a felosztások az elnyomó rendszerek kategóriái. Az erőszakmentesség nem egy etikai, vallási okokból tett választás, hanem gyakorlati: működik.

Rosenberg egyik kérdése az volt, hogy mi az, ami velünk történik olyankor, amikor dühösek leszünk, miért ragaszkodunk ahhoz, hogy erkölcsi, moralizáló ítéleteket alkossunk magunkról, egymásról és közösségekről, amikor ez a gondolkodásmód minden esetben zsákutcába viszi kapcsolatainkat. Az erőszakmentes kommunikáció a megszokott ítélkező, moralizáló, kiosztó, címkéző elme helyett egy élő, életet szolgáló gondolkodást és nyelvezetet kínál. Célja az, hogy igazi kapcsolatot teremtsen ember és ember között, és a „kedves, halott emberek” (Rosenberg kifejezése), vagy éppen a dühöngő-felháborodott „áldozatok” helyett élő, érző, szükségleteikkel tisztában levő emberekként éljünk, kiknek jóléte szorosan összefügg társaik jóllétével.

Az EMK szemléletmódja szerint minden ember alapvetően jó, mert mindannyiunkban ugyanazon alapvető emberi szükségletek munkálkodnak. Az alapvető emberi szükséglet kifejezés olyan motívumokat jelöl, amelyben kivétel nélkül valamennyien osztozunk: igény az élelemre, italra, pihenésre, biztonságra, elfogadottságra, szeretetre, tiszteletre, tudásra, szépségre, harmóniára, önmegvalósításra. A különbség csupán abból adódik, hogy melyikünk miképpen akarja kielégíteni szükségleteit. A konfliktusok nem a mélyben, a szükségletek szintjén, hanem a felszínen, a szükséglet-kielégítés módjában gyökereznek.

Az EMK-ban az értékelés az élet nyelvén történik (ami szükségletek és érzelmek tudatosítását és megfogalmazását jelenti), és nem úgy, mintha mi erkölcsileg felőbbrendűek lennénk másoknál, vagy mint valamilyen büntető istenség. Mindig fel kell tennünk egy kérdést, bármivel szembesülünk: ez a magatartás, viselkedés az életet szolgálja-e vagy sem (és nem azt, hogy az illető személy most jutalmat vagy büntetést érdemel-e). Az orvos, lelkész, pszichológus, tanár nap mint nap azt láthatja, hogy rengeteg düh, tehetetlenség, fájdalom van az emberekben, és nehéz ellenállni a kísértésnek, hogy ne keveredjünk bele mások érzelmi viharába (különösképpen amikor azt látjuk, hogy minket használnának saját felzútségeik levezetésére). Viszont megtanulható az, hogy a megnyilvánuló viselkedés mögött meghalljuk azt, hogy mit akarnak – akár agresszív magatartásunk által is – mondani nekünk jogos szükségleteikről.

Ezt a módszert széles körben sikeresen alkalmazták pl. háborús konfliktusokban (a volt Jugoszláviában, Kongóban, Dél-Afrikában stb.), börtönökben, pszichiátriai betegek körében, rasszista előítéletektől terhelt iskolákban egyaránt. És ami a mi szempontunkból talán a legfontosabb: sikeresen alkalmazzák intézmények átalakításában. Ha egy rendszerbe akarnánk foglalni azt, hogy kikkel és miben alkalmazható az EMK, akkor a következő három területet jelöljük meg:

- önmagunkkal – képessé válunk úgy tanulni korlátainkból, hogy ne veszítsük el az önbecsülésünket;
- legközelebbi embertársainkkal – párkapcsolat, kollegák stb.;
- konfliktushelyzetekben.

### **Az együttműködő kommunikáció célja**

Az EMK módszerét lehetetlen alkalmazni anélkül, hogy tisztában lennénk céljával. A cél pedig az, hogy lehetőleg minden helyzetben kapcsolatban maradjunk önmagunkkal és másokkal úgy, hogy az együttérzés, nagylelkűség, hitelesség természetessé váljék. A cél nélkül a „száraz” technikát lehetetlen használni, ezért manipulálni sem lehet vele. A cél továbbá az, hogy éppen ott, ahol vagyunk, kibontakoztassuk az életet – nem jutalomért vagy a büntetés elkerüléséért, hanem azért, amit mi emberek a legszívesebben teszünk: hogy jó szándékkal és nagylelkűen hozzájáruljunk saját- és embertársaink jóllétéhez.

Az EMK mint életszemlélet, értékrend, magatartás két dolgot jelent, melyek egy integrált egységet alkotnak (mindkettő tanulás és gyakorlat kérdése):

- *nyelvezetet* – emberi érzelmekre és szükségletekre alapozó „szaknyelv”, amellyel tudtul adhatjuk másoknak, hogy mire van szükségünk;
- *egymás befolyásolásának stratégiáját*;

Az EMK alapján a szükségleteink az érzelmeinkkel vannak összefüggésben: ha kielégülnek, akkor pozitív előjelű érzelmek keletkeznek bennünk, ha nem, akkor negatív érzelmek.

Az EMK az önismeret és az empátia, valamint kongruencia fejlesztésének eszköze. Amennyiben tudatosan eldöntjük azt, hogy elsajátítjuk az EMK alapjait, akkor hamarosan önmagunkra és környezetünkre is más szemmel kezdünk nézni, s így megszabadulva rengeteg tehertől, sok energia szabadul fel arra, hogy életünket és kapcsolatait új erővel és szépséggel töltsük fel.

### Az EMK lépései

Az EMK kezünkbe adja azokat az eszközöket, amelyek segítségével az együttérzés és nagylelkűség „megtörténik”, erőfeszítés-mentesen. Két kérdésre összpontosít:

– *mi az, ami élő bennünk* (visszajelezni a másik félnek, hogy amit tesz, az hozzájárul-e az életünkhöz vagy sem. Nem kell összekeverni a megfigyelést a kiértékeléssel);

– *mi teheti életünket szebbé és jobbá;*

Az EMK-nak négy lépése van: megfigyelés, érzés, szükséglet, kérés.

*Megfigyelés, kiértékelés nélkül.* Mi történik konkrétan (pl. „Gabi komolytalan” kijelentés helyett: „Gabi ezen a héten minden reggel késve érkezett”). Sok embernél a megfigyelés és az ítéletalkotás együtt jár, nem tudják elválasztani a kettőt egymástól.

*Érzelmeink kifejezése a másik felé.*

*Szükségleteink kifejezése a másik felé.*

*Kérésünk kifejezése a másik felé.*

Az EMK a gyakorlatban feltételezi, hogy megosztom azt, ami élő bennem (érzelmeik), elmondom a másik embernek, hogy mivel járulhat hozzá a boldogságunkhoz, mivel teheti életemet gazdagabbá, megtanulom empatikusan meghallani mások szükségleteit és érzelmeit, bárhogy is kommunikál a másik fél. Így kerülök kapcsolatba az ő emberségével.

#### *Megfigyelés*

Az első lépés lényege az, hogy elválasszuk egymástól a tényeket azok értelmezésétől és értékelésétől. A megfigyelés arra vonatkozik, hogy az adott szituációban mi az, ami objektíve történt: mi az, amiről egy elfogulatlan kívülálló („marslakó”) is ugyanúgy számolna be.

A rossz kommunikáció ismérve az, hogy elidegenítő hatású, és lehetetlenné teszi az empatikus egymásra figyelést, azt, hogy mindkét fél megkapja azt, amire vágyik. Rossz kommunikációhoz vezet például:

– egymás kiértékelése, az ítéletalkotás, moralizáló, erkölcsi normák használatával (dichotómiás gondolkodás: jó–rossz, erkölcsös–erkölcstelen kategóriák), az áldozattudat: csak azért vagyok erkölcsileg felsőbbrendű a másiknál, mert én vagyok az áldozat. Nem arról van szó, hogy nem lehetnek ítéleteink és véleményünk, de egy dolog értékelni a helyzetet, és más dolog „felmenni az agyba”, és elemezni az embereket jó–gonosz, okos–buta, vonzó–csúnya stb. kategóriák által. – a tények interpretálása (pl. „Nem figyelsz rám.”)

– a másik minősítése (pl. „Gyula ostoba ember.”)

– általánosítás (pl. „Soha nem hívsz fel, mindig csak én kereslek.”).

Az imént felsorolt megfogalmazások kívül esnek a megfigyelés keretein. Az ítéletek és explicit vagy implicit értékelések helyett igyekezzünk tényszerűen az objektív valóságot közölni. Például a következőket lehetne gondolni és főleg mondani:

„Az elmúlt öt percben csak kétszer néztél a szemembe.”

„Gyulának fél órán keresztül magyaráztam a dolgot, és még utána sem értette.”

„Az elmúlt évben minden egyes telefonos beszélgetésünk során én voltam a hívó fél.”

Az előbbi példamondatok a vitapartneret rögtön védekező pozícióba kényszerítik, szemben az utóbbiakkal, amelyek nem tartalmaznak értékelést, tehát nincs mit vitatkozni velük, és megnyitják az utat a kommunikáció felé.

### *Érzelem*

A köznapi életben az *érzés* szót gyakran használjuk a *gondolat* vagy *vélemény* szinonimájaként (pl. „Az az érzésem, hogy ez a film unalmas”), de gyakran e mögé bújtatjuk a másik minősítését (pl. „Úgy érzem, tévedsz”). Az EMK-nak talán a legnehezebben megtanulható eleme az érzések és gondolatok szétválasztása, és a tényleges érzések felismerése, mind önmagunknál, mind a másik félnél.

Alapvetően két eset lehetséges. Vagy kielégül valamely szükségletünk, és akkor „jól”, vagy nem elégül ki, akkor pedig „rosszul” érezzük magunkat. Ezen túlmenően azonban egy emberben rengeteg különböző érzés lehet. Rosenberg a könyveiben oldalakon keresztül sorolja azokat a szavakat, amelyek azokat az érzéseket írják le, amelyeket akkor érzünk, ha egy szükségletünk kielégült (pl. „nyugodt”, „boldog”, „vidám”, „kipihent”, „izgatott”, „reménykedő”, „büszke”, „felszabadult” stb.), ill. ha nem elégült ki („frusztrált”, „csalódott”, „ijedt”, „szomorú”,

„csüggedt”, „kétségbeesett”, „deprimált”, „feszült” stb.). Az érzések jellegzetessége, hogy nincs rajtuk mit vitatni. Olyan nincs, hogy valaki „hibásan érez”. Lehet, hogy az adott helyzetben én mást éreznék, de ez nem változtat azon a tényen, hogy az illető azt érzi, amit érez. Ebből az is következik, hogy nincs „helyes” vagy „helytelen” érzés: minden ember minden valós érzése egyformán tiszteletre méltó.

Rosenberg szerint sokan úgy élnek, mint kedves, halott emberek. Miért? Mert a dominancia nyelvét használják, s pillanatról pillanatra azon aggódnak: mások mit gondolnak rólam, vajon azt, hogy normális vagyok vagy furcsa, kedves vagy undok, vonzó vagy visszataszító stb. Ez a gondolkodás az, amely elidegenítő, így lesz egyre gyengébb a kapcsolatunk saját életünkkel, érzelmeinkkel és szükségleteinkkel.

A felnőtté válás ismérve az érzelmeink sokfélesége (több és bonyolult érzelmek átélése, tudatosítása, megfogalmazása) és a szereprepertoár bősége (a lelkesítő szerep is ilyen szempontból csupán egy szerep, a főnökszerep is csupán egy szerep – sok fejfását és problémát okoz az, amikor egy szerep az élet minden vetületén dominánssá válik, pl. ha a családdal is úgy kezdek beszélni, mint ahogy a hívekkel). A szerepekkel való élelést, és a szerepek közötti váltásokat is lehet tanulni. Nagyon sok évig jártunk iskolába és egyetemre, de a tantervből az érzelmi intelligencia tanítása teljesen hiányzott, arra nem tanított az iskola, és még a teológiai évek sem, hogy hogyan bánjunk érzelmeinkkel, hogy milyen eszközök állnak a rendelkezésünkre, hogy kapcsolatban lehessünk, maradjunk önmagunkkal. Szókincsünk gazdag, ha ítéletet kell alkotni, viszont amikor érzelmeinkről van szó, akkor szegényes (sokan azt állítják a „hogy érzed magad?” kérdésre, hogy jól vagy rosszul vannak – ami nem is érzés, hanem egy értékelés).

Az érzelmeknek puritán közegben nem tulajdonítottak különösebb fontosságot, viszont a mai kutatók megállapítás szerint (pl. Steven Pinker, Mérő László) az érzelmek nélkül lehetetlenné válik a gondolkodás (ezért is lehetetlen önálló mesterséges intelligenciát kifejleszteni), szükségletek nélkül pedig nincsenek érzelmek (az evolúciós pszichológia egyik központi témája az, hogy az életet és biztonságot fenyegető helyzetek miatt váltanak ki olyan heves érzelmeket – mert a túlélést szolgálják).

Rosenberg egy diáknak a panaszával szemlélteti, hogy mennyire nehéz a megfigyelést elválasztani az ítélettől. Egy diák tanácsért fordult hozzá, azért panaszkodott, mert szobatársa nagy hangerővel hallgat zenét. Amikor a tanácsadó a panaszkodó diákot kérdezte arról, hogy mit érzett, mikor ez történt, a diák válasza az volt, hogy: „nem helyes bentlakásban hangosan zenét hallgatni” – ami nem érzelem, hanem egy vélemény. Később meg azt, hogy, „aki ezt tesz, az pszi-



chopata”. Később pedig kifejtette, hogy végül is semmi érzése nincs ezzel kapcsolatban. Rosenberg ezzel a példával szemlélteti, hogy a diák nem volt képes azonosítani érzelmeit, bár nyilvánvalóan erős érzelmei voltak kollegája hangos zenehallgatásával kapcsolatosan. Jó emlékezni arra, hogy az érzelem kifejezése nem egy diagnózis (pl. a feleség panaszkodik férjére: „egy fallal élek, egy tuskóval”), és a diagnózisok felállítása önbeteljesedő jóslatként is működhet. Továbbá fontos megtanulni felelősséget vállalni az érzelmekért. Sosem a másik fél a felelős azért, ahogyan én érzek, mert nem a másik személytől kapott inger miatt érzem magam valahogyan, hanem amiatt, hogy hogyan értelmezem a másik cselekedeteit. Nehézségeink nagy része abból származik, hogy valahogyan megtanultunk felelősséget vállalni mások érzelmeiért, holott saját cselekedeteinkért vagyunk felelősek, mások érzelmeiért nem (gyermeket könnyen meg lehet tanítani, hogy felelősnek érezzék magukat a felnőttek szomorúságáért, csaldottságáért, s ezáltal válnak könnyen irányíthatóakká és manipulálhatókká, pl. „anya szomorú lesz, ha nem tanulsz”).

Nem tőlünk függ, hogy mások hogyan értelmezik a viselkedésünket, nem vagyunk felelősek az ők értelmezésükért és az ennek következtében megjelenő érzéseikért, viszont felelősek vagyunk saját viselkedésünkért, tetteinkért, indítékainkért, és mások is ugyanígy.

Az EMK kerüli a vádaskodást, sosem lehet érvényes az ilyen jellegű kijelentés, hogy „Azért vagyok dühös/csalódott, mert te...”. Ehelyett inkább ezt javasolja: „Azért vagyok csalódott, mert én (mert nekem arra van szükségem, hogy...)...” Fontos tudnunk, mi történik a fejünkben, miért érzünk úgy, ahogy érzünk: milyen szükségletünk kerül veszélybe.

A beprogramozott erkölcsi ítéleteink a következő érzelmekhez vezetnek: düh, büntudat, szégyen és depresszió. Amikor arra gondolunk, hogy a másik ember ilyen és ilyen (beteg, gonosz, buta, erkölcstelen stb.), dühösek leszünk, pedig ezeket nem a másik ember miatt érezzük, hanem a mi saját értelmezéseink miatt.

Ennek a négy érzésnek az alapja az, hogy van valamilyen szükségletünk, amit nem elégítettünk ki. Csakhogy minket nem arra tanítottak, hogy a gyökökhez, alapokhoz menjünk, hanem hogy maradjunk a felszínen. Ezzel pedig még inkább megnehezítjük azt, hogy megkapjuk, amire szükségünk van.

### *A szükségletek*

Szükséglet alatt az EMK-ban egyetemes emberi igényeket értünk. Ha az ember például egy új – gyors, erős és csodaszép – kocsióra vágyik, akkor a szükséglete nem magára az autóra vonatkozik: az csak egy megoldási mód, amellyel

megpróbálja kielégíteni a szükségleteit. Ilyen szükséglet lehet például a biztonság iránti igény, a társadalmi megbecsültség igénye, a pihenés iránti igény (mivel a gyorsabb autóval előbb hazaér, így több ideje marad pihenni) stb.

A szükségletek, amint az érzések is, kivétel nélkül tiszteletre méltóak – és, paradox módon, ugyanolyan nehéz fölállalni őket. Ha a kollegáim hangoskodnak és röhögcsélnek körülöttem, sokkal könnyebb az ők „modortalanságukról” vagy „tapintatlanságukról” beszélni, mint arról, hogy nekem csöndre volna szükségem – vagy épp tiszteletre. Nem azért, mintha a csönd vagy akár a tisztelet iránti szükséglet rossz volna – csak éppen arra neveltek minket, hogy a világban az érvek és ellenérvek által megközelíthető, „objektív igazságok” és „egyetemes értékek” mentén iparkodjunk eligazodni. Mivel ilyen értékrendben növünk fel, legtöbbünk számára nem csekély tanulást kíván a személyes szükségletek nyílt fölállalása.

Rosenberg szerint a moralizálás, az ítéletek, a diagnosztizálás mind elidegenedett kifejezései a szükségleteinknek. Pl. a „Sosem értesz meg” vádló panasz mögött a megértés iránti teljesületlen szükségletünk fogalmazódik meg.

Szükségleteink és vágyaink ilyenfajta indirekt megfogalmazása a másik féllel azt teszi, hogy egész energiáját önvédelemre vagy ellentámadásra használja. Viszont minél tisztábban és manipulálás-mentesen fejezzük ki magunkat (bűntudat és szégyenkeltés szándéka nélkül), mondjuk el érzelmeinket és szükségleteinket, annál inkább megkönnyítjük a másik félnek azt, hogy együttérzően válaszoljon (és akár el is utasítsa kérésünket). A problémánk az, hogy a kultúránkban nem arra tanítottak, hogy szükségleteink lencséjén keresztül nézzük érzelmeinket, hanem arra, hogy azt keressük, ki a hibás, és mi a baj a másikkal, hogy ezt vagy azt teszi velünk. Mi inkább ítéleteket vágunk egymás fejébe, és nem szükségleteinket mondjuk el (pl. biztonság, tisztelet iránt).

Manfred Max Neef közgazdász szerint egy gazdaság sikerességét az mutatja, hogy minél több ember szükségleteit képes kielégíteni. És egy intézmény sikerességét is az jelzi, hogy az intézményhez tartozó személyek szükségleteit és igényeit a lehető legteljesebb módon tudja kielégíteni. Olyan helyzetben is, amelyben pl. az anyagi források hiányával küzd az Egyház, a legtöbb lelkésznek az elégedetlenségre nem az adja az okot, hogy korlátozottak az erőforrások, hanem az, ha ezek az erőforrások nem méltányosan vannak elosztva.

Szükségleteink száma nem olyan nagy (lásd a maslowi piramist, mely már túlhaladott modell, de még mindig hasznos): létfenntartás, biztonság, együttérzés, megbecsülés, játék (Mérő László szerint: létfontosságú időnként nem létfontosságú dolgokkal foglalkozni), elfogadó közösség, és legfőképpen – független-

ség, autonómia (lásd a sok háború és terrorakció mögötti motivációt), valamint önmegvalósítás.

Ami az embertársainkkal való kapcsolatainkat illeti, ehhez a szükségletekhez kapcsolódó érzelmek fejlődésének három szintjét kell megkülönböztetnünk:

– *alsó szint* – érzelmi rabszolgaság. Az érzelmi fogság vagy szolgaság abban a gondolkodásmódban nyilvánul meg, amely azt mondhatja velünk, hogy „én vagyok a felelős mások érzelmeiért, rajtam áll, hogy mindenki boldog legyen stb.”. Ennek a gondolkodásnak a következménye az lehet, hogy még a hozzánk legközelebb és bizalmas kapcsolatban levő emberek is terhet fognak jelenteni számunkra, kapcsolatainkra leginkább a büntudat és szégyen érzése lesz jellemző. Aki a szereteten csupán a saját igényeiről és szükségleteiről való lemondást érti, az nagy eséllyel öröm nélkül fog élni. Érdeemes megfigyelni, hogy azok az emberek, akik nagyon ragaszkodnak egymáshoz, pl. a szerelmesek, sokszor nehezen viselik el egymás fájdalját, és a tehetetlenségérzés nemritkán dühbe, vagy egyenesen a másik vádolásába csap át. Holott ilyenkor csupán azt kellene mondania a másik félnek, hogy: „Nehéz így látni téged, ilyenkor elveszítem a kapcsolatot magammal, tehetetlennek érzem magam”. Sokan ehelyett inkább vádolják a másik személyt, pl. ha zokog: „most minek kell ezt csinálni” stb.). A „tökéletes gyermek”, aki mindenkinek meg akar felelni, ezen a szinten van, az érzelmi rabszolgaság szintjén, mivel úgy gondolhatja, hogy abban a pillanatban, amikor nem felel meg maradéktalanul mások elvárásainak, értéktelenné válik, aki nem méltó mások szeretetére.

– *középső szint* – a düh és undor. Ezen a szinten rájövünk arra, hogy milyen nagy árat fizetünk az érzelmi rabszolgaságért, ezért fellázadunk, s mintha be szeretnénk pótolni azt, hogy nem hallgattunk a lelkünkre, hogy túl keveset éltünk. Itt ráförmedünk a másik személyre: „Ez a te problémád! Nem vagyok felelős az érzelmeidért, alá szolgálja stb.”. ezen a szinten már tudjuk, hogy miért és kiért nem vagyunk felelősek, de azt még nem, hogy miért igen. Úgy lázadunk fel, ahogy az senkinek sem jó. Itt még fontos szerepet játszik a büntudatunk és a szégyen, mint motiváló tényezők.

– *felső szint* – tisztában vagyunk saját szükségleteinkkel, és együttérzően válaszolunk a másik fél szükségleteire és kéréseire akkor is, amikor el kell utasítanunk egy kérést.

Néhány példa és ellenpélda szükségletek megfogalmazására:– „idegesít, amikor a papírjaidat a földön hagyod” – szükséglet: rend, de a megfogalmazásban van némi számonkérés és vád;

– „elszomorít, amikor azt mondod rám, hogy öcsike, mert arra van szükségem, hogy egyenrangúnak érezzem magam, hogy érezzem, hogy tisztelsz” – valódi, tiszta megfogalmazása a szükségletnek;

– „irritál, ha későn érkezel” – ez így kevés, ajánlott inkább a következő változat: „irritál, ha későn érkezel, mert arra van szükségem, hogy...”)

Továbbmenően különbséget kell tennünk a szükségletek és a kérések között. A kérés egy személy felé irányul, hogy egy bizonyos módon járjon el velünk. A szükségletekben ilyen nincs, mert rólunk szólnak, ami bennünk élő (kiszól a gyerek az anyjának: „szomjas vagyok”, „nem találok a zoknim” – ez így még rendben, mert az anya érti, hogy segítségkérésről van szó. Az olyan kijelentés viszont, hogy „megint késtél”, „most is későn kezdjük a gyűlést” azért kerülendő, mert ítéletet is hordoz magában.

Nagy erőfeszítést igényel megkülönböztetni a kulturális beidegződéseinket a szükségletektől (pl. bizonyos márkájú autó – a státuskeresés nem szükséglet, hanem stratégiák a tisztelet stb. szükségletek kielégítésére).

### *Kérések*

Félelmetes lehet nekünk érzelmekről és szükségletekről beszélni egy olyan kultúrában, amelyen ezért keményen megítélhetnek (eltorzult protestáns puritán erkölcs alapján). Pl. nőket arra szocializáltak, hogy a nőnek fel kell áldoznia saját szükségleteit mások szükségleteiért. Férfiakat meg arra, hogy ne is legyenek szükségleteik, csak kövessék azt, amit a király, igazgató vagy vállalati vezető mond – akár a halálba is.

Érthető, hogy miért alakult ki az a torz elképzelés, hogy a szükségletek önzőek, és velünk van a baj, ha egyáltalán tudatában vagyunk, netalán még szóvá is tesszük szükségleteinket. Ha ezt csak egy kis részben is így gondoljuk, akkor a kéréseink is félszgek lesznek, és erre adott másik személy reakciója is csak abban erősít meg, hogy tényleg velünk van a baj.

Erre a gondolkodásra viszont létezik alternatíva: tegyük fel, hogy a szükségleteink ajándékok mások számára: lehetőséget adunk nekik arra, hogy örömet szerezzenek nekünk, betekintést a belső világunkba, abba, ami élő bennünk.

Amikor kérésekről van szó, az egyszerűség kedvéért gondoljunk arra, hogy csupán kétféle hozzáállás lehetséges részünkről. Az első a „rúg belém hozzáállás” – annyira félszegen kérünk, hogy szinte magunkra vonjuk a másik fél dühét. A másik lehetőség a „Mikulás hozzáállás”: karikírozva, de lényege az, hogy kérésünk által alkalmat adunk a másik személynek, hogy segítsen rajtunk.

Az EMK-ban megfogalmazott kérés jellemzője az, hogy pozitívan van megfogalmazva, konkrét, teljesíthető és elutasítható.

*Pozitív*, mert az ember nem tud „valamit nem csinálni”, csak valamit csinálni. Nem szerencsés az a kérés, hogy „Ne tölts annyi időt a munkahelyeden.” Rosenberg egyik példájában a feleség ezt kérte a férjtől, aki erre fel beiratkozott egy golfklubba.

*Konkrét*, mert az általánosság nem segíti a másikat annak megértésében, hogy mit is szeretnék tőle. A „segíts többet a házimunkában” helyett fogalmazunk így: „szeretném, ha ezentúl vacsora után te mosogatnál el.”

*Teljesíthető*, mert a lehetetlen kérés a kommunikáció megfeneklését eredményezi. A teljesíthetőség nemcsak az objektív, fizikai adottságokra vonatkozik, hanem a partner érzéseire és szükségleteire is.

*Elutasítható*, azaz nem követelés. A másik félnek ki kell hallania a kérésünkből, hogy jogában áll azt nem teljesíteni, és ezzel nem von a fejére semmilyen retorziót (pl. szeretetmegvonást, érzelmi zsarolást stb.)

Ez voltaképpen az egész EMK lényege: annak megértése, hogy valamennyi érzésemnek az oka bennem van, a saját szükségleteimben. Bármit is tesz velem a másik, ha az nekem rossz, az csakis azért rossz, mert nekem van valamilyen szükségletem, amely így nem elégült ki.

Hogyan kérjünk, hogyan fogalmazzuk meg kéréseinket? Elsősorban arra vigyázzunk, hogy a kérésünk ne legyen parancsként értelmezhető. Gondoljunk arra, hogy amikor kérést hallunk, szívesen eleget teszünk a kérésnek, és lényegében azt tesszük, amit a legszívesebben teszünk: szolgáljuk az életet, mások jóllétét, ami önmagában is jó érzéssel tölt el. Ha ugyanazt a kérést követelőzésnek halljuk, akkor ez veszélyezteti függetlenségünket. És ha mégis eleget teszünk a kérésnek, abban nem lesz sok öröm, mert nem önzetlenül tesszük, hanem azért, hogy elkerüljük a büntetést, szégyent, bűntudatot stb.

A nagy általánosságokban megfogalmazott kérésekkel nagy probléma van, túl nagy teret enged interpretálásra, különösképpen, ha a kommunikáló felek nem ismerik jól egymást, vagy nincsenek jó kapcsolatban. Amikor visszakérdezzük, értessük meg a másik féllel, hogy nem pszichologizálni akarunk, hanem pontosan érteni azt, hogy mit érez és gondol.

Amikor kérésünk valójában parancs, a másik embernek reakciójában két lehetősége van: szubmisszió – aláveti magát a kérésbe palástolt parancsnak –, vagy tiltakozik és fellázad.

Mindkét esetben, aki kér, erőszakosnak tűnik, az erőszakra pedig képtelenek vagyunk együttérzően válaszolni. Vegyünk példának egy fiatal pár beszélgetését: „Éva, egyedül érzem magam, töltsük együtt az estét” – mondja a férfi. És

hogy ez kérés-e vagy inkább felszólítás, az Éva válaszára adott reakcióból derül ki. Ha a nő azt válaszolja, hogy „Fáradt vagyok, inkább a barátaimmal menj ma ki”, a férfi eredeti kérése valódi kérés volt, ha ilyen szellemben válaszol: „Szóval kimerültél, szükséged van pihenésre. Értem, és én veled szeretném tölteni az estét”. De lehet teljesen más, pl. „Tipikus, mindig ilyen önző vagy, nem akarsz sehova se menni velem stb.” – tehát az eredeti kérés parancs volt. Vagy lehet a reakció elhallgatás, aztán panasz, pl. „Nem is szeretsz” – ez a kijelentés a legtöbbször büntudat-keltés céljából hangzik el.

Ha az a célod, hogy elérd azt, hogy a másik ember azt tegye, amit te akarsz, akkor az EMK nem neked való. Ha azt, hogy kéréseidre szívesen válaszoljon, akkor igen. A lényeg a kölcsönösen empatikus kapcsolat, nem a mi akaratunk tűzön-vízen való érvényesítése.

Ha a másik félnek terhes a múltja, nehezebb meggyőzni, hogy minket nem eszandék vezérel.

Külön megemlítendő a torz kommunikációban időnként bekövetkező felhatalmazás-jelenséget. Ha egy egyházi vezető kijelenti, hogy „a lelkészek rendetlenek” vagy „a papjaink lusták”, ezzel végeredményben felhatalmazza a célzottakat, hogy ily módon viselkedjenek. Olyan ez, mint amikor a képzetlen pedagógus az izgága diákra süti, hogy „rendetlen”, utána meg a diák valóban rendetlenül fog viselkedni, ugyanis most már felhatalmazást is kapott rá.

### **Hogyan figyeljünk együttérzően a másik személyre?**

Az empátia egyik jellemzője, hogy nincs benne ítélet.

A halott beszélgetések, az üresjáratú párbeszéd és semmitmondó csevegések azért értéktelenek, mert a benne részt vevő felek között nincs valódi kapcsolat. Ilyen esetben a beszélőt hallgatva az lehet a benyomásunk, hogy egy bábelit hallgatunk, s elveszítjük a beszélő szavai mögött álló érzelmekkel a kapcsolatot. Fordítva is megtörtént már, hogy egy számodra érdektelen tárgyról valaki olyan szenvedéllyel és örömmel tud beszélni, hogy az ő lelkesedése, szenvedélye magával ragadott.

Rosenberg azt ajánlja, hogy abban a pillanatban, amikor elveszítjük a kapcsolatot a másik féllel, nem tudunk már rá figyelni, szakítsuk félbe a beszélgetést. Nem érdemes megvárni, amíg kínozó válik számunkra a helyzet, hanem amikor egy szóval is többet hallottunk, mint amire szükségünk volt, jelezzük azt. Itt nem a beszélgetés-megszakítás a lényeg, hanem az, hogy ezáltal a kapcsolatunkat élővé tehetjük újból. Ha pl. valaki a 40 évvel ezelőtti sérelmeit ismételteti n-edszerre, szakítsuk meg a lamentálást, és kérdezzünk rá az érzelmeire, hogy akkor, abban

a helyzetben mit érzett, és mire lett volna szüksége. Udvariatlannak tűnhet megszakítani egy beszélgetőpartnert, viszont sokkal udvariatlanabb tovább hallgatni úgy, hogy valójában csak mímeljük, hogy érdekel minket.

Egy felmérés szerint az emberek több mint 90 százaléka azt választaná – ha lehetősége volna – hogy szakítsák félbe a mondanivalójában, amikor már nem tudnak rá figyelni, és kevesebb mint 10 százaléka azt, hogy engedjék végigmondani azt, amit akar, bár egyáltalán nem figyelnek rá.

### **Hogyan bánjunk önmagunkkal? – empátia önmagunkkal**

Szokatlan gondolata az EMK-nak, hogy nemcsak a másik emberrel, hanem önmagunkkal is empatikusak lehetünk. A legtöbben nagyon korán megtanuljuk, hogy hibáztassuk és vádoljuk önmagunkat. „Hogy lehettem ilyen hülye?!” – kérdezi kétségbeesetten önmagától az agresszióját befelé fordító személy, a „sakál” (az agresszív módon kommunikáló embert sakálnak nevezi Rosenberg, az empatikusan kommunikálót pedig zsiráfnak). A zsiráf azonban megfigyeli, hogy konkrétan mi is az a viselkedés, amit kifogásol magában, mit érzett, amikor azt tette, amit tett, és milyen szükségleteit elégítette ki ezzel. Aztán – negyedik lépésként – megfogalmazhatja azt az alternatív megoldást, amit legközelebb hasonló helyzetben (értsd: hasonló szükséglet esetén) tenne. De lehet, hogy nem talál alternatívát. Akárhogy is: azzal, hogy a történeteket újrafogalmazta az érzések és szükségletek kontextusában, tehermentesítette magát az önvád (az önmagával szembeni erőszak) alól.

Az EMK nem univerzális csodaszer: a konfliktusban álló feleket elsősorban nem a megoldás, hanem a kölcsönös megértés felé tereli. A tapasztalat viszont azt mutatja, hogy amennyiben a megértés (ahogy az EMK szóhasználatában mondják: a szív szintjén történő összekapcsolódás) megvalósul, ott a mindkét fél számára egyaránt elfogadható megoldás is sokkal könnyebben megszületik, mint akkor, amikor ellenfelek keresik görcsösen a „legkevésbé rossz” kompromisszumot.

Amikor ítélező elmével nézzük magunkat, akkor nem tudunk másokkal sem együttérezni (empatizálni). Az EMK-val pillanatról pillanatra értékeljük magunkat úgy, hogy nem veszítjük el az önbecsülésünket; szégyen és büntudat nélkül.

#### *Gyakorlat*

Idézz fel egy alkalmat, amikor valamilyen hibát követtél el. Mit mondtál magadnak abban a pillanatban, amikor rájöttél a hibádra?

Tipikus hozzáállás: „hülye vagyok”, „hogy tudtam ekkora ökörséget csinálni”. Ha ilyenek megfogalmazásán kapjuk magunkat, jó tudnunk, hogy itt bennünk van az az előfeltevés, hogy tettünkért büntetést érdemlünk. Saját magunkra mért büntetés az önvád és az önbecsülésünk elvesztése. És ez a tragédia, ez az öngyűlölet, amely azt is megakadályozza, hogy meghajoljunk hibáink előtt, hogy tanuljunk belőlük és növekedjünk.

Az önvád, mint az öngyűlölet egyik formája mellett a perfekcionizmus a másik „mumus”, amely az EMK-ban is katasztrófához vezet. A perfekcionizmus arra vezet, hogy ne is próbálkozzunk, mert félünk a kudarctól, holott a hibáink és esendőségünk tanulási helyzetet teremt. Továbbá tudnunk kell azt, hogy a változást motiválhatja a szégyen és a büntudat, de motiválhatja az élet jobbá tételének vágya is.

### **Kell és muszáj**

Az EMK szótárában a „kell”, „kénytelen”, „kötelesség”, „tilos”, „muszáj” stb. kifejezések nem szerepelnek. Az erőszakmentes kommunikáció alapja az a banális álláspont, hogy a világ jó hely és az emberek jók. Bővebben ez azt jelenti, hogy kivétel nélkül minden ember minden megnyilvánulása végeredményben nem más, mint alapvető szükségletének kielégítése.

A „kellett volna” – erőszakos kifejezés, mert kényszerítő. Amikor az ember (mi, lelkészek) az események alakulását annak prizmáján keresztül értékeljük, hogy saját elképzelésünk szerint hogyan kellett volna alakuljanak a dolgok, ahelyett hogy pusztá tényként kezeljük azt, ami már megtörtént, energiáinkat a múltra összpontosítjuk, és elvész a jelen.

A. Beck szerint a mások megítélésében alkalmazott „kell”-ek szülik az ellenségesség és a gyűlölet érzelmeit. A gyűlölködő személy azt követeli a másik ember részéről, hogy legyen gondoskodó, kedves, érzékeny, elfogadó, tiszteletteljes és megengedő. Ugyanakkor listát vezet arról is, hogy milyen ne legyen az, aki vele kapcsolatba kerül: nemtörődöm, barátságtalan, érzéketlen, elutasító, tiszteletlen és szigorú. Aki nem képes megfelelni ezeknek a kényszerítő elvárásokat tápláló személyek követelményeinek, az nagy valószínűséggel kivívhatja maga számára amaz ellenségességét.

A „kell” és „muszáj” azért kerülendő, mert az emberben erős a vágy a függetlenség, autonómia iránt (legtöbb háború oka ma ez), hogy legyen választási lehetősége. A zsarnokság ellen akkor is lázadunk, ha az belső zsarnok. A „fel kell hagynom a dohányzással”, „többet kellene sportolnom” – kifejezések előrevetítik a biztos kudarcot, arról tanúskodnak, hogy van egy „kell”, azaz egy kényszer,



aminek aztán a személy sikeresen ellenáll. Ha pedig mégis eleget tesz a belső zsarnok kérésének, abban öröm nem nagyon lehet.

Amikor önutálattal viszonyulunk egy vétség miatt önmagunkhoz, akkor rögtön álljuk le, kérdezzük meg magunktól: milyen szükségletünknek adunk hangot ilyen torz formában, miért volt fontos a feladat stb. Ilyenkor újra kapcsolatba lépünk önmagunkkal. Egyből változik a testhelyzetünk is. A depresszió, szégyen helyett teljesen más érzelmeket élünk át, amolyan „édes fájdalmat” emberségünk láttán: gyász, szomorúság stb. Megbocsátó szeretettel viszonyuljunk önmagunkhoz, bármi történik, legyünk tudatában, hogy tetteinket értékeink és szükségleteink motiválják.

Rosenberg felhívja a módszerét követőit arra, hogy semmit ne tegyenek kényszerből, hanem tegyék játékból. És ehhez használjanak egy olyan nyelvezetet, mely feltételezi a szabad döntést, kényszer nélkül (parancsszóra nem lehet örömmel játszani, aki nem hiszi, parancsoljon rá gyerekére, hogy játsszon)

### *Gyakorlat*

Azonosítsd azokat a tevékenységeket, amelyeket nem szívesen teszel, amelyekről azt szoktad mondani vagy gondolni, hogy muszáj megtenned, mert nincs más választásod. Ezek azok a tevékenységek, amelyek megkeserítik az életedet nap mint nap. Írd le egy lapra ezeket a tevékenységeket úgy, hogy hagyj ki egy sort alul és felül. Miután megvan a lista, írd oda mindenik elé, hogy „Úgy döntök, hogy megteszem... ezt meg ezt”. Érezheted az ellenállást magadban: „dehát ezt nem én döntöttem el, hanem muszáj megtennem stb.” Miután ezzel megvagy, írd utána oda: „Azért, mert azt akarom, hogy...” pl. anyagi juttatásáért, mások csodálatának a kivívásáért stb. (ezek nem szükségletek, hanem stratégiák bizonyos jogos szükségletek elérésére), mások jóváhagyásáért – ez külső megerősítés (mint pl. a jegyek az iskolában). A külső megerősítésektől hamar függővé válhat az ember, sokszor azon kaphatjuk magunkat, hogy szinte bármit megtennénk egy mosolyért, egy főnöki vállveregetésért, mindezt olyan kétes értékekért, mint amilyen az, hogy „jó” polgároknak, „jó” gyerekeknek, „jó” lelkésznek, „jó” magyaroknak tartsanak.

Most nézd meg a listát, és dönts el, hogy mit nem akarsz tovább csinálni. Én pl. a könyveléssel vagyok fennakadva, mint sok lelkészkollegám, viszont úgy döntök, hogy elvégzem, mert fontosabb, hogy lelkész maradjak.

Tragikus, ha azt gondoljuk, hogy a szeretet ára az, hogy behódoljunk. Hogy csak akkor szerethetnek, ha azt tesszük, amit elvárnak tőlünk. Viszont amikor az élet jobbá tételéért teszünk valamit, akkor más energia vesz körül, mások érté-

kelni fognak, de nem ez a célunk, hanem ez a visszajelzés/feedback arra, amit és ahogyan teszünk. Ez a legnagyobb elégtétel: az életet szolgálani.

A kényszerfeladatoknak több indítékuk lehet:

- elkerülni a büntetést (pl. az adók fizetése ilyen);
- elkerülni a szégyenérzetet (ha ez motivál, előbb-utóbb meg fogjuk vetni azt a tevékenységet);
- elkerülni a bűntudatot (és hogy ne hogy csalódást okozzunk másoknak);
- kötelességtudat – társadalmilag ez a legveszélyesebb, népiérték, mint pl. Adolf Eichmann használt ilyen nyelvezetet („felesküdtem a zászlóra”, „a hazámat szolgálnom kell” stb.)

### **Az erő használata – „védelmező erőszak”**

Az EMK-val konfliktushelyzetben a legrosszabb kimenetel az, hogy a felek egyetértenek abban, hogy nem értenek egyet.

Az EMK per definitionem erőszakmentes. Ugyanakkor nem tagadja, hogy léteznek olyan vészhelyzetek, amikor gyakorlatilag nincs idő vagy nincs lehetőség mély és együttérző kommunikációt folytatni: azonnal kell cselekedni, akár erőszakot is alkalmazunk, hogy valamilyen bajt elhárítsunk. Azonban akár szóban, akár fizikailag folyamosodik a zsiráf erőszakos megnyilvánuláshoz, az mindig különbözik a hagyományos értelemben vett erőszaktól. Soha nem szerepel benne a büntetés, az elégtétel, a „móresre tanítás” szándéka: a cselekedet kizárólag a nagyobb baj megelőzésére szolgál.

Oltalmazó erő versus büntető erő: elkapjuk a gyereket, ha kiszalad az utcára versus elkapjuk, utána meg jól felsapkázzuk.

A büntető, megtorló erőszakot az emberek, mi is, akkor használják, amikor:

- úgy gondoljuk, hogy szükségleteinket csak mások rovására elégíthetjük ki;
- úgy gondoljuk, hogy jogunk van büntetni másokat, „mert megérdemlik”;
- téveszmés hangok, tévhit (szkizofrénia) indíttatására.

Akik a büntető erőt használják, azzal motiválják erőszakos cselekedeteiket, megtorló magatartásukat, hogy igazságot tesznek. Abból a feltevésből indulnak ki, hogy az emberek azért tesznek rosszat, mert ők maguk gonoszak, és ezért büntetni kell őket, mert:

- ha eleget szenvednek, belátják, hogy tévedtek;
- megbánásra lehet kényszeríteni őket;

– így meg fognak változni.

A fenti elképzeléssel az a legnagyobb baj, hogy a gyakorlatban a büntetés inkább ellenállást vált ki.

### **A büntetés zsákutcája**

Megbízható felmérések alapján tudjuk azt, hogy pl. ha egy munkás fél a büntetéstől, nem teljesít olyan jól, és önbecsülése is csökken, mint a meg nem félemlített társa.

Két kérdés segít meglátni azt, hogy a hibáztatás, megfélemlítés nem jó stratégia, és a büntetés nem a leghatékonyabb módja mások viselkedésének a megváltoztatásához. Az első kérdés, amire keressük a választ az, hogy mit akarunk, mit tegyen másképp az illető személy. Itt hatékony módszernek tűnhet a büntetés, amennyiben hatalmi helyzetben vagyunk, elérjük célunkat, a másik fél engedelmeskedni fog. Viszont ha a másik kérdést is feltesszük, akkor világossá válik, hogy a büntetés útja miért nem járható. Ez a kérdés pedig az, hogy mit akarunk, mi legyen az indítéka a másik személynek arra, hogy azt tegye, amit kérünk tőle, vagyis miért tegyen úgy, ahogy mi akarjuk. Viszont nemcsak a büntetés, a jutalom is akadály lehet, amennyiben a dicséret manipulatív szándékkal hangzik el (akár tudattalanul), mert egy elvárásba leplezett kényszert rejthet magában.

Az EMK-t használó, helyesebben fogalmazva, élő személy viszont megerősíti a függetlenségét, megtanul felelősséget vállalni tetteiért, megérteni, hogy az egyén és környezete, azaz a másik ember jólléte összetartozik, egy és ugyanaz.

### **A hála kifejezése és az élet ünneplése**

Az EMK értékrendjében a hála kifejezése az élet ünneplésével függ össze. A minősítések és ítéletek, még akkor is, ha pozitívak, kerülendők. A „Te jó ember vagy.” – egy ítélet, ami életidegen, még ha pozitív is, ugyanis semmit nem mond arról, hogy mit értékelünk a másik személyben, mit tett ő, amivel valamilyen fontos szükségletünk teljesült, és hogy ennek ténye milyen érzésekkel tölt be.

A pozitív, mi több, a semleges minősítés (pl. „Áron kántor”) is ítéletet fogalmaz meg: az embert azonosítja a viselkedésével vagy munkahelyével, vagy hobbijával stb.. Lehet, hogy Áron azzal keresi a pénzt, hogy kántorizál, azonban Áron sok más dolgot is végez: teljes ember, érzések és szükségletek komplex szövevényével. Ha ráragasztunk egy címkét, akkor szinte mindegy is, hogy a címke felirata „ostoba”, „okos” vagy éppen „kántor”, mert pusztán a címkézés tényével erőszakot alkalmazunk.

A pozitív minősítés további hátulütője, hogy kimondatlanul is feltételt fogalmaz meg. Ha azt mondjuk valakinek, hogy „te jó vagy”, akkor ez magával vonhat egy olyan attitűdöt, amely szerint „addig és csak addig fogadlak el, ameddig te (az én értékrendem szerint) jó vagy”. Az EMK szerint nem azért fogadunk el valakit, mert ő „valamilyen”, hanem önmagáért (amellett, hogy az illető egy konkrét cselekedetét vagy elfogadom, vagy sem.)

Cégeknél és intézményeknél, amikor a dicséret hatását elkezdtek vizsgálni, a korai eredmények azt tárták fel, hogy a dicséretetek motiváló hatásúak, mivel a dicsértek munkában mutatott produktivitása növekedett. Azonban az is nyilvánvalóvá vált idővel, hogy ez rövidtávon működött. Hosszú távon, az eredmények alapján, egy teljesen más kép rajzolódik ki előttünk: a sokat dicsért emberek rájönnek, hogy manipulálják őket, és ennek következtében a produktivitás drámaian csökken.

Az EMK-ban a hála az élet ünnepléséért van, nem azért, hogy jó pontokat szerezzünk magunknak. Önbizalmat nem lehet dicséretekből felépíteni, mert akkor a dicsérettől és elismeréstől válik az egyén függővé, ami éppen, hogy nem önbizalom.

Rosenberg három szabályt állít fel a hála kifejezését illetően:

- elmondani a másik személynek, hogy amit tett (konkrétan), az hogyan járult hozzá a jóllétünkhöz;
- milyen szükségletünket elégítette ki az a tett;
- milyen jó érzéseket keltettek bennünk, mert egy vágyunk, szükségletünk teljesült.

Ajánlott tisztában lenni azzal, hogy vannak személyek, akik rosszul reagálnak a hálaára (a múltbeli manipulációk miatt). Ugyanakkor a hála kifejezése mellett a mások irányunkban kifejezett hálájának fogadásáról is kell pár szót szólni. A rosszul fogadott hála a felsőbbrendűség-érzetet vagy a hamis alázatot (pl. „nem tesz semmit”) erősíti. Ha tudatában vagyunk, hogy az isteni erő nyilvánul meg bennünk akkor, amikor hozzájárulunk mások jóllétéhez, önszántunkból, derűs szívvel, elkerüljük mindkét csapdát. Érdemes példát venni a szufi misztikusoktól: hálájuk kifejezésekor ezt mondják: „a bennem lévő istenség köszönti a benned élő istenséget.”

### **A düh kifejezése**

A düh vagy harag nagyon fontos az EMK-ban, de nem úgy, mint autonóm érzés, hanem mint tünet. Ha dühöt érzek magamban, az arra figyelmeztet, hogy

a háttérben egy nagyon erős érzés van, amely egy (számomra nagyon fontos) szükséglet ki nem elégítettségéből fakad. A zsiráf tehát nem elnyomja a haragját, hanem megéli, mégpedig tökéletesen és hatékonyan: nem valakire dühös, hanem valamiért – és el is jut odáig a megfigyelés során, hogy miért dühös: hogy mely szükséglete ad hírt magáról ilyen szokatlan intenzitással. Szemben a sakál-módon történő dühöngéssel, a zsiráf dühe egyben a megoldás felé való orientáltságot is jelenti.

Egyesek szerint a düh, csapkodás stb. azt jelzi, hogy elevenek vagyunk, holtot azt jelzi inkább, hogy elveszítettük a középpontunkat, a kapcsolatot önmagunkkal. Igazán élőnek lenni azt jelenti, hogy kapcsolatban vagyunk szükségleteinkkel, a düh pedig azt jelzi, hogy ez a kapcsolat megszakadt. Itt nem a düh letagadásáról van szó, hanem arról, hogy szívből, teljességgel kifejezzük azt, ami a dühünk *forrása*.

A düh teljes, EMK-s kifejezésének legfontosabb feltétele az, hogy elválasszuk a másik személyt a dühünk okától. A felszínes dühkifejezésnek ilyenek a megfogalmazásai: „felidegesített”, „feldühített” stb. Ilyenkor hibáztatunk, vádolunk és büntetünk. A másik tette lehet az inger, de nem az oka a dühünknek. Nem arra vagyunk dühösek, amit a másik tett, mondott, hanem amit erről gondolunk, ahogy értékeljük ezt, és pedig úgy, hogy sérti a mi szükségleteinket.

A baj az, hogy egész kultúránk büntudat-orientált. A büntudat a társas viszonyokban a másik személy manipulálását is szolgálja. Ha az anya azt mondja gyermekének, hogy „Fáj anyának, hogy rossz jegyeket hozol haza” – ezzel valójában azt mondja, hogy a gyerek a hibás a szülő érzelmeiért. Máris büntudatot keltett, szégyent. És aztán reméli, hogy a gyereke összekapja magát, tanulni fog, nehogy a felnőttnek fájdalmat okozzon.

A dühünk forrása a másik személy hibáztatása valamiért, ami nem úgy történt, mint ahogy mi azt elvártuk volna. Viszont lehet destruktív dráma nélkül is: ahelyett, hogy felmennénk a fejünkbe, és elemezgetni kezdenénk, hogy ki mennyire hibás, ahelyett fordulhatunk érzelmeinkhez, hogy tisztázzuk szükségleteinket. Így kivesszük a harag méregfogát, és hibáztatás helyett energiánkat arra fordítjuk, hogy megkapjuk azt, amire szükségünk van.

A „dühös vagyok, mert ők ezt tették” helyett fogalmazzunk így „dühös vagyok, mert arra van szükségem, hogy..., de ehelyett azzal szembesülök, hogy ...”

### **A düh teljes kifejezésének lépései**

1. állj meg, ne tégy semmit, csak lélegezz (fogd vissza magad az ítéletektől és vádaskodástól);

2. azonosítsd a fejedben levő gondolatokat, hangokat, amelyek a dühödöt okozzák;

3. fejezd ki szükségletedet a másíknak, és közben vagy elötte empatizálj a másík személlvel: milyen szükségletét akarja teljesíteni, érvényt szerezni (így kapcsolatba kerülsz az emberségével).

Általában jó tanács az, hogy ne teljesen arra figyeljünk, hogy mi van a másík ember fejében, hogy mit gondol, hanem arra, hogy mit érez, hogy mire van szüksége.

### *Gyakorlat*

Azonosítani fogjuk azokat az ítéleteket, elképzeléseket és meggyőződéseket, amelyek a legtöbb dühöt hozzák létre bennünk.

Fogalmazd meg: „Nem szeretem azokat az embereket, akik...” – és írd egy listát. Mikor elkészült a lista, akkor mindeniken gondolkozz el, hogy mire van szükséged, milyen szükségleted jut kifejezésre az ítélet által („Nem szeretem azokat az embereket, akik kiabálnak” – e mögött lehet a megbízható, tiszteletteljes, békés kommunikáció iránti vágy).

Sok gyakorlást igényel ennek a nyelvezetnek a megtanulása, mivel az ítékezés és a hibáztatás a másodík természetünké vált. Évszázados, helytelen gondolkodástól akarunk megszabadulni, amit belénk kondicionáltak, legjobb szándékuk ellenére, szülők, tanárok stb. Amúgy sem az erőszakot (akár intézményi erőszakot) akarjuk tovább mélyíteni. Gondoljunk arra, hogy itt sem lehet két úrnak szolgálni: vagy arra összpontosítunk, hogy mire van szükségünk, és arra, hogy miképpen érzük el céljainkat, vagy arra, hogy ki a hibás, kire kell haragudni stb..

Növekedni csak egy olyan környezetben lehet, amelyben az ember őszintén, hitelesen, érthetően fejezi ki magát.

El tudok képzelni egy olyan egyházat, amelyben a lelkészek (akár kis része is) elszánja magát egy radikális lépésre: erőszakmentesen próbál kommunikálni társaival, az egyházi hatóságok képviselőivel. Nem tartom lehetetlennek azt, hogy elkövetkező gyűlések és értekezletek során megkíséreljük azt, hogy bevessük a folyamatelmzést azzal a céllal, hogy nyilvánvalóvá tegyük a bennünk és köztünk a felszínen és a mélyben történő dinamikus lelki folyamatokat. Meggyőződésem, hogy *kapcsolataink minőségén és jellegén áll vagy bukik hitünk hitelessége*, és hogy ezt szem előtt tartva más lehet az egyházi „belpolitika” jellege és hangulata. Végső soron pedig egy olyan kommunikációs eszközzel kísérletezhe-

tünk, amely segíthet abban, hogy azt a munkát, amire elhívást nyertünk, több örömmel, lendülettel és energiával végezhessük.

### **Ajánlott irodalom**

- Rosenberg, B. Marshall: *Nonviolent Communication: A Language of Life*. Puddledancer Press, 2003
- Rosenberg, B. Marshall: *Raising Children Compassionately: Parenting the Non-violent Communication Way*. Puddledancer Press, 2004
- Rosenberg, B. Marshall: *Speak Peace in a World of Conflict: What You Say Next Will Change Your World*. Puddledancer Press, 2005
- Rosenberg, B. Marshall: *Speaking Peace: Connecting with Others Through Non-violent Communication*. Sounds True, 2003
- Rosenberg, B. Marshall: *We Can Work It Out: Resolving Conflicts Peacefully and Powerfully*. Puddledancer Press, 2004
- Rosenberg, B. Marshall: *Practical Spirituality: The Spiritual Basis of Nonviolent Communication*. Puddledancer Press, 2005
- Rosenberg, B. Marshall: *The Heart of Social Change: How to Make a Difference in Your World*. Puddledancer Press, 2004
- Rosenberg, B. Marshall: *The Nonviolent Communication Training Course*. Sounds True, 2006

### *Online források*

The Center for Nonviolent Communication – <https://www.cnvc.org/>  
Együttműködő Kommunikáció – [www.emk.hu](http://www.emk.hu)