|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Elem tartalma: A kommunikáció alapszabályai**  Kapcsolataink tábor második lelkészi előadása  Erőszakmentes kommunikáció (EMK) alapszabályai, Jézus és a szamáriai asszony közti kommunikáció; minősítés nélküli tényközlés, érzések és szükségletek kifejezése, szomjúság: „Adj innom!” (Jn 4,7) Konkrét kérés; követelőzés, nonverbális, visszakérdezés, érzelmi rabszolgaság – szabadság. | | Kategória: előadás |
| Szerző: Dr. Farkas László | | Esemény: Tábor |
| Kapcsolódó téma: kapcsolatok | Kapcsolódó előadás: „Adj innom” Kapcsolataink befelé, kifelé, felfelé, a tábor négy lelkészi előadása | |
| Régió: Összrégió | Település: | Időpont: 2010.07. |

Kapcsolódó anyagok:

**Főelőadások négy az egyben:**

2010\_07\_kapcsolataink\_kapcsolataink\_befele\_kifele\_felfele\_foeloadas\_ossz\_tabor

**Főelőadások:**

2010\_07\_kapcsolataink\_kapcsolat\_onmagunkkal\_foeloadas\_ossz\_tabor

2010\_07\_kapcsolataink\_a\_kommunikacio\_alapszabalyai\_foeloadas\_tabor\_ossz

2010\_07\_kapcsolataink\_kapcsolataink\_embertarsainkkal\_es\_baratainkkal\_foeloadas\_ossz\_tabor

2010\_07\_kapcsolataink\_fiu\_lany\_kapcsolat\_foeloadas\_ossz\_tabor

**Csoportfoglalkozás, lelki ív:**

2010\_07\_kapcsolataink\_szemlelteto\_abra\_imaleiras\_csoportfoglalkozas\_lelkiiv\_ossz\_tabor

**Elmélkedés:**

2010\_07\_kapcsolataink\_elmelkedes\_Jezus\_es\_a\_szamariai\_asszony\_talalkozasarol\_egyeb\_ossz\_tabor

**Egyéb:**

2010\_07\_kapcsolataink\_erzes\_es\_szukseglet\_lista\_egyeb\_ossz\_tabor

2010\_07\_kapcsolataink\_\_banya\_es\_a\_lany\_egyeb\_ossz\_tabor

Törzsanyag:

*Ez a dokumentum a Kapcsolataink tábor négy lelkészi előadása közül a másodikat tartalmazza.*

**2. Előadás: A kommunikáció alapszabályai**

Rengeteg energiát pazarolunk el kapcsolatainkban arra, hogy a bevált modelljeinket erőltessük, például arra összpontosítjuk a figyelmünket, hogy saját igazunkat bizonyítsuk, ahelyett, hogy arra fordítanánk az erőfeszítéseinket, ami valóban új minőséget adhatna kapcsolatainknak. Az erőszakmentes kommunikáció (továbbiakban EMK), ehhez kínál egy tudatosan használható eszközt. Az EMK 4 begyakorlandó alapeleme:

1. Minősítés nélkül mondjuk ki, mit tesz a másik, ami nekünk vagy tetszik, vagy nem. (Mi történt?)
2. Fejezzük ki ezzel kapcsolatos érzésünket. (Érzés.)
3. Tárjuk fel, hogy érzésünk milyen szükségletünkből fakad. (Szükséglet.)
4. Szükségletemmel kapcsolatban megfogalmazok egy konkrét kérést, ami gazdagíthatná az életünket. (Konkrét kérés.)

Ennek jegyében egy anya tehát így szólna tinédzser fiához: „Péter! Ha két sáros zoknigombócot találok az ebédlőasztal alatt (mi történt), akkor ideges leszek (érzés), mert bennem ennél nagyobb rendre él igény, a mindkettőnk által használt szobákban (szükséglet). Hajlandó lennél ezután a mosógépbe tenni? (konkrét kérés) (Vö. Rosenberg)

**Jézus és a szamariai asszony közötti kommunikáció**

Jézus és a szamáriai asszony beszélgetése a kommunikáció szép modellje. Itt nem sablonos beszélgetés történik, hanem valódi találkozás. A két személy egyre mélyebb szintről szólal meg és egyre mélyebb közösségre jutnak egymással. (Ábra)

Egy ember megszólalhat a felszínről, vagyis egy intellektuális szintről, ahol a gondolatok és a vélekedések születnek bennünk (1. szint). Aztán megszólalhat az érzések, ösztönök zsigeri szintjéről (2. szint), vagy feltárhatja az ezek mögötti pillanatnyi szükségleteit, vágyait (3. szint). De megszólalhat arról a legmélyebb szintről is, ahonnan az ember belsejében az élő víz forrásai fakadhatnak. Itt lakozik személyiségünk magva, itt születnek döntéseink, itt dől el, hogy mit értékelünk és mit nem és itt a szívünk mélyén találkozhatunk a hozzánk költöző Istennel. Ahogy Jézus mondja: “Aki szeret engem, az megtartja szavamat, és azt az én Atyám is szeretni fogja. Hozzá megyünk és nála fogunk lakni.” Ez a belső kút bennünk, ahol Krisztus lakozhat, ahol sebezhetőek és kiszolgáltatottak, ugyanakkor feltétel nélkül szeretettek vagyunk. Itt lakoznak hiteles, mély, tartós vágyaink, az örök igazság és szeretettség utáni kiolthatatlan vágy (4. szint). Aki az itt önmagában fellelt belső kútra, Krisztussal talál, azt ez a kút, az Ő élő vizével a Szentlélekkel fogja itatni. Aki ebből a vízből iszik, az nem szomjazik meg többé soha, mert annak legmélyebb szükségletét és vágyát kielégíti. Ki mennyire hisz Jézusban és ki mennyire bízza rá magát az Élő vizek forrására, annyira tölti be szomját Jézus. Amennyire tudsz inni és élni Belőle (Jézusból), az Ő szeretetéből és szavaiból, melyek nem múlnak el, s melyben nem csalódhatsz, annyira leszel boldog már itt a földön - bár szenvedések között - , és odaát pedig elnyered az örök életet. Így teljesednek be Jézus szavai, hogy ez a forrás ,,örök életre szökellő vízforrás lesz benne”. Ahelyett, hogy repedezett ciszternáinkban bíznánk, azaz az evilági örömforrásainkra bíznánk magunkat, melyek lehetnek emberek, dolgok, tevékenységek, de amiben csak kevésbé friss és sokszor áporodott és szép lassan megposhadó vizet találhatunk, bízzuk rá magunkat teljesen az Élő víz forrására és Tőle várjuk az életet, Ő legyen örömforrásunk.

Számodra mi hoz életet és mi az örömforrásod? Gondoltál-e már arra, hogy Jézuson kívül minden más öröm, és életforrás egyszer elapad (tönkremegy, meghal, kiüresedik) és, hogy minden illetve mindenki csak addig tud élet és örömforrás lenni számodra, amíg az Élő vizek forrásából fakad, Ő hozzá kapcsolódik és kapcsol? Tudnál mondani olyan öröm és életforrást az életedből, amely Istenhez kapcsolt, és olyat, amely egy idő után kiüresedett és kevésnek tűnt, vagy olyat, ami egyenesen elválasztott tőle?

Jézus kommunikációs stílusát figyelve, elmondhatjuk, hogy a szamariai asszonnyal való kapcsolatában non-verbális eszközöknek nagy teret ad. Ezt olvassuk ugyanis: ,,Jézus elfáradt az úton, ezért leült a kútnál”. A hatodik óra felé járt az idő. A hatodik óra déli 12 órát jelent. Az EMK említett modellje szerint Jézus nem szavakkal fogalmazza meg helyzetét, érzéseit és szükségletét, hanem testbeszéddel. Tikkasztó hőségben kicserepesedett szájjal megfáradt vándorként ül a kút mellett, ezzel szavak nélkül ezt mondja: ,,Hosszú utat tettem meg idáig gyalog (helyzetjelentés), iszonyúan kimerültnek érzem magam, és szomjas vagyok (érzések szintje), szükségem lenne egy korsó vízre, mert kiszáradok (szükségletek szintje).” Ha a testbeszéd olyannyira egyértelmű jelzést is ad helyzetünkről, érzéseinkről, szükségleteinkről, hogy azt már nem is érdemes szavakba öntenünk, meg kell tanulnunk Jézustól, hogy azt azért mégse várjuk el másoktól, hogy kitalálják, hogy azzal a szükségletünkkel kapcsolatban mit szeretnénk kérni tőlük. Tanuljuk meg Jézustól, hogy a kéréseinket mindig fogalmazzuk meg szavakkal is, nyíltan és konkrétan, például így: ,,Adj innom!”. Ahogy a magyar közmondás mondja: ,,néma gyereknek anyja sem érti a szavát”, képzeljétek el, hogyha az asszony a zsidóktól való félelmében otthagyta volna Jézust a szomjúságával, mihez kezdett volna vödör nélkül. Ne felejtsük, hogy arckifejezéseink és testbeszédünk azért nem mindig tájékoztatnak egyértelműen. Negatív érzéseinket nagy biztonsággal közvetítik, pozitív érzéseinket viszont jobb, ha szavakkal is kifejezzük.

Krisztus és az asszony kommunikációját gátló tényezők: az **előítélet:** A férfiak előítélete a nőkkel szemben, a zsidók előítélete a szamáriaiakkal szemben. Ennél nagyobb szakadék nem is képzelhető el két ember között. A leglenézettebb, leggyűlöltebb ember egy zsidó számára egy hitehagyott szamáriai nő, aki ráadásul csaknem prostituált. Veszély, hogy behúzzuk a másikat előre gyártott kategóriáinkba, skatulyáinkba. A férfiak agyában állítólag 2 modul létezik: barát és ellenség. Jézus széttöri ezt az ellenségképet. A **félelem és a zavarodottság**, a **negatív énkép** és a **hamis istenkép**. Ilyen hamis Istenkép, hogy Isten másoknak való, vagy csak a jóknak való stb. Ha Jézus és a szamáriai asszony azt gondolták volna, hogy Isten csak a zsidóknak való, ez megakadályozta volna őket abban, hogy egy szent térben találják magukat, ahol minden előítéletet felfüggesztve a Szentlélekkel itathatják egymást. (Farkas)

**Az együttérzést gátló kommunikáció**

Morális ítéletek: A morális ítélet azt feltételezi, hogy akiknek a viselkedése nem a mi értékeinkhez igazodik, az hibás vagy rossz ember. Pl.: „Az a baj veled, hogy túl önző vagy.” A szemrehányások, rendreutasítások, címkézések, kritikák, diagnózisok, mind ítélkezési formák. Az ítéletek világában figyelmünk arra összpontosul, hogy ki milyen, vagy micsoda, hogy ne kelljen közben kimutatnunk, mi zajlódik bennünk. Ha a tanárok olyan feladatot adnak, amit nem akarok megcsinálni, akkor ők „szemetek”, vagy „abnormálisan sokat várnak el”. Összehasonlítás: Az effajta gondolkodásmód gátolja az együttérzést magunk, és mások irányában.

Felelősség tagadása: A táborban és egyébként az életben is kerüljük az ilyen mondatokat „az ember úgy érzi”, mert ez azt példázza, hogy miként hárítjuk másokra a felelősséget, saját érzéseinkért és gondolatainkért. Ennek a beszédmódnak a veszélye, hogy azt sugallja, nincs választási lehetőségünk. Például: „Azért kezdtem el dohányozni, mert minden barátom cigizett.” „Utálok tanulni, de tanulnom kell.” Helyesebb lenne kicserélni a „nincs választásom” megfogalmazású mondatokat például „úgy döntök, hogy” kezdetűre, pl: „Úgy döntök, hogy tanulni fogok, mert félek (érzés) a szüleimtől és szükségem van otthon a békére (szükséglet).” De egyszer valaki hozzátette „én nem szeretek így fogalmazni, mert akkor úgy érzem, hogy fel kell vállalnom ennek a döntésnek a felelősségét az osztálytársaim előtt”. A modern ember engedelmessége sokszor az igazi felelősségvállalás helyett puszta szolgalelkűség.

Követelés: védekezést vált ki. (Vö. Rosenberg)

**Az EMK négy alapszabálya**

1. **MEGÁLLAPÍTÁS: Mit tett vagy mondott a másik? Mi történt?** - *Ítélkezés nélkül figyelni*

Ha a tényszerű megállapításainkba értékítéletet is keverünk, akkor társunk szavainkat kritikának véli majd, ami ellenállást vált ki belőle mondandónkkal szemben.

„Akit egyesek lustának mondanak, azt mások fáradtnak vagy lazának. Szóval arra jöttem rá, hogy elkerülhetjük a zavart, ha nem keverjük össze azt, amit látunk, azzal, ami a véleményünk róla.” (Ruth Bebermeyer)

Ha egy barátommal sétálunk, és azt látom, hogy egy koldusnak odadob 5 000 Ft-ot, akkor kétféleképpen fejezhetem ki ezzel kapcsolatos véleményemet.

1. Értékeléssel kevert megfigyelés: „Te túlságosan bőkezű vagy.”
2. Értékeléstől különválasztott megfigyelés: „Ha ötezer forintot adsz egy utcai zenésznek, akkor szerintem túl bőkezű vagy.”

Veszély az általánosítás is, például a cigányok elhanyagolják a házuk körüli területet. Ezt így lehetne értékítélettől különválasztani: Még sosem láttam a Rózsa utca 16. alatt lakó cigánycsaládot a házuk körül takarítani. (Vö. Rosenberg)

1. **ÉRZÉSEINK azonosítása és kifejezése**

Egy kilenc éves kisfiú elbújt az osztályteremben, mert az iskola előtt néhány nagyobb fiú várta, hogy megverjék. Amikor a tanárnőnek elmondta, hogy fél kimenni az épületből, az így szólt „a nagy fiúk nem félnek”. Ez a fiú kezdte megtanulni, hogy figyelmen kívül hagyja az érzéseit, és mindenáron megfeleljen az elvárásoknak. Ezért később edzőjének hatására, aki csak a kemény fiúkat ismerte el, egy teljes hónapon át játszott baseball-t törött csuklóval, anélkül, hogy bárkinek is elmondta volna. Több fiatal szenved attól, hogy nem tud érzelmi kapcsolatot kialakítani apjával vagy anyjával. Nem mindegy azonban, hogy ezt hogyan mondják el nekik. A „Te sohasem vagy kíváncsi arra…” vagy „Fogalmad sincs arról, hogy mit érzek…” kezdetű mondatok inkább kritikákat fejeznek ki és védekezésre vagy viszonttámadásra sarkallnak, pl: „Mikor beszélgessünk, mikor egész nap, a hülye számítógéped előtt ülsz.” (Vö. Rosenberg)

*Feladat: Fogalmazzátok meg szüleiteknek, amire vágytok, az EMK négy pontja szerint! (pl: „Az elmúlt három napban nem beszélgettünk [konkrét megfigyelés], kicsit csalódottnak érzem magam emiatt [érzés], vágyom arra, hogy elmondhassak neked valamit [szükséglet], ezért arra szeretnélek kérni, hogy holnap délután, miután a suliból hazajövök, szánj rám egy fél órát [konkrét kérés]. Meg tudnád tenni?”) Nem könnyű különbséget tenni az érzések és a gondolatok között. (Farkas)*

1. **Az érzéseink mögötti SZÜKSÉGLETEINK felismerése és elismerése -** *Felelősséget vállalni az érzéseinkért*

Fontos tudatosítanunk, hogy a másik ember tettei és szavai kiválthatnak belőlünk ilyen-olyan érzést, de azok soha nem okai annak. Érzéseink attól függenek, hogy milyen, általunk megválasztott hozzáállással fogadjuk a másik szavait és tetteit, valamint attól, hogy az adott pillanatban milyen igények, szükségletek és elvárások élnek bennünk. Ahelyett, hogy másokat okolnánk negatív érzéseinkért jobb, ha felismerjük, hogy azok keletkezéséért illetve azokkal való bánásmódért a mi szükségleteink és hozzáállásunk a felelős. Ha mi magunk sem értékeljük fontosnak saját szükségleteinket, akkor azt mások sem tartják annak. Egy asszony egyszer elmondta lányának: ,,Harminchat éven át dühös voltam apádra, mert nem teljesített egy olyan vágyamat, amit valójában soha nem fejeztem ki számára egyértelműen. Célozgattam rá, de sosem kértem közvetlenül.” Ez az asszony szegény családban nőtt fel, ha gyermekkorában kért valamit, akkor testvérei mindig megdorgálták: ,,Nem szabad ezt kérned! Tudod, hogy szegények vagyunk!” Lassan kialakult benne a meggyőződés, hogyha kér valamit, azzal csak rosszallást és szégyent hoz a fejére. 14 éves korában a nővére vakbélműtét után kapott egy divatos erszényt. Ő is nagyon vágyott egy ilyenre, és mit tett ahelyett, hogy kért volna? Hasfájást kezdett színlelni, mégpedig olyan meggyőzően, hogy a biztonság kedvéért megoperálták. Bejött neki, a műtét után kapott egy ugyanolyan erszényt, nagyon boldog volt, de a fájdalomtól még nem tudott beszélni, ezért hozzá belépő nővér felé fordulva felmutatta erszényét, hogy elbüszkélkedjen vele. Az ápolónő erre így szólt: ,,Oh, nekem? Igazán nem kellett volna. Nagyon köszönöm.” A lányban egy világ omlott össze, de nem tudta rávenni magát, hogy megmondja: ,,Én nem akartam neked adni. Légy szíves add vissza!” (Vö. Rosenberg)

Története megrendítő példa arra, hogy milyen felesleges fájdalmakat okozhat az, aki nem fogalmazza meg világosan a szükségleteit. Az önfeláldozás lehet Krisztusi dolog, de nem egyenlő a butasággal. Meg kell tanulnunk önmagunkhoz is együttérzéssel odafordulni, főleg olyankor, amikor a mi szükségünk nagyobb, mint a körülöttünk lévőké. ,,Szeresd felebarátodat, mint önmagadat” mondja Jézus, ezzel szeretet intelligenciáját tanítja, és arra bátorít, hogy tegyük meg a másik felé, de önmagunk felé is azt, amit az ő helyében mi is elvárnánk. Ki szeresse és gondoskodjon arról az emberről, akivel napi 24 órát együtt vagyunk, ha nem mi. Isten önmagunkra bízott elsősorban, mert nálunk jobban senki nem tudja, mire van szükségünk. (Farkas)

1. **KÉRÉS: Olyat kérni, ami gazdagítja az életet –** *úgy kérjünk, hogy kapjunk is*

*Pozitívan, konkrétan és teljesíthető dolgot kérjünk, követelés nélkül, s értékeljük, ha kapunk!*

Azt érdemes mondani, hogy mit kérünk, és nem azt, hogy mit nem. Az egyik asszony elmesélte: ,,megkértem férjemet, hogy ne töltsön annyi időt a munkahelyén”, három hét múlva lelkendezve újságolta, hogy benevezett egy golfversenyre. Az asszonynak sikerült közölnie férjével, hogy mit nem szeretne, de azt már nem, hogy mit igen: pl. hogy hetente legalább egy estét töltsön együtt vele, és a gyerekekkel. Fontos az is, hogy elkerüljük a homályos, elvont, vagy kétértelmű kifejezésmódot és igyekezzünk olyan kéréseket megfogalmazni, amelyek konkrétak és teljesíthetők a másik számára. Így sikerélménnyel ajándékozhatjuk meg őket. (Vö. Rosenberg)

Ha egy lány, akinek van 3 lusta fiútestvére és látja, hogy reggelre leesett a hó, ezt mondja: ,,Nem tudom, akad-e itt egy valamire való férfi, aki ellapátolja a havat.” Akkor több kommunikációs hibát is elkövet, először is durva ítéletet mond, azt állítja, hogy nem is igazi férfi az, aki nem lapátolja el a havat. Másodszor, ez nem konkrét kérés, hanem homályos célozgatás. Harmadszor, ha az egyik testvére ezek után mégis ellapátolná a havat, akkor azt lelkiismeret furdalásból, kötelességtudatból, vagy a nővérke csípős megjegyzéseitől való félelmében, esetleg gyerekes szolgalelkűségből fogja elvégezni. A nővérke ezzel megfosztja testvéreit az önkéntes jócselekedet örömétől. Jobban tenné, ha így fogalmazna: ,,Leesett a hó, most nagyon izgulok, mert még nem készültem fel a suliba, szükségem lenne a segítségetekre, kérlek, lapátoljátok el a havat, úgyis erősebbek vagytok nálam.” Ebben az esetben a fiúk úriembernek érezhetik magukat és ráadásul sikerélményük is lesz, mert érzik, hogy férfias erejükre szükség van. (Farkas)

**A kommunikáció ökölszabályai:**

1. **Észlelés pontatlan lehet: az üzenet a másik fejében átalakul olyanná, amilyen ő**

Például, ha egy pap azt mondja egy nőnek: „De jól nézel ki ma!”. Ez az üzenet különböző nők fejében többféleképpen alakulhat át. Az egyik azt gondolja magában: „Haha! Észrevette, hogy ma is szép vagyok. Tegnap a szomszéd, ma a pap.” Van, akiben ez a mondat máshogy alakul át és a második fele elvész: „Tegnap is találkoztam vele, de akkor nem mondta, hogy szép vagyok. Tulajdonképpen nem azt mondta, hogy szép vagyok ma, hanem, hogy nem tetszettem neki tegnap”. Átalakul benne az üzenet valamivé, amiről nem tudom, hogy mi. Az illető nem arra reagál, amit én mondani szándékoztam, hanem amit ő arról gondolt, ahogy értelmezte, amivé benne átalakult. Sokszor tudat alatt azt feltételezzük, hogy mások ugyanúgy reagálnak majd, mint mi. Ez tévedés. (Farkas)

Különböző kultúrákban vagy családokban megnyilvánuló eltérő értékrendek meghatározzák reakcióinkat. Elvárásaink is befolyásolnak minket. Észlelésünk szelektív, amikor érdekeltek vagyunk az esemény kimenetelében. Két férfi ugyanazt a meccset nézve különböző játékot láthat, ha ellenkező csapatnak szurkolnak.

1. **Nem a szavak hordozzák a jelentést, hanem az emberek -** *A kommunikáció tartalmát mindig a befogadó határozza meg*

Egyetlen szó sem képes hitelesen közvetíteni azt a jelentéstartalmat, amit valaki egy tárgynak vagy gondolatnak tulajdonít. Ezért jó odafigyelési gyakorlat a magyarázó körülírás. Ha egy egyetemi hallgató a szigorlatát megelőző napon este 8 órakor megnéz egy focimeccset ahelyett, hogy megbirkózna a hátralévő könyvvel, akkor ezt a fiatalembert ilyen szavakkal jellemezhetnénk: laza, rendszertelen, lusta, stb… Válaszunk attól függene, milyen a viszonyunk ehhez a sráchoz, a focihoz, és a jó vizsgaeredményhez.

Ahelyett, hogy figyelmes meghallgatókká válnánk, legtöbbünk inkább az önfeltárulkozás csapjainak elzárásában jeleskedik. Tegyük fel, hogy egy barátunk éppen most öntötte ki a szívét, és elmesélte, mennyire haragszik Istenre azért, mert magányos. Vessünk egy pillantást az alábbi jellegzetes reakciókra, hátha ráismerünk a sajátunkra, milyen sokszor fennakadunk a szavakon!

„Ez csakis a te hibád! Túl nagyok az elvárásaid!” Ez rejtett **szemrehányás**, azt közli, hogy nem helyesek az érzéseid. „Itt az ideje, hogy kinődd ezeket a kamaszkori romantikus ábrándokat!” Ez **szégyent közvetít**. Azt közli, hogy erős érzelmeit gyanakvással kell fogadnia. „Pontosan tudom, mit érzel, egyszer én is…” Itt a **hallgató érzései kerültek előtérbe**, és már ő az, aki figyelmet követel és sztorizik.„Ez természetes reakció az urbanizációs elszigetelődés jelenségeire.” Ebben az esetben azt érezheti, hogy **pszichoanalízis**nek van alávetve, ez okoskodó válasz. „Eltúlzod a helyzetet, továbbra is tanúskodsz Jézusról, minta keresztény vagy.” Ez a másik ember **érzéseinek tökéletes tagadása**. Az ilyen válaszaink valójában onnan fakadnak, hogy gyűlöljük a tehetetlenség érzését, és jó tanácsainkkal ettől akarunk megszabadulni, pedig a csendes odafigyelés hasznosabbnak látszik. (Vö. Rosenberg)

1. **Nem tudsz nem kommunikálni (nonverbális kommunikáció)**

A kapcsolatokban az érzelmi mozgató erő 93%-át az arckifejezések és a hangtónusok közvetítik, míg a szavak annak csupán 7%-át. Amikor eltérést tapasztalunk a hallottak és a nonverbális utalások között, általában a nyelven kívüli jelzéseknek hiszünk. Az érzelmek által közvetített jelentések több mint 50%-át az arckifejezésekből ismerjük fel. A szemkontaktus azt fejezi ki, hogy mindkét fél kész a kommunikációra. Tehát ha nem akarunk beszélgetni, kerüljük a szemkontaktust, de ha igen, akkor keressük. Ismerős a helyzet a suliban, amikor a magyar tanár a kötelező olvasmánnyal kapcsolatban teszi föl a kérdést, hirtelen az osztályterem olyan lesz, mint egy ima-összejövetel. Fejek lehajtva, szemek lesütve. A csoportos imádság során ez nagyon kívánatos, mert azt jelzi, hogy nem egymással, hanem Istennel akarunk kommunikálni, de személyes kapcsolatainkban nem szerencsés. Alapszabály tehát: nézz a szemébe annak, akivel beszélgetsz. Persze amint a túl rövid szemkontaktus azt a látszatot keltheti, hogy unatkozunk vagy titkolunk valamit, a túl hosszú pedig a másikat zavarba hozhatja. Külső megjelenésünket ugyanúgy válogassuk meg, mint a szavainkat, mindkettő ugyanis sokat árul el rólunk. A fiatalok azért választanak egy adott külsőt vagy stílust, mert azt is ki akarják próbálni, hogy azonosulni tudnak-e azzal, amit az képvisel. A kultúránkban szinte csak a kézfogás, a küzdősportok és a szeretkezés során érintik meg egymást az emberek. Pedig szükségünk van baráti érintésre. Ha azok érintenek meg, akiket kedvelek, jobban fogom őket szeretni, ha mások, vagy olyan, akivel szemben ellenérzésem is van, azt utálni kezdem. (Vö. Rosenberg)

1. **Minden üzenetnek három aspektusa van**

*A tárgyilagos információ, a kapcsolat alakításáról szóló üzenet és az érzelmeink, amiket közvetítünk*

Például: Egy lány mondja a barátjának: Egy jó film megy a moziban. Válasz: Tényleg? Én is hallottam, hogy jó. Más példa - Lány: Örülök, hogy eljöttél Pécsre. Fiú: Alig várom, hogy hazamenjek.

Elemezzük, hogy mi történt az információ szintjén, a kapcsolat szintjén és milyen érzelmek játszódtak le a beszélgetőben! Sokszor a kapcsolat határozza meg az információt, például ugyanaz a két szó, hogy beteg vagyok, más-más üzenetet tartalmaz, ha az orvosomnak mondom, vagy ha a főnökömnek. Sokszor előfordul, hogy az egyik fél az üzenetnek csak az információ aspektusát veszi tudomásul, és a másik úgy érzi, hogy sose figyel rá a társa, mert annak kapcsolatalakító aspektusára nem reagál. A hanglejtésünk, hangszínünk is fontos üzenetet közvetíthet, pl. szemrehányást vagy barátságosságot, közvetlenséget. (Vö. Rosenberg)

**MELLÉKLET A 2. ELŐADÁSHOZ: KOMMUNIKÁCIÓ**

*A zsidók szóba sem álltak a szamaritánusokkal, főleg nem a nőkkel. Ennek a következő történeti okai vannak. Az északi zsidó királyság, Izrael már a Kr. e. 722-es asszíriai invázió idején elvesztette függetlenségét. Ezután zsidó lakossága Babilóniából hozott telepesekkel keveredett. A déli országrész (Júda) zsidósága ezért nem tartotta őket többé a választott nép részének. A helyzetet tovább mérgesítette, hogy a babiloni fogságból hazatérő zsidóságot a szamaritánusok akadályozták a jeruzsálemi templom újjáépítésében és külön szentélyt építettek maguknak Gerizim hegyén. A történetben szereplő kút azon a területen helyezkedett el, amit Jákob vásárolt meg (Józs 24,32; Ter 32,18) és ahol József csontjait eltemették Sekemben. A Jákob kútja a Gerizim hegy lábánál fekszik, ahonnan Jézus korábban még valóban látható volt, az a hely, ahol a szamáriai asszony atyái imádták az Istent. A biblikusok szerint szikár, a mai Aszkár nevű arab falu őse lehetett. (Farkasfalvy)*

Olyanok vagyunk sokszor, mint az az ember, aki négykézláb keres valamit az utcán. Egy arra járó rendőr megkérdezi, mit csinál. – Az autókulcsaimat keresem. - válaszolja a kissé ittasnak tűnő férfi. – Itt veszítette el? – Nem. Egy mellékutcában ejtettem le, de itt sokkal jobb a világítás… Merjünk tehát a kommunikációnak eddig még bevilágítatlan és be nem gyakorolt területeire is kilépni.

Jézus mondja: „Ne ítélkezzetek, hogy fölöttetek se ítélkezzenek!” (Mt 7,1) Vannak olyan nyelvi fordulatok és kommunikációs módok, amelyek hozzájárulnak mások felé irányuló erőszakos magatartásunkhoz. Ilyenek például a morális ítéletek, az összehasonlítás, a felelősség tagadása, a követelés. (Vö. Rosenberg)

***Morális ítéletek:***Ha valaki elénk vág a sorban, azt mondjuk „te hülye”. Ilyenkor gondolatainkban és beszédünkben azzal foglalkozunk, hogy mi a hiba a másikban, ahelyett, hogy azt néznénk meg, hogy másoknak és nekünk mire van szükségünk. Embertársaink véleményezése valójában saját értékeink és igényeink tragikus módon való kifejezése. Azért tragikus, mert ha ebben a formában fejezzük ki értékeinket és szükségleteinket, akkor csak a védekezést erősítjük a másikban, vagy ha mégis hajlandóak értékeink szerint cselekedni, akkor ezt nem azért teszik, mert egyetértenek a hibáinkkal kapcsolatos véleményünkkel, hanem félelemből, bűntudatból és szégyenkezésből. Bizonnyal bosszankodnak és csökken az önbizalmuk, nekünk pedig egyre csökken az esélyünk, hogy a jövőben együttérzéssel kezelik majd az igényeinket. (Vö. Rosenberg)

***Összehasonlítás:*** Azok, akik nyomorultan kívánják magukat érezni, kezdjék el magukat másokhoz hasonlítgatni. Mondjuk az aktuális szépségideál testméreteivel, vagy Mozart elért eredményeivel.

***Felelősség tagadása:*** Adolph Eichmann, náci tiszt elmondja, hogy a tiszti karban speciális nyelvet használtak a felelősség elhárítására, például: Vannak olyan dolgok, amiket meg kell tenni, akár tetszik, akár nem – muszáj volt; a feletteseink parancsolták – ez volt az előírás.

***Követelés:***Sokszor azt hisszük, hogy ez a dolgunk, hogy megváltoztassunk, és helyes viselkedésre bírjunk másokat, ezért kérés helyett követeléssel állunk elő, ami meggátolja az együttérző reakciót. Ugyanezt teszi a „ki mit érdemel” képleten alapuló gondolkodásmód, pl: „Megérdemli a büntetést azért, amit tett.” Jobb, ha az emberek nem azért változnak meg, hogy így elkerüljék a büntetést, hanem azért mert látják, a változás hasznukra válik. (Vö. Rosenberg)

**Az EMK 4 alapszabálya:**

1. **MEGÁLLAPÍTÁS:** „Sosem találkoztam még hülyegyerekkel; de olyan gyerekkel már igen, aki néha számomra érthetetlen dolgokat művelt, vagy úgy tett meg valamit, ahogy én nem tettem volna. Találkoztam már olyan gyerekkel is, aki másként látta a világot, mint én, de hülye, az nem volt. Mielőtt hülyének neveznéd, gondolkodj el, hülyegyerek volt-e Ő, vagy csak olyan, aki más dolgokat tudott, mint Te” (Bebenmeyer). Fontos tudni, hogy a pozitív címkék is akadályozhatják, hogy a másik embert a maga valóságában láthasd. A „Te ilyen vagy”, „Te olyan vagy” kezdetű mondatok értékítéletet hordoznak. Ha azt mondja valaki az osztálytársáról, hogy „nagy a szája”, ezzel még nem tájékoztatott arról, hogy mit mond vagy tesz az osztálytársa, amivel a nagyszájú minősítést váltja ki. A gyakran és a ritkán szavak használata szintén hozzájárulhatnak a megfigyelés és a vélemény összekeveréséhez. Értékítéletet is hordoz magában a kijelentés, hogy „ritkán jössz el velem olyan programra, amihez kedvem van”, vagy a „gyakran látogat meg” mondat. Helyette konkrét időponthoz és helyzethez kapcsolt megfigyelés javasolt, pl: „az utóbbi három alkalommal, amikor valamilyen programot javasoltam, neked ahhoz nem volt kedved”, vagy „hetente legalább háromszor meglátogat”. Az EMK segítségével képesek lehetünk az egyet nem értésünket is úgy kifejezni, hogy az őszinteségre és kölcsönös tiszteletre irányuló igényeinket is kielégítse.
2. **ÉRZÉSEINK azonosítása és kifejezése:**

Az EMK első alkotóeleme, az ítélkezés nélküli megfigyelés, a második pedig az érzéseink kifejezése. Súlyos ára van a ki nem mutatott érzéseknek. Európai kultúrkörünkben azt tanultuk meg, hogy folyamatosan a fejünkben éljünk, azt találgatva, vajon mások szerint mit helyénvaló most mondanom és tennem. S nem tanítottak meg arra, hogyan kerüljünk kapcsolatba Önmagunkkal. Egy kollégista fiú panaszkodott, hogy a szobatársa annyira hangosan hallgatja mp3 lejátszóját, hogy nem tud tőle aludni. Amikor megkérték, hogy mondja el, mit érez ilyenkor, így felelt: „Úgy érzem, hogy nem helyénvaló késő este ilyen hangosan zenét hallgatni.” Az „úgy érzem” kezdetű mondat megtévesztő, mert valójában a véleményét fogalmazza meg és nem az érzéseit. Amikor megkérték, hogy próbálja meg újra, idegesen kijelentette: „Semmilyen érzésem sincs az üggyel kapcsolatban.” Ennek a diáknak valószínűleg erős dühös érzései voltak, mert nem hogy megfogalmazni, még felismerni sem tudta őket. Iskolai, munkaköri és sokszor sajnos családi kultúránk sem bátorít bennünket, érzelmeink kimutatására. Egy western énekesnő a következő címmel írt dalt apja halálára: A legcsodálatosabb férfi, akit nem ismertem. A „gyenge gitárosnak érzem magam”, nem érzés, hanem annak közlése, hogy mit gondolunk valójában magunkról. Tényleges érzést például így fejezhetnénk ki vele: „elégedetlennek érzem magam a gitárjátékommal kapcsolatban”. Érzéseinket meg kell különböztetnünk attól is, amit arról gondolunk, hogy mások miként viszonyulnak hozzánk, pl: „Úgy érzem, hogy jelentéktelen embernek tartanak a munkatársaim.” vagy „Mellőzöttnek érzem magam.” Ez utóbbi mondatban szerepel ugyanis egy burkolt ítélet, mellyel mások tetteit értelmezzük: „A haverok mellőznek engem.” A passzív szerkezet helyett mondhatjuk úgy, hogy magányosnak érezzük magunkat a haveri társaságunkban. Ha pusztán ennyit mondok, azzal nem lehet vitatkozni, mert én már csak tudom, mit érzek. Viszont ha azt mondom, mellőzött vagyok, akkor ezzel azt is kijelentem, hogy a magányérzetemért a haverok a felelősek, ami talán korántsem ilyen egyoldalú.

1. **SZÜKSÉGLETEINK kifejezése**

Négyféleképpen reagálhatunk negatív jellegű közlésre:

* 1. Önmagunkat hibáztatjuk, például, ha valaki ezt mondja:,,te vagy a legönzőbb ember,akivel valaha is találkoztam”, és ezt mi magunkra vesszük: ,,hát igen, jobban kellett volna figyelnem rád”. Tehát elfogadjuk a másik véleményét, és ez a bűntudat, a szégyen és a levertség érzése felé terel minket.
  2. A másikat hibáztatjuk: ,,valójában te vagy önző, és nem én”. Ha általában így fogadunk közléseket, akkor az gyakran a harag érzése felé terel bennünket.
  3. Figyelmünket saját érzéseinkre és szükségleteinkre irányítjuk, és ekkor rájövünk, hogy a kellemetlen érzésünk oka nem a másik ember mondata, hanem egy beteljesületlen szükségletünk, például az erőfeszítésünk elismerése iránti igényünk. Pl.,,mikor azt hallom, hogy a legönzőbb embernek tartasz, akkor az fáj nekem. Szeretnék ugyanis elismerést kapni az erőfeszítésemért”.
  4. Figyelmünket a másik érzéseire és szükségleteire irányítjuk:,,azért vagy felháborodva, mert azt szeretnéd, ha több figyelmet kapnának a te igényeid?”. Nagy különbség van a két mondat között

A) Csalódást okoztál nekem, tegnap este nem hívtál föl. Ebben az esetben a beszélő teljes mértékben a másikra hárítja a felelősséget csalódottságáért és őt tekinti csalódott érzés okozójának.

B) Csalódottnak éreztem magam tegnap este, hogy nem hívtál fel, mert szerettem volna megbeszélni veled valamit. Ebben az esetben azzal magyarázza csalódottságát, hogy saját vágya nem teljesült.

Az érzések tövében mindig valamilyen szükséglet fogalmazódik meg. Ha valaki azt mondja: ,,neked fontosabb a tanulás, mint én”, akkor ezzel valójában azt akarja mondani, hogy vágyok a szeretetedre, és bensőséges kapcsolatra, de ez az igényem nincs kielégítve. Mások bírálata valójában saját kielégítetlen igényeink átruházott kifejezése. Több esélyünk van szükségleteink kielégítésére, ha megfogalmazzuk azokat. Magunk ellen dolgozunk, ha szükségleteinket a másik viselkedésének az értelmezésével, vagy kritizálásával fejezzük ki. Olyan gondolkodásra bíztattak minket, ha szükségleteink nem teljesülnek, akkor a hibát másokban kell keresnünk. Egyszer felkértek egy pszichológust, hogy közvetítsen egy izraeli és egy palesztin csoport között a béke visszaállítása érdekében ekkor azt kérte tőlük: ,,Mi az igényük? Ezen igényükkel kapcsolatban mit szeretnének kérni a másik csoporttól?”. A palesztin faluvezető így válaszolt:,, Ezek úgy viselkednek, mint egy náci banda!”, erre az egyik izraeli nő azonnal fölpattant: ,, Mukhtar! Csak egy tapintatlan bunkó mond ilyet!”. Ezek az emberek azért jöttek össze, hogy egymás iránti bizalmat és harmóniát alakítsanak ki. Gyakran megtörténik ez, a felek ahhoz szoktak hozzá, hogy egymást hibáztassák, ahelyett hogy világosan megfogalmaznák az igényeiket. A zsidó nő pl. ezt is mondhatta volna: ,,Mukhtar! Több tiszteletre van szükségem ahhoz, hogy beszélgetni tudjunk. Ahelyett, hogy arról beszélne, hogy ön szerint mi hogyan viselkedünk, azt javaslom, inkább mondja el, mit tettünk, vagy mondtunk, ami önnek nem tetszett!”. (Vö. Rosenberg)

**Az érzelmi rabszolgaságból az érzelmi szabadságba 3 szakaszon keresztül vezet az út:**

1) Érzelmi rabszolgaság, ilyenkor úgy hisszük, hogy felelősek vagyunk mások érzéseiért. Ha ők nem látszanak boldognak, akkor magunkat okoljuk, és próbálunk valamit tenni. Idővel így épp a legközelebb álló emberek válnak végül terhessé számunkra. Ez a hamis felelősségérzet belsőséges kapcsolatokat tehet tönkre. Egy fiú mesélte: ,, Nagyon félek a párkapcsolatoktól. Amikor azt látom, hogy páromnak hiányzik valami, vagy szomorú, akkor úgy érzem, mintha fogva tartana valami, és a felelősség súlya szorongat, majd kimenekülök a kapcsolatból.” Gyakori ez azoknál, akik a szerelmet saját szükségleteik megtagadásaként élik meg, hogy a szeretett lény szükségleteit szolgálhassák. Valakinek nehéz fenntartania az őszinte figyelmességet anélkül, hogy abból magának felelősséget, feladatot, kötelességet ne csinálna, különösen akkor nehéz ez, ha a szeretett fél követeléseivel elveszi tőle a szeretet spontaneitásának örömét. Ezután már nem önkéntesen és szabadon szereti a másikat, hanem csak elvárásokat teljesít egyre kevesebb örömmel, mely elvárásokat ráadásul soha nem lehet 100%-osan kielégíteni, ezért lelkiismeret furdalást is érez, és belefásul.

2.) Dühösek (olykor talán undokok) vagyunk; nem akarunk többé felelősek lenni mások érzéseiért. Ilyenkor még hordozhatjuk magunkkal a félelmet és a bűntudatot a saját szükségleteinkkel kapcsolatban, ezért nem meglepő, hogy ezeket olyan formában fejezzük ki, hogy az mások számára undoknak, merevnek és hajthatatlannak tűnik. Nem könnyű megtanulni kifejezni a szükségleteinket, és megpróbálni, hogy ezért mások visszatetszésével kell szembenéznünk.

3.) Érzelmi felszabadulás. Annak megtanulása, hogy igényünket úgy fejezzük ki, hogy eközben tiszteletben tartsuk másokét. Együttérzéssel reagálunk mások érzelmeire, de már nem a félelem, bűntudat, vagy szégyenérzet ösztönöz erre. Tisztán kifejezzük szükségleteinket mások felé, de azt is tudtukra adjuk, hogy az ő szükségleteik teljesítése ugyanolyan fontos, mint a sajátunké. (Vö. Rosenberg)

1. **KÉRÉSEK megfogalmazása:** *Vicc:*

*„Lassie! Kérj segítséget!” A következő képen a kutya páciensként fekszik egy pszichiáter ágyán. :D Hahaha…*

Ha kéréseinket tiszta, pozitív és megcselekedhető megfogalmazásban tálaljuk, akkor kiderül, hogy pontosan mit akarunk. Erre egy jó példa: a feleség pontatlan megfogalmazása a férjnek: „Ne avatkozz a dolgaimba!” Helyes és egyértelmű megfogalmazás: „Kínos, de ha őszinte akarok lenni, akkor azt hiszem, azt várom el tőled, hogy mosolyogj, és mondd azt, hogy minden jó, amit csinálok.” Homályos és elvont kifejezésmódot gyakran az ehhez hasonló emberi játszmák leleplezésére használjuk. A homályos megfogalmazás hozzájárul a lelki egyensúly felborulásához. Talán azért esünk depresszióba, mert nem kapjuk meg azt, amit szeretnénk. Azért nem kapjuk meg amit szeretnénk, mert sosem tanítottak meg minket arra, hogy hogyan kaphatjuk meg.

* Csak azt akarom, hogy valaki szeressen. Ez olyan nagy kérés? – beteg
* Kezdetnek jó. Most szeretném, ha megmondaná, mit tegyenek az emberek, hogy az ön szeretetigénye kielégüljön! Én például most mit tehetnék ennek érdekében? – orvos – Igen, nehéz lehet pontosan megfogalmazott kéréseket kimondani. De gondolja meg, milyen nehéz másoknak teljesíteni az olyan kéréseket, amelyekkel még mi magunk sem vagyunk tisztában.
* Most már tudom, mivel tudnák mások a szükségleteimet kielégíteni, de szégyellem.
* Igen, gyakran kényelmetlen. Tehát mit szeretne kérni tőlem? És másoktól?
* Arra vágyom, hogy találják ki a kéréseimet, mielőtt még azok nekem eszembe jutnának, és azonnal teljesítsék is őket.
* Hálás vagyok a világos beszédéért. Remélem, belátja, hogy ily módon nem igen fog olyan embert találni, aki az ön szeretetigényét ki tudja elégíteni. (Vö. Rosenberg)

***Tudatos kérés***

Nem biztos, hogy társunk megérti, mit kérünk tőle, ha csak az érzéseinket közöljük vele. Pl.: a feleség a férjének: „Dühös vagyok, hogy elfelejtettél vajat és hagymát hozni a vacsorához.” A feleség számára világos az igény, hogy a férj menjen vissza a boltba, de az elhangzottak alapján a férj számára nem.

Sokszor nem vagyunk tudatában, hogy mit is kérünk. Szavainkat úgy dobáljuk társunk felé, mintha az adott személy holmi szemetes kosár lenne. Ilyen helyzetben a beszélgetőtársunk képtelen a szavainkból kihámozni a kérést.

Azok a kérések, amelyekben nem szerepelnek a beszélő érzései és szükségletei, követelésnek tűnhetnek. Ez főleg akkor igaz, amikor a kérést kérdés formájában fejezzük ki. „Miért nem vágatod már le a hajad?” A gyerek számára ez követelésnek tűnhet, de a szülő így is gondolhatja: „Félünk, hogy a hajad biciklizés közben belelóg a szemedbe, és így balesetet okozhat. Hajlandó lennél levágatni a hajad?”

Minél világosabban fejezzük ki a kérésünket, annál valószínűbb, hogy az meghallgatásra talál. „Én nem kérek semmit” – jegyezheti meg az ember. „Csak jól esett kimondanom a gondolataimat.” Hitem szerint minden esetben, amikor valakinek mondunk valamit, azt azért tesszük, mert valamit kérünk tőle. Talán egyszerűen csak együttérzést. (Vö. Rosenberg)

***Visszakérdezés***

Úgy bizonyosodhatunk meg arról, hogy mondanivalónkat szándékaink szerint értelmezték, ha visszakérdezünk. Hogy megbizonyosodjunk, nem történt-e valamilyen félreértés, ehhez nyilván elég szokott lenni egy egyszerű kérdés. „Ez érthető volt?”

Köszönd meg, hogy beszélgetőtársad megpróbálta visszamondani azt, amit hallott!

Mutasd ki empátiádat a beszélgetőtársad felé akkor is, ha ő nem akarja visszamondani a tőled hallottakat. A világos kommunikáció érdekében kérdezz vissza! El is mondhatjuk, hogy nem a szövegértésüket akarjuk vizsgáztatni. (Vö. Rosenberg)

***Nyílt válasz kérése***

Sebezhetőségünk jelzése után azt szeretnénk megtudni, hogy:

1. mit érez beszélgető társunk: „Szeretném tudni, milyen érzések születtek benned azzal kapcsolatban, amit mondtam, és miért.”
2. mit gondol partnerünk: „Szeretném, ha megmondanád, hogy szerinted az ötletem jó-e, és ha nem, akkor vajon miért nem?”
3. hajlandó-e a beszélgető társunk valamit megtenni: „Szeretném megtudni, hajlandó vagy-e a megbeszélésünket egy héttel elhalasztani?”

Az erőszakmentes kommunikáció alkalmazásának fontos része tudatni, hogy mivel kapcsolatban kérjük a másik őszinte válaszát, és ezt a kérést pontosan megfogalmazni. (Vö. Rosenberg)

***Egy csoporthoz intézett kérés***

Csoportos beszélgetéseken sok idő elvész, ha a felszólalók nem tudják, hogy milyen reakciót illetve választ várnak a csoporttól. Ha van olyan személy, aki felügyeli, hogy mindenki csak úgy szóljon hozzá a vitához, hogy pontosan meg is fogalmazza a kérését a csoporthoz, akkor ezzel jelentősen növelheti a csoport munkájának hatékonyságát. Pl.: Indiában, ha a beszélgetés során valaki választ kapott a kérdésére, azt mondja: „Bász.” Ez azt jelenti, „ennyi elég, megkaptam a választ, továbbléphetünk.” (Vö. Rosenberg)

***Kérés és követelés***

Beszélgető társunknak egy követelés hallatán két lehetősége marad. Vagy meghunyászkodik, vagy fellázad. Mindkét esetben kényszerítő erőt éreznek a kérést megfogalmazó felől, és emiatt csökken az esély, hogy valódi együttérzéssel válaszoljanak.

Honnan lehet tudni, hogy kéréssel vagy követeléssel állunk szemben? Figyeld meg, mit tesz a beszélő, ha kérése nem teljesül! Minél többször hibáztattunk, büntettünk vagy ébresztettünk bűntudatot másokban, amikor nem teljesítették a kérésünket, annál gyakrabban fogják a következő kérésünket is követelésként értelmezni.

Ha a kérés nem teljesülését kritika vagy ítélet követi, akkor valójában követelés hangzott el. „Egyedül érzem magam, van kedved az estét velem tölteni?” Ez kérés vagy követelés? Ez attól függ, mi a reakció egy esetleges nemleges válasz esetén. Ha a válasz: „Már megint csak magadra gondolsz.”, akkor követelés volt. A bűntudatkeltés követelést jelez. Akkor hangzik el valódi kérés, ha utána a beszélő hajlandó együttérezni a másik féllel, figyelembe véve az ő szükségleteit. Ha az előző kérdésre a válasz ez lenne: „Kimerült vagy, és inkább pihenésre vágysz ma este?”, akkor kérésről volt szó. (Vö. Rosenberg)

***Határozzuk meg kérésünk célját!***

Célunk az őszinteségen és az együttérzésen alapuló kapcsolat kialakítása. Előfordulhat azonban, hogy hiába vagyunk tudatában a szándékunknak, és hiába fogalmazunk gondosan, a kérésünket néhányan akkor is követelésnek fogják értelmezni. Ez különösen igaz akkor, ha hatalmi helyzetben vagyunk. Az emberek sokkal jobban élvezik egymás társaságát, ha parancsolgatás nélkül tudják kifejezni a mondandójukat. Amikor elmondom, hogy mit szeretnék, az nem azt jelenti, hogy a kérésemet önnek teljesítenie kell, mert máskülönben megkeserítem az életét. Kérés megfogalmazásakor kerülendő szavak: kell, dolga, megérdemlem, jogosan, megillet. (Vö. Rosenberg)

**A kommunikáció ökölszabályai:**

1. **Észlelésünk pontatlan lehet:** Nem csak azt látjuk, amit látni akarunk, gyakran azt is látjuk, amitől félünk.

Az első benyomások maradandóak. Ha valakinek az első élménye rólam az, hogy közvetlen vagyok, utána pedig arról hall valakitől, hogy milyen lusta vagyok, akkor az utóbbi információt hajlamos figyelmen kívül hagyni, vagy ha meggyőződik is az igazságáról, akkor beépíti az addigi pozitív képbe. Ebben az esetben közvetlenség + lustaság = oldottság. Ellenben ha azon meggyőződésből indul ki az illető, hogy lusta vagyok (pl. az anyukám vagy egy tanárom), akkor mindenfelé irányított közvetlen megnyilvánulásomat restségem fényében fogja értelmezni, ebben az esetben lustaság + közvetlenség = alattomosság. Elvárjuk, hogy a második és a harmadik benyomás összhangban legyen az elsővel, és ennek biztosítása érdekében hajlamosak vagyunk megszűrni észleléseinket.

A negatívum erősebben hat, mint a pozitívum. Meggyőződésszerűbben tudjuk, mi az, amit utálunk, mint azt, amit kedvelünk. Lehet valaki bármilyen szikrázó egyéniség, egyetlen barátságtalannak ítélt benyomás örökre kizárhatja a további meghitt kapcsolatból.

Nem vagyunk jók gondolatolvasásból, kb. 24-ből 3-szor találjuk ki a másik gondolatát, de a másik hangulatát és érzéseit könnyebb szavak nélkül is azonosítani. Az egyik osztályban ebben a leggyengébben tanuló lány is ügyesebbnek bizonyult, mint a legokosabb fiú. Legkönnyebb felismerni az aktív, lehangoló érzéseket (félelem, düh, undor), ugyanakkor a szeretet, a csodálat, az elégedettség érzéseit 50%-ban unalomnak vagy ellenszenvnek ítélik. Ha két ember kedveli egymást, de nem mondják ki érzéseiket, nagy a valószínűsége annak, hogy legalább egyikük tévedni fog. Ellenben ha csak rövid időre is negatív érzéseket táplálsz partnereddel szemben, az kimondott szó nélkül is azonnal érzékeli. Alapszabály ezért: ha pozitív érzéseid vannak valaki iránt, mondd meg neki!

Bizonyos helyzetekben különösen erős az a természetes hajlamunk, hogy szándékosságot magyarázzunk bele mások cselekedeteibe. Ránézünk egy csavargóra és megbélyegezzük, hogy lusta, látunk egy jól öltözött, és szorgalmasnak tituláljuk. Mindig nagyobb morális felelősséget tulajdonítunk annak, aki szegény, mint annak, akinek jól mennek a dolgai.

Önmagunkkal szemben jóval elnézőbbek vagyunk, hajlunk arra, hogy magunkról a legjobbat feltételezzük és magatartásunkért a külső körülményeket vagy másokat okoljunk. Amikor azt mondom: „nem tehetek róla”, valójában azt mondom: „nem akarok rajta változtatni”. Vagy amikor azt mondom: „a tesztet nehezen lehetett megoldani”, tisztességesebb lenne elismerni: „nem tanultam eleget”. Hasonló kijelentésekkel remekül kibújhatunk a személyes felelősség alól. Láttuk tehát, hogy az értékek, indítékok, múltbeli tapasztalatok, remények és előítéletek eltorzíthatják másokról alkotott elképzeléseinket. Tudnunk kell függetleníteni tudni magunkat saját észlelési szűrőnktől, ha szeretnénk megismerni, hogy mások valójában milyenek. (Vö. Rosenberg)

1. **A jelentést az emberek hordozzák**

„Tudom, hogy azt hiszed, érted, amit hallani véltél tőlem, de abban nem vagyok biztos, hogy tudatában vagy annak, hogy amit hallottál, az nem azonos azzal, amit mondani akartam.” Ám azzal, ha kitaláljuk, hogy egy kifejezés mögött milyen jelentéstartalom van, még nem jutottunk el oda, hogy ez a jelentés milyen érzelmeket és hangulatot közvetít. A kínai képírás jelek a „figyelni” igét a fülek, a szemek, a te, az egyéni figyelem és a szív szavak szimbólumaiból állították össze. Egy hölgy arról számolt be, hogy miután elhagyta az ebédlőt, Mr. Gladstone-nal elfogyasztott ebédet követően úgy gondolta, hogy ez a férfi Anglia legokosabb embere, ám miután Mr. Disraelivel is együtt ebédelt, a hölgy saját magát érezte Anglia legokosabb emberének. Nem nehéz kitalálni, hogy melyik férfi hallgatott figyelmesen. Van úgy, hogy egy beszélgetés pusztán arra szolgál, hogy bensőséges érzéseket közvetítsen különösebb tartalmak nélkül. „Szia, mizújs? Minden rendben, és veled? Mit szólsz ezekhez a csodás őszi színekhez? Tényleg gyönyörűek. Jó téged újra látni…” Akik türelmetlenek a látszólag üres fecsegés hallatán, gyakorta kudarcot vallanak céljaik megvalósításában. A csevegés művészetét érdemes elsajátítanunk. (Vö. Rosenberg)

1. **Nem tudsz nem kommunikálni**

A gesztusok kultúrafüggőek is lehetnek, pl. amikor Richard Nixon elnökként Latin-Amerikába utazott, a repülőgépről kiszállva kört formáló hüvelykujjával az OK jelet mutatta, hogy a nép iránti szolidaritását jelezze. Nem értette, hogy miért dobálnak köveket a limuzinja felé egyesek. Ez a gesztus ugyanis ugyanazt jelenti, mint Észak-Amerikában a felfelé tartott középső ujj. Az arckifejezések nem kultúrafüggőek.

Minden embernek más az intimszférája. Képzeljük el annak az angol üzletembernek a helyzetét, akinek személyes térigényét egy üzleti állófogadásnál egy nyomulós arab veszélyezteti, aki saját biztonságérzete érdekében igyekszik egyre közelebb lépni, és képzeljük el azt a frusztrációt, amit az arab él meg, miközben a hűvös brit folyamatosan hátrál. Hogyan nyerheti el az angol férfi arab kollégája bizalmát, ha az menekül kellemetlen szagú lehelete elől? A bizalmas távolság általában 0-50 cm-ig terjed, a személyes távolság 50 cm-1m között. Ez a barátság átlagos tartománya. A társas távolság 1-3m között, a nyilvános távolság 3m-nél több, egyirányú kommunikációt jelez. Amikor a diákok üresen hagyják az első sorokat, ez azt fejezi ki, hogy nem kölcsönös eszmecsereként értelmezik a helyzetet. Ha valaki átlépi a számunkra elfogadható távolság küszöbét, szívünk gyorsabban dobog, adrenalin szintünk megemelkedik, tenyerünk izzad, izmaink megfeszülnek, mindez azt jelenti, hogy a központi idegrendszer működésbe lépett. Az élmény meglehetősen kellemetlen lesz, ha az illetővel szemben fenntartásaink vannak. (Vö. Rosenberg)

1. **Minden üzenetnek 3 aspektusa van**

Ha megkérem a barátomat: „Gyere el velem egy koncertre, a kedvemért” és a másik elmegy, azt azért nem lehet kívánni tőle, hogy élvezze is. Főleg, ha inkább ő focimeccsekre szeretne járni. Ha valaki mindig csak arra törekszik, hogy ne legyen konfliktus, mindent el akar simítani, hogy a felszínen minden harmonikusnak látsszon, az nehezen tud elérni igazi mély emberi kapcsolatokat. Amikor komoly dolgokat kell megbeszélnünk, tegyük azt teljes figyelemmel, ne úgy, hogy közben mást is csinálunk, pl.: számítógép előtt ülünk, tanulunk, sms-t írunk, hanem szánjunk rá tisztességes időt. Érzelmeik is lehetnek a jó kommunikáció akadályai, különösem a félelem és a passzív harag, vagyis a párbeszédtől való visszahúzódás.

Fontos, ha kérünk, úgy kérjünk, hogy kapjunk, ne követeljünk! Olyat kérjünk, ami teljesíthető és konkrét például:ha a testvéredtől azt kéred,segíts nekem a szobánk rendben tartásában, jobb,ha azt kéred, hogy légy szíves kéthetente te takarítsd ki a szobánkat! Fontos az is, hogy tárgyilagosan kérjünk, ellenőrizzük a hangunkat, hogy nincs–e benne szemrehányás, követelés, elítélés vagy harag, esetleg félelemkeltés! Végül az is fontos, valamilyen módon fejezzük ki, hogy értékeljük, amit kapunk! (Vö. Rosenberg)

Eszközigény: