

SEAL-Hungary • KERESZTUTAK

MARSHALL ROSENBERG



előadásai Budapesten

• 1996 május és augusztus •

MOJATRAT
BEVEZETŐ AZ ERŐSZAKMENTES KÖZVETÍTŐ MODELLJÉHEZ

SEAL-Hungary Alapítvány,
1026 Budapest, Pasaréti út 114/A
Tel./Fax: 09-1-274-2687
Adószám: 18076413-1-01

A ZSIRÁFNYELV:

AZ ÉLETTELI, EREDMÉNYES, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ NYELVE

Jegyzetek

dr. Marshall Rosenberg

1996-os budapesti előadásai alapján

Mottó

*„Ha egy sakállal élsz együtt,
sohasem kell álmatlanul azon tételődöd az ágyban,
hogy mi lehet a baj veled.
Mindig pontosan tudni fogod.
És akkor nyugodtan alhatsz.”*

(Marshall B. Rosenberg)

Lejegyezték és összeállították:
a SEAL-Hungary Alapítvány
és a Keresztutak Egyesület munkatársai

Fordította és szerkesztette: Morzsa Ágnes és Faragó Gábor

Borító: Tényi Katalin

Kiadó: SEAL-Hungary Alapítvány, 1997.

ISBN 963 04 8049 2

TARTALOM

BEVEZETŐ AZ ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJÉHEZ	3
DR. MARSHALL B. ROSENBERG, A MODELL KIDOLGOZÓJA	3
A MODELLRŐL DIÓHÉJBAN	3
AZ ERŐSZAKMENTESSÉG NYELVÉNEK FÖLFEDEZÉSE	4
KÉTFÉLE MOSOLY	4
HOGYAN TANÍTSAM MAGAMAT „ZSIRÁFUL”?	5
A „ZSIRÁFTÁNC”	5
TARTALMI VÁZLATOK	6
AZ ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJE.....	6
ÉLETIDEGEN KOMMUNIKÁCIÓ	8
BEVEZETŐ AZ ELŐADÁSOKHOZ	9
A ZSIRÁFNyelv ALAPJAI	10
ÉRTÉKÍTÉLET	11
KATEGÓRIÁK.....	11
A ZSIRÁFNyelv CÉLJA.....	12
FEL A FÜLEKKEL!.....	12
KÉRNI TUDNI KELL.....	13
A JELENBEN ÉLNI.....	14
NEM A MEGOLDÁS A LEGFONTOSABB!	14
BÉKEKÖZVETÍTÉS.....	14
AZ ÉRZÉSEK NYELVE	15
A SZÜKSÉGLETEK NYELVE	20
A ZSIRÁFBESZÉD	25
A ZSIRÁFFÜL	33
A SAKÁLNyelv ZSIRÁFRA FORDÍTÁSA	41
KÖZVETÍTŐ TÁRGYALÁSOK	43
A ZSIRÁFOK EGYÉB TULAJDONSÁGAI	45
SZÜLETETT ZSIRÁFOK.....	45
LEHET-E ZSIRÁFNyelvet HASZNÁLNI KISGYEREKEKKEL?.....	45
A BÜNTETÉS KIÚTTALANSÁGA.....	45
ZSIRÁFNyelv ÉS ENGEDÉKENYSÉG.....	46
MEGFIGYELÉS ÉS ÉRTÉKELÉS.....	46
A ZSIRÁFTANÁR.....	47
HOGYAN LEHET MEGKÜLÖNBÖZTETNI A KÉRÉST A KÖVETELÉSTŐL?.....	47
HOGYAN MONDJUNK NEMET ZSIRÁFUL?	47
A ZSIRÁFNAK MINDIG KEDVESNEK KELL LENNIE?.....	48
HOGYAN GYÁSZOLJUNK ZSIRÁFUL?	48
HOGY VAGY?.....	48
ÜZLETEMBEREK.....	48
LÉTEZIK-E MEGOLDHATATLAN KONFLIKTUS?.....	49
ZSIRÁFZENE A ZSIRÁFFÜLEKNEK.....	49
HOGYAN MONDJUNK KÖSZÖNETET ZSIRÁFNyelVEN?	49
SZÍVBŐL ADNI.....	50
MELLÉKLET	51
ZSIRÁFORIZMÁK	51
ÉRZÉSTÁR	52

BEVEZETŐ AZ ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ MODELLJÉHEZ

Az „erőszakmentesség nyelve” egy olyan kommunikációs modell, amelyet dr. Marshall B. Rosenberg fejlesztett ki és mutat be az együttérzésen alapuló interperszonális készségek vonatkozásában. Dr. Rosenberg előadásai során megmagyarázza és megtanítja a „zsiráfnyelvet”, bár saját állítása szerint anyanyelve a „sakál”. Bábukkal mutatja be a sakált és a zsiráfot tipikus hétköznapi kommunikációknak és az erőszakmentes kommunikáció játékos összehasonlítására. A nyelv elsajátítása terén végzett kutatásai híressé váltak erőteljes gyakorlati kihatásai révén.

DR. MARSHALL B. ROSENBERG, A MODELL KIDOLGOZÓJA

Dr. Rosenberg 1934-ben született, Detroit városában nőtt föl, erőszak és zavargások közepette. Miután több olyan emberrel is találkozott, akik konstruktív módon, erőszakmentesen viszonyultak másokhoz, rájött, hogy ezek az emberek mind a kommunikáció egy sajátos, szeretetteljes és odafigyelő formáját alakították ki magukban. E viselkedési mintákat tanulmányozva kialakította saját modelljét az együttérzésen alapuló, erőszakmentes kommunikációról. Ennek révén számos különböző társadalmi szintű és helyzetű emberrel került kapcsolatba munkája során: politikusokkal, üzletemberekkel, szülőkkel, tanárokkal, diákokkal, börtönlakókkal, városi bandák tagjaival, rendőrökkel. A világ legkülönbözőbb részein folytatja tevékenységét, köztük az USA-ban, Európában, Afrikában, Izraelben és a korábbi Jugoszlávia utódállamaiban.

Dr. Rosenberget a világ számos konfliktusvezetőjéből felkéri arra, hogy az erőszak sújtotta térségekben együttműködjön a konfliktusok megoldásában. Ez általában azzal a jellemző eredménnyel jár, hogy kialakul egy — általában magasabb szintű — egyetértés a saját és a másik fél igényeiről, szükségleteiről. Dr. Rosenberg egyaránt tapasztalt a házassági tanácsadásban, a fiatalkorúak bandái, illetve az európai és afrikai gerillák és fegyveres csapatok körében végzett munkában a különböző fegyveres konfliktusok során.

Több, mint harminc éves oktatói tapasztalattal rendelkezik az USA-ban, Kanadában és Ázsiában. A klinikai pszichológia doktora és az amerikai Szakpszichológusok Vizsgálóbizottságának hivatalos képviselője, több neves amerikai egyetem előadója, az Erőszakmentes Kommunikációs Központ alapítója és oktatói igazgatója. A központ Dr. Rosenberg kommunikációs modelljét alkalmazza és tanítja, melynek célja a nézeteltérések, konfliktusok békés megoldása.

A modellt sikerrel alkalmazzák üzletemberek a munkacsoportok együttműködésének elősegítésében, pedagógusok a demokratikus, humánus nevelésben, szülők, gyermekek, házastársak egymás igényeinek jobb megértésében és harmonikusabb kapcsolatok kialakításában, valamint politikusok, diplomaták, katonatisztek és békeharcosok nemzetközi és belső konfliktusok megoldásában. Az utóbbi évek során dr. Rosenberg többek között az alábbi helyeken és helyzetekben vezetett békétárgyalásokat: Ruandában, az izraeli—palesztin megbékélési mozgalom keretében, a balkáni háborúban és Írországban. A modell dr. Rosenbergnak a 60-as évek elején polgárjogi aktivistaként szerzett tapasztalataiból nőtt ki, amikor iskolákban és más közintézményekben a szegregáció megszüntetésén dolgozott.

A MODELLRŐL DIÓHÉJBAN

Ha nem azt kapjuk valakitől, amit szeretnénk, hajlamosak vagyunk ezért az illetőt kritizálni, elítélni, megbélyegezni, például „lustának”, „figyelmetlenség”, „rossz modorúnak” titulálni. Ez a tanult és sokunkban mélyen gyökerező kommunikációs séma azonban védekezésre, ellentámadásra készíti a partnerünket, így nem segíti elő az építő párbeszédet. Az erőszakmentes kommunikáció modellje szerint hatékonyabb kommunikációhoz vezet, ha jóhiszemű, kíváncsi érdeklődéssel fordulunk a másik ember számunkra esetleg bántó megnyilvánulása felé, hogy ezáltal átérzhessük, milyen megbántottság és kielégítetlen igény készíti őket erre a viselkedésre. Saját magunkért való kiállásunk során legcélszerűbb világosan és őszintén, a jelenre vonatkoztatva megfogalmazni az igényeinket, mert ez az, amire a partnerünk konstruktívan tud reagálni.

A modell arra ösztönöz, hogy túllépünk az ítéletalkotáson és megbélyegzésen, és ehelyett az ellenünk megnyilvánuló ítéletekben halljuk meg azt, hogy milyen megbántottság, kielégítetlen igény készítet másokat arra, hogy elítéljenek bennünket. Ilyenkor a sértődést, felháborodást, félelmet félretéve arra

koncentrálunk, hogy vajon mik a partnerünk vágyai, igényei. Ez arra az esetre is vonatkozhat, ha belső konfliktusaink során saját magunk fölött mondunk ki ítéleteket — saját kielégítetlen igényeinkből fakadóan.

Ez az empátikus, aktív meghallgatás és a saját igényeink nyílt és pontos megfogalmazása az erőszakmentes kommunikáció modelljének két alapköve.

„A másik ember elítélése nem más, mint saját kielégítetlen szükségleteink tragikus kifejeződése” — szokta mondani dr. Rosenberg.

AZ ERŐSZAKMENTESSÉG NYELVÉNEK FÖLFEDEZÉSE

Az alábbiakban dr. Rosenberg egyik előadásának szövegét tesszük közzé. Ez az előadás egy olyan kommunikációs folyamatról szól, amely az erőszak megelőzésére szolgál, és együttérzésre ösztönöz.

KÉTFÉLE MOSOLY

Az emberek néha élvezik más emberek fájdalmát. Emlékszem azoknak az embereknek a mosolyára, akik egyszer végignézték, ahogyan engem összeverték. Egy banda vert meg, csak azért, mert zsidó voltam. Örömmel nézték végig a szenvedésemet, mert azt tanulták, hogy a zsidók rossz emberek, és megérdemlik a szenvedést. Maga a verés nem is annyira fájt, mint inkább az a tény, hogy a szenvedésemet mások élvezettel nézik. Annak felismerése, hogy az emberek örülhetnek mások fájdalmának és megalázásának, félelmetes volt számomra.

Néha az embereket örömmel tölti el, ha jót cselekedhetnek embertársaikkal. Emlékszem Julius bácsikám mosolyára, amikor mindennap eljött ápolni a súlyos betegségtől megbénult nagymamám. Mosolyából kitűnt, hogy milyen boldogságot jelent számára a nagymama hálás pillantása.

Életcélom annak tanulmányozása, hogyan lehetséges megakadályozni azt, hogy embertársaink szenvedését élvezzük, valamint hogy hozzájáruljunk ahhoz a pszichológiai folyamathoz, amelynek révén örülünk mások boldogságának. A szakterületem a klinikai pszichológia, doktori fokozatomat a wisconsini egyetemen szereztem. Elmegyógyintézetekben és rehabilitációs intézetekben végeztem szakmai gyakorlatot. Rövid ideig egy állami elmegyógyintézetben dolgoztam, majd egy pszichológiai tanácsadó magáncégnél, a klinikai és oktatási szolgáltatások területén. Ez a gyakorlati tapasztalat lehetővé tette, hogy a pszichoterápiát az emberek széles körében alkalmazzam. Ugyanakkor lassan megértettem, milyen belső motivációk vezérlelnek bennünket magunk és társaink ellen irányuló erőszakos cselekedeteinkben. Carl Rogers, Abraham Maslow és Martin Buber munkái révén megismerkedtem az emberi fejlődés azon tényezőivel, amelyek meghatározzák az együttérzés összetevőit. Életem során olyan emberekkel kerültem közeli kapcsolatba, akik beépítették mindennapjaikba az együttérzést és könyörületességet, tőlük sokat tanultam.

E különböző tapasztalataimból arra a következtetésre jutottam, hogy a nyelv rendkívül fontos az együttérzés tolmácsolásában. Azok az emberek, akik élvezik embertársaik szenvedéseit, a hibáztatás és elutasítás verbális eszközeivel fejezik ki magukat. Ezt a nyelvet szakmai körökben „életidegen kommunikáció”-nak nevezem, a könnyebb megértés céljából pedig egyszerűen „sakálnyelvnek”. Már-már olyan érzés kerít bennünket hatalmába, mintha egy sakál éppen bevetésre készülne, és bizony mi vagyunk az áldozatai (vagy talán még ahhoz is túl reménytelennek, csúnyának vagy undorítóknak tartjuk magunkat, hogy egy sakál végezzen velünk).

Másrésről azoknak, akik megértően, együttérzően viselkednek önmaguk és mások irányában, a nyelv eszközként szolgál kapcsolatteremtéseikben. Szakmai körökben ez az ún. „erőszakmentes kommunikáció” (vagy „az együttérzés kommunikációja”) nevet viseli. Oktató munkám során „zsiráfnyelvnek” hívom a kommunikáció e formáját, mert ez a szív nyelve. A zsiráfnak van ugyanis a legnagyobb szíve minden szárazföldi állat közül, hiszen a vért hosszú úton kell felpumpálnia az agyba. A zsiráf gyengéd és erős is egyben, ezért jó szimbóluma lehet annak a nyelvnek, amely közvetíthet saját értékeink felismerésében.

HOGYAN TANÍTSAM MAGAMAT „ZSIRÁFUL”?

Miután e két nyelvet felfedeztem, rájöttem arra (ami meg is rémített), hogy a „sakálnyelv” az én anyanyelvem is. Láttam, hogy milyen könnyen tudtam másokat kategóriákba sorolni és kielemezni, mialatt alig voltam képes az kifejezni, hogy bennem mi játszódik le. Elkezdtem hát gyakorolni a „zsiráfnyelvet”. Nem volt könnyű. Már régóta csak a sakált használtam. Detroit utcáin nőttem fel, ahol megtanultam az „utcai sakált”. Abban az időben a nekem nem tetsző illetőt a „Te marha” kifejezéssel aposztrofáltam. Ez az elnevezés alapvető sakálkifejezés. A klinikai pszichológiai tanulmányaim megtanítottak a „szaksakál” dialektusára. Ekkor a primitív „marha” helyébe a sokkal kifinomultabb „álneurotikus skizofrén” lépett. Hozzá kell tennem, hogy a zsiráfnyelvben nincsenek olyan szavak, amelyekkel másokat kritizálunk vagy minősítünk. Amikor zsiráful szólunk, akkor arról beszélünk, hogy mi játszódik le bennünk, és nem arról, hogy mi a bajunk másokkal.

Miután felfedeztem a zsiráfnyelv jelentőségét, megmutattam azt mindazoknak, akik hozzám fordultak tanácsért. Később tanítani kezdtem más körökben is, többek között olyan embereknek, akik hátrányos (elnyomott) csoportok állampolgári és emberi jogaiért küzdöttek. Elégedettséggel töltött el, hogy mennyire hasznukra vált a nyelv politikai életben. A zsiráfnyelv hatékonysága és praktikussága kezdett ismertté válni, éppen ezért otthagytam a magánpraxisomat és olyan csoportokkal kezdtem együtt dolgozni, akik a zsiráf nyelvet meg akarták tanulni, hogy azt a szakmai munkájuk során vagy politikai céllal alkalmazhassák.

Már 30 éve foglalkozom „zsiráfképzéssel”. Néha a zsiráftréningeket „Erőszakmentes kommunikációs tréningeknek” vagy „Együttérzéses kommunikációs tréningeknek” nevezem. Amíg az emberek meg nem értik, hogy mit értek zsiráfnyelv alatt, addig eléggé furcsának tartják, hogy „zsiráfтанárnak” nevezem magam. A zsiráfkurzusokon résztvevők kora a gyerekektől az idősekig széles kört ölel fel. Vannak köztük férfiak és nők is. Egyesek gazdagok, mások szegények. Vannak egyetemet végezettek, de olyanok is, akik az utcán nőttek fel.

A zsiráfnyelvet beszélő emberekkel együtt olyan nemzetközi hálózatot szervezünk, amelyben zsiráftréningeket tartunk az e nyelv iránt érdeklődőknek. Hálózatunk már 13 országban szervez tréningeket. Egy csoportot kiképzünk, akik aztán másokat képezhetnek, azok megint másokat, így viszonylag rövid idő alatt ezek sajátíthatják el a zsiráfnyelvet. Írott anyagok, video- és audiokazetták segítik a tréningeket.

A „ZSIRÁFTÁNC”

Amikor „zsiráful” beszélünk, akkor párbeszédet kezdünk a partnerünkkel. Ez a dialógus egy táncra hasonlít, ahol jeleket küldünk egymásnak, amíg a jó érzés át nem jár mind a kettőnket. Ruth Bebermeyer „Given to” című dalában leírta a tánc szépségét.

*Akkor a kapom a legtöbbet tőled,
amikor te a legtöbbet veszed el tőlem.
Amikor megérezed az örömet, hogy adhatok neked,
és tudod, hogy amit én adok,
nem azért adom, hogy adóssommá tegyelek,
hanem hogy megéljem a szeretetet, ami tőled árad felém.*

*Az ajándék könnyed hálával történő elfogadása
talán a legnagyobb adomány.*

Nincs mód arra, hogy a kettőt szétválasszam.

*Amikor adsz nekem valamit,
akkor te az elfogadást kapod tőlem.*

*Amikor elfogadod tőlem,
akkor érzem, hogy milyen sokat kaptam.*

Négy lépés van a „zsiráf táncban”. Ha a másik személy is „zsiráful” beszél, akkor a tánc sokkal könnyebben és kecsesebben halad tovább, mint abban az esetben, ha „sakálul” beszél. Mégis a „zsiráf” szépségét és erejét az adja, hogy amikor „zsiráf táncot” járunk, akkor másokat is elkap a táncolási kedv, még akkor is, ha „sakáltáncal” indítottak.

TARTALMI VÁZLATOK

Az alábbi rész rövid, vázlatszerű áttekintést nyújt az erőszakmentes kommunikáció modelljéről és a kapcsolódó sémákról.

AZ ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ MODELLE

Az ábra a „zsiráfkommunikáció” alapelemeit mutatja be:

- Elmondjuk, hogy mi játszódik le bennünk, anélkül, hogy embertársunkat kritizálnánk.
- Kérésünket olyan módon tolmácsoljuk, hogy az ne tűnjön elvárásnak mások szemében.
- Empátiával fogadjuk azt, hogy mi játszódik le társainkban (amit megfigyelnek, éreznek, és amire szükségük van).
- Empátiával fogadjuk, amit mások kérnek tőlünk, anélkül, hogy azt elvárásnak tekintenénk.

<p>Elmondom azt, hogy mi mindent érzek, és mi tenné az életemet még szebbé és teljesebbé:</p> <p><i>Amikor azt látom (hallom), hogy...</i></p> <p><i>akkor azt érzem...</i></p> <p><i>Mert arra volna szükségem, hogy...</i></p> <p><i>és most azt szeretném, ha te...</i></p>	<p>Meggyőződöm arról, hogy üzenetemet fogadták-e, s nem értették-e félre:</p> <p><i>Visszamonadnál nekem, amit most hallottál tőlem, hogy tudjam, eléggé érthetően fejeztem-e ki magam?</i></p>
<p>Meggyőződöm arról, hogy jól értettem-e meg a másik üzenetét:</p> <p><i>Ez most neked/téged...</i></p> <p>vagy</p> <p><i>Úgy érzed, hogy...</i></p> <p><i>Mert arra lenne szükséged, hogy...</i></p> <p>vagy</p> <p><i>Szeretném, ha én...</i></p>	<p>Figyelmemet arra fordítom, hogy a másik mi mindent érez, és mi tenné az életet még szebbé és teljesebbé számára:</p> <p><i>Ez most neked/téged...</i></p> <p>vagy</p> <p><i>Úgy érzed, hogy...</i></p> <p><i>Mert arra lenne szükséged, hogy...</i></p> <p>vagy</p> <p><i>Szeretném, ha én...</i></p>

© Copyright 1995 Marshall B. Rosenberg. Minden jog fenntartva.

Az erőszakmentes kommunikáció

**Érthetően kifejezem,
mi mindent érzek,
anélkül, hogy
téged kritizálnálak:**

1. *Megfigyelés formájában elmondom azt a helyzetet vagy történetet, ami segít vagy hátráltat abban, hogy nekem jó legyen*
2. *Mit érzek, amikor ezeket tapasztalom*
3. *Mire volna szükségem, ami miatt ezt érzem*

„Amikor azt látom (hallom), hogy..., akkor azt érzem..., mert arra volna szükségem, hogy...”

**Érthetően kifejezem,
mit kérek tőled,
anélkül, hogy
ez követelés lenne:**

4. *Konkrétan mit szeretnék, ha tennél*

„...és most azt szeretném, ha te...”

**Beleérzéssel elfogadom,
hogy te ezt és ezt érzed,
anélkül, hogy hibáztatást vagy
kritikát hallanék ki a szavaidból:**

1. *Abból, amit mondasz, kihallom azt a helyzetet vagy történetet, ami segít vagy hátráltat abban, hogy neked jó legyen*
2. *Mit érzel, amikor ezeket tapasztalod*
3. *Mire volna szükséged, ami miatt ezt érzed*

„Amikor azt látod (hallod), hogy..., akkor azt érzed..., mert arra volna szükséged, hogy...?”

**Beleérzéssel elfogadom,
amit tőlem kérsz,
anélkül, hogy követelést
hallanék ki a szavaidból:**

4. *Konkrétan mit szeretnél, hogy tegyek*

„...és azt szeretném, ha én...”

ÉLETIDEGEN KOMMUNIKÁCIÓ

TARTALMI VÁZLATOK

Kritika

Az életidegen kommunikáció egyik formája a kritika, amely azt feltételezi, hogy a másik rossz, vagy helytelenül viselkedik. Például: „Az a baj veled, hogy túlságosan is önző vagy (lusta, érzéketlen, modortalan stb.)”. Az erre a kommunikációra jellemző további megnyilvánulások típusai: „sértés”, „hibáztatás”, „leszólás”, „diagnózis” és „ítélet”.

A felelősség letagadása

Az életidegen kommunikáció egy másik jellemzője az, hogy tagadja személyes felelősségünket gondolatainkért, érzéseinkért és tetteinkért. Erre példa a „kell”, „muszáj” szavak használata egy mondatban: „Vannak dolgok, amiket meg kell csinálni, akár tetszik, akár nem”.

Általában akkor tagadjuk le a felelősséget cselekedeteinkért, amikor azok okaként a következők valamelyikét tudjuk be:

- Mások cselekedetei („Azért kevertem le egy pofont a gyerekeknek, mert kiszaladt az utcára.”)
- Ködös, személytelen erők („Azért takarítottam ki a szobámat, mert már muszáj volt.”)
- Pszichológiai értelemben vett múltunk, állapotunk, diagnózisunk vagy múltbeli élményeink („Azért iszom, mert alkoholista vagyok.”)
- A hatalmasságok diktátuma („Azért hazudtam az ügyfélnek, mert a főnök ezt kérte.”)
- A társaság hatása („Azért kezdtem el cigizni, mert a csoportomban mindenki dohányzott.”)
- Intézményes előírások és szabályok („Azért osztályozom a házi feladatokat, mert ezt írta elő a tanfelügyelőség.”)
- Nemi, társadalmi vagy az életkorral kapcsolatos szerepek („Útálok minden reggel bemenni a munkahelyemre; csak azért csinálom, mert én vagyok a családfő, és el kell tartani a családomat.”)
- Lebírhatatlan vágyak és késztetések („Egyszerűen nem bírtam magammal, be kellett ülnöm a cukrászdába, hogy telezabáljam magam süteménnyel”).

Követelések

A követelések megfogalmazása az életidegen kommunikáció harmadik formája. A követelés — az erőszakmentes kommunikáció modelljében — olyan kérés, amely burkoltan vagy nyíltan azzal fenyeget, hogy ha nem teljesítik, felelősségre vonás vagy büntetés következik.

A jutalmazás és büntetés igazolása

Az életidegen kommunikáció negyedik jellemzője az olyan megfogalmazások használata, amelyek ahhoz az elképzeléshez kötődnek, hogy egyes cselekedetek jutalmat érdemelnek, míg mások büntetendők. Például: „Mégérdemelné, hogy megbüntessék azért, amit tett”.

© Copyright 1995 Marshall B. Rosenberg. Minden jog fenntartva.

Dr. Marshall Rosenberg előadásainak átirata
1996. május 24–27. és augusztus 31–september 1.
Budapest

BEVEZETŐ AZ ELŐADÁSOKHOZ

Az előadásokon az erőszakmentes kommunikáció folyamatáról fogunk tanulni, lehetőséget adva ennek gyakorlására is olyan szituációkban, amelyek fontosak lehetnek számunkra.

Az egész folyamatnak a célját nagyon világosan kifejti egy gyerekeknek írt dal, amelynek címe: „*Lásd meg, hogy szép vagyok*”. Arról szól, hogy bár talán nehéz bármi szépet látnod bennem, de rajtad is múlik: megadod-e minden nap az esélyt arra, hogy felfedezzed bennem azt, aki igazából vagyok, és hagyod-e, hogy ennek a belső életnek a szépsége átragyogjon mindenemre, amit teszek.

Persze könnyű meglátni a másikban a szépséget, amikor éppen jól kijövünk egymással. Az már komolyabb feladat, hogy olyan emberekben is meglássuk ezt, akik azt a nyelvet beszélik, amit én sakálnyelvnek hívok. A sakálnyelv az a nyelv, amely megakadályozza, hogy együttérző módon kommunikáljunk egymással.

Hadd mutassak néhány példát arra, milyen is egy sakálul beszélő ember. Ha egy sakálnak nem tetszik, ahogyan másvalaki viselkedik, rögtön ítélni kezd fölötte. Amikor felmerül egy konfliktus, a másikat hibáztatja, ahelyett, hogy megpróbálná megérteni, mi kizetheti őt az adott cselekvésre.

Ha például én sakál lennék, és te — mondjuk — kétségbe mernéd vonni a zsiráfnyelv jelentőségét, akkor ezzel az én szememben máris szegénységi bizonyítványt állítottál ki magadról. Ha egy előadás közben olyan szavakat használnék, amelyeket nem értesz, természetesen akkor is te lennél a hibás, amiért olyan nehéz felfogású vagy. Ha viszont én nem tudom követni, amit te mondasz, akkor biztosan „hadarva, zavarosan beszélsz”.

A sakálnyelv agyunkba vésése korán megkezdődik. Hogyan láthatom meg szülőként a szépséget egy olyan kölyökben, aki sakálul beszél? Aki, amikor megkérjük, hogy csináljon valamit, olyan rettenetes sakálszavakat használ, mint például a „NEM!”, „AZÉRT SEM!” Vagy hogyan lássuk meg a szépséget olyan emberekben, akiknek szörnyűséges sakálszokásaik vannak? Akik, amikor szomorúak, vagy valamilyen vágyuk nem teljesül, akkor ahelyett, hogy a segítségedet kérnék, inkább valami rosszat próbálnak találni benned. Olyan kategóriákban gondolkodnak, mint „helyes és helytelen”, „jó és rossz”, „normális és abnormális”.

Ők azok, akik ha nem kapják meg, amire szükségük van, így fejezik ki magukat: „*Önző vagy*”, „*Teljesen érzéketlen vagy*”, „*Idegbeteg vagy*”. Hogyan tudnánk mégis meglátni a bennük rejtőző belső szépséget?

Az a nyelv, amivel most foglalkozunk, amit „zsiráfnyelvnek” hívok, segíteni fog bennünket, hogy meglássuk minden emberben a szépet attól függetlenül, hogyan kommunikál velünk. Megmutatjuk, hogyan lehet zsiráfülleteket föltennünk, amelyek segítségével le tudjuk fordítani ezt a csúf nyelvet arra a nyelvre, ami kifejti az emberben lévő szépséget. Ez a nyelv lehetővé teszi, hogy amikor mi szólalunk meg, világosan megmutassuk a másik embernek, ami bennünk van. Megtanuljuk, hogyan húzogassuk meg gyengéden a sakál fülét, hogy meglássa bennünk a szépséget, és meghalljon minket.

A ZSIRÁFNYELV ALAPJAI

Hadd indítsam előadásomat egy történettel. Volt egyszer az egyetemen egy hallgató, aki az első nap még bejött az előadásra, de aztán később az egész félévben egyetlenegyszer sem jelent meg. A vizgán viszont 95 százalékot ért el. A professzor behívta magához, és megkérdezte, hogy csinálta ezt. Ezt felelte: „Száz százalékot is elérhettem volna, ha nem jövök be az első előadásra...”

Kisgyerekként nem előadásokon ülve, leckéket hallgatva tanultunk meg beszélni. Ez a zsiráfnyelvre is igaz. A zsiráf nem idegen nyelv az ember számára. Ez valójában az anyanyelvünk. Mindannyian tökéletes zsiráfsággal beszéltünk egy ideig. Most oda kell visszajutnunk, ahonnan elindultunk.

Amikor három hónapos voltál, és felébredtél az éjszaka közepén, nem azt mondtad a szüleidnek, hogy „*Nahát, ti hülye felnőttek, hogy lehettek ilyen érzéketlenek? Már négy órája nem ettem! Nyomás, ki az ágyból, és etessetek meg!*” Ha ezt mondtad volna, ma biztosan nem lennél itt. Kinek van kedve megetetni valakit, aki mindenféle jelzőkkel illeti?

A probléma akkor kezdődött, amikor megtanultuk ezt a nyelvet használni. Vajon miért tanulták meg a szülein és a nagyszülein is ezt a nyelvet? Azért, mivel erre a nyelvre van szükség ott, ahol valaki uralkodik. Nem tudunk a rabszolgánkká tenni egy olyan embert, akinek az érzéseivel és szükségleteivel állandóan kapcsolatban állunk.

Ezt az elidegenítő nyelvet örököltük, de nem jó nekünk. Ezért van szükségünk arra, hogy újra megtanuljuk igazi anyanyelvünket.

A zsiráfnyelvben is legalább annyira jártasak lehetünk, mint most a sakálban. Gandhi néhány szava nagyon sokat segített nekem, amikor a sakálnyelvről a zsiráfra próbáltam átállni. Akkoriban gyakran meg kellett állnom, hogy végiggondoljam, mit is mondtam az előbb. Komoly kétségeim voltak, és mindenféle sakáldolgokat vagdosztam a fejemhez. Például azt, hogy a zsiráfnyelv nem természetes, hanem mesterséges. De éppen a kellő időben olvastam Gandhi szavait: „*Ne keverjük össze a természetet a megszokottal.*”

Évszázadokon keresztül arra nevelték bennünket, hogy bizonyos szokásoknak megfelelően gondolkodjunk, viselkedjünk és kommunikáljunk. Ezeket habozás nélkül megtesszük, mint körülöttünk mindenki. De ettől még nem válik természetessé. Mindez csak azt jelenti, hogy nagyon jól be vagyunk idomítva arra, hogy így viselkedjünk.

Gandhi szerint az a természetes, ami belülről, a szívből mozgatja az embert. Ami közelebb áll ahhoz, ahogyan felfogjuk az emberi létet. És ha látunk egy olyan megnyilvánulási módot, amely közelebb áll ahhoz, ahogyan az emberi létet felfogjuk, afelé fogunk elmozdulni.

Lehet, hogy ehhez nagyon sokat kell gyakorolni, mielőtt ez szokásunkká válik. Ezen a ponton Gandhi egy koncertzongoristát hozott fel példaként. Amikor látjuk, hogy fönt a színpadon szinte ömlik a keze alól a muzsika, nem veszünk tudomást a sok-sok óráról, amin keresztül gyakorolt.

Sok gyakorlattal a zsiráfnyelv is vérünné válhat. Emlékszem egy esetre, amikor még nagyon messze voltam ettől. Az idősebb fiammal kerültem összeütközésbe. Két–három másodpercenként le kellett állítanom magam, hogy odafigyeljek, és összekapcsolódjak azzal, ami benne történik. Úgyhogy rengeteg időbe telt, amíg el tudtam mondani, amit akartam.

Végül a fiamnak elege lett ebből, és azt mondta: „*Papa, olyan sok időbe telik, amíg kinyögsz valamit!*” Erre azt mondtam: „*Akkor hadd mondjam azt, amit gyorsan is el tudok mondani. Csináld, ahogy én mondom, vagy seggbe rúglak!*” — „*Papa, akkor inkább gondold végig!*”

Számomra állandó feladat, hogy percről percre zsiráf tudjak maradni. És vannak helyzetek, amikor belőlem is kiszabadul a sakál. De mindezek nagyon értékes alkalmak, amikor sokat tanulhatok. Zsiráf vagyok, de nem próbálok tökéletes lenni. Ehelyett inkább egyre próbálok kevésbé hülyévé válni. Ha tökéletes akarsz lenni, katasztrófa lesz számodra, valahányszor nem sikerül. A hibák elkerülésének egyik módja, ha meg se próbálunk valamit csinálni. Nem eshetsz le az ágyról, ha a földön alszol.

ÉRTÉKÍTÉLET

Minden ítélet, amit ránk ragasztanak, csupán annak tragikusan alacsony színvonalú kifejezése, hogy az ítélkezőnek mire van szüksége. Minden kritika, minden ítélkezés, minden címkézés az illető igényeinek, elvárásainak szomorú, alacsony színvonalú kifejezése.

Kétféle ítélet létezik. Az elsőt erkölcsi, moralizáló ítéletnek hívhatjuk. Ha valaki olyat csinál, ami nekünk nem tetszik, megmondjuk neki, hogy baj van vele, amiért ezt teszi.

A másikat értékítéletnek nevezhetnénk. A zsiráfnyelven mások cselekedeteit aszerint értékeljük, hogy hogyan érezzük magunkat a hatásukra, és mennyiben adnak választ kimondott vagy ki nem mondott igényeinkre. Ez tehát a cselekedet hatásának értékelése anélkül, hogy a másikat megítélnénk.

Nagyon gyakran összekeverjük az erkölcsi és az értékítéletet. A zsiráfnyelv megtanít bennünket arra, hogy csak értékítéletet gyakoroljunk.

Nem éhetünk igazán boldog és gazdag életet, hogyha nem hozunk bizonyos értékközpontú ítéleteket, mert egyes dolgok veszélyesek vagy károsak, tehát védekeznünk kell ellenük. De hogyan lehet zsiráfnyelven ítéletet kimondani anélkül, hogy az erkölcsi ítélet legyen?

A sakálul beszélő emberek többnyire nehezen tudnak különbséget tenni a megfigyelés és a vélemény között. Rendre összekeverik a tényeket az előítélettel. A filozófus Krishnamurti szerint az emberi intelligencia legmagasabb formája az, amikor képesek vagyunk a minősítés nélküli megfigyelésre.

Erre a képességre akkor is szükségünk van, amikor zsiráfnyelven beszélünk. Mindenféle ítélkezés nélkül egy olyan nyelven mondjuk meg a többieknek, hogy mi tetszik vagy nem tetszik abban, amit tesznek, amely nem ismeri a „rossz”, „helytelen” vagy „nem megfelelő” fogalmát.

Évszázadok óta hangzik a figyelmeztetés, hogy ne ítéljük meg ilyen módon a másik embert. Akár a buddhista hagyományt követjük, akár a keresztény, zsidó vagy iszlám hagyományt, mindegyik figyelmeztet, hogy ne ítélkezzünk a másik ember felett. A keresztény hagyomány nagyon világosan mondja: „Ne ítélj, hogy ne ítélkezzenek feletted.” De az olyan embereknek, mint én, akik sakálul tanultunk meg beszélni, tele van a fejük ezekkel az ítéletekkel. A szüleink, tanáraink s mindenki körülöttünk ilyen ítéleteket hoz magában. Nagyon könnyű beleolvadni ebbe a sakálvilágba, ahol az emberek gyakran helytelennek ítélik a másik viselkedését.

Ahhoz persze, hogy ebben a világban élni tudjunk, kell, hogy valamilyen módon ítéletet alkossunk. Állandóan ítéletet kell alkotnunk arról, hogy bizonyos cselekedetek az életet szolgálják-e vagy sem. Én ezeket azonban azért hívom értékítéleteknek, mivel arra mutatnak rá, hogy mire van szüksége az embernek, és hogy az adott cselekvéssel sikerül-e ezeket a igényeket kielégíteni. A zsiráfnyelven ilyenfajta értékítéleteket alkotunk anélkül, hogy bármilyen erkölcsi alapon elítélnénk a másikat.

A zsiráf semmiképpen sem engedékeny, nem mondja, hogy minden relatív, és nincs helyes vagy helytelen. De erőszak nélkül akarja ezeket az ítéleteket megalkotni, azért, hogy az emberek közelebb kerüljenek egymáshoz.

KATEGÓRIÁK

Zsiráfországban biztonságosabb élni, mint ott, ahol úgy gondolkodnak, hogy van jó és rossz. Rumi, egy szufi költő írt egy verset, ami így szól:

*Van egy rét túl a jón és rosszon —
Ott találkozom veled.*

Ez a Zsiráfország. Ott azok a szavak, hogy „jó” és „rossz”, „helyes” és „helytelen” nem léteznek. Csak az számít, hogy csodálatossá, széppé tudjuk-e tenni az életet egymás számára. Ne veszítsük el a kapcsolatot ezzel a szépséges világgal — ezzel a réttel, ahol csak azzal foglalkozunk, hogy az életet széppé tegyük a másik ember számára. Ne keveredjünk bele abba a labirintusba, ahol a jó és a rossz körül forog minden. Mert ezek a fogalmak szorosan kapcsolódnak a büntetéshez. Lépünk át abba a világba, ahol az életet gyönyörűvé tesszük egymás számára.

A ZSIRÁFNyelv Célja

A zsiráfnyelven nem elemezzük a másik embert, nem állítunk fel róla diagnózist vagy ítéletet. Egy egyszerű megfigyeléssel kezdjük, amelyben elmondjuk: „Amikor azt látom vagy hallom, hogy te ezt meg ezt teszed...”. Arról beszélünk, amit tapasztaltunk, és utána elmondjuk, mi minden érzünk ennek hatására — például mi fáj vagy zavart.

Tudatában vagyunk annak, hogy érzésünk oka nem a másik ember, nem is az, amit ő tett vagy elmulasztott megtenni, hanem az, hogy valamire szükségünk lett volna, de nem kaptuk meg. A ki nem elégitett szükségletek igen erős érzelmeket gerjesztenek, és sok összeütközésnek ezek a forrásai. Ezért „zsiráful” világosan kifejezzük a másik számára, mire lenne szükségünk.

Ez azonban nem elég ahhoz, hogy társunk biztonságban érezze magát, hiszen azzal szembesül, hogy valamit nem tudott megadni nekünk. Ezért egy nagyon konkrét, a jelenre vonatkozó kérést fogalmazunk meg felé: „Azt szeretném, ha most megmondanád, beleegyezel-e abba, hogy...?”

A zsiráfnyelv azonban nem egy trükkös fogás, amivel az embereket ügyesen rá vesszük arra, hogy megtegyék, amit akarunk. Mi is a célja a zsiráfnyelvnek?

Egyszer odajött hozzám egy asszony, és azt mondta, hogy ebédszünetben hazament, és kipróbálta, amit itt hallott, de nem működött. Azt feleltem: „Rendben, akkor vizsgáljuk meg, mit tanulhatunk ebből; de először nézzük meg, mi is történt.” Elmondta: „Hazamentem, és egy nagyon egyértelmű megfigyelést közöltem a legidősebb fiammal. Azt mondtam: «Megígérted, hogy megcsinálod ezt a házimunkát, és mégsem csináltad meg.» Az érzéseimet is kifejeztem. «Csalódott vagyok emiatt.» Aztán így folytattam: «Arra lenne szükségem, hogy megbizhassam abban, hogy ha valamiben megállapodunk, azt be is tartod.» Majd egy világosan megfogalmazott kérést intéztem hozzá: «Kérlek, menj, és csináld meg a munkát!» — „Mi volt akkor a baj, hiszen ez igazán zsiráful hangzik” — kérdeztem. „Az, hogy nem csinálta meg.” — „És mi történt ezután?” — „Azt mondtam, hogy nem élheti le az egész életét ilyen lustán és felelőtlenül.”

Ebből a párbeszédből kiderült számomra, hogy nem magyaráztam el elég világosan a zsiráfnyelv célját. Nem az a célunk, hogy rávegyük a másikat arra, hogy azt tegye, amit mi akarunk. Ha ezt akarod, legyél sakál. Mondd meg, mit akarsz, és ha nem teszik meg, büntesd meg őket. Ha megteszik, jutalmazd meg őket. De ha a büntetést és jutalmazást alkalmazva éred el, amit akarsz, ennek meg kell majd fizetned az árát. Tudniillik ezek kényszerítő eszközök. És ha kényszerből tesznek bármit is, elvesz a jóakarata. Ez pedig a későbbiekben beláthatatlan bonyodalmakhoz vezethet.

Ha a másik ember nem hajlandó megtenni azt, amit akarunk, akkor a zsiráf számára nem eléggé radikális megoldás, hogy a másikat fejbe veri vagy lepuffantja. Mi, zsiráfok, sokkal nagyratörőbb célt tűztünk ki. Nem egyszerűen azt akarjuk, hogy az emberek megtegyék, amit kérünk tőlük, hanem azt akarjuk, hogy azért tegyék meg, mert így döntöttek. Csakis szívből és szabadon — nem pedig attól tartva, hogy mi lesz, ha nem teszik meg.

Nos, amikor ezt kifejtettem ennek a hölgynek, megkérdezte, hogy ezek szerint le kell mondanunk az értékrendünkről? Hagyjuk, hogy a gyerekek a saját fejük után menve azt csináljanak, amit akarnak? „Nem” — feleltem, — „a zsiráfok sohasem mondanak le arról, amire szükségük van, hanem megpróbálják a zsiráfúncot folyamatosan fenntartani”. A zsiráfúncban addig a pontig nyújtjuk egymásnak kölcsönösen a nyíltságot és őszinteséget, amíg nem találkozunk azon a ponton, ahol mindenki megkapja, amire szüksége van — és ahol az emberek az adás örömeivel teszik ezt.

FEL A FÜLEKKEL!

Az előadások során megismerkedünk egy fejlett technikai eszköz működésével: a fejünkre illeszthető zsiráfűlekekkel. Azt is megtanuljuk, hogyan operálhatjuk le az elavult és rosszul működő sakálűleket.

Azt hiszem, nem kell külön magyaráznom, milyen üzeneteket közvetít a szörnyűséges, szőrös sakálűl. Ha például kicsit késve hazajön a gyerek, és elújságolja, hogy fociztak a téren, ezt a tényközlést ez a szerkezet automatikusan arra fordítja, hogy „Persze megint tönkretetted az új edzőcipődet, amit pedig nyolcezer forintért vettem neked — abból a pénzből, amiért keményen megdolgoztam!”

Ez a kifelé fordított sakálűl, ami másokról mindig csak rosszat hall. De gyakran előfordul velünk az is (különösen, ha kezdő zsiráfok vagyunk), hogy a sakálűlet fordítva, befelé irányított kagylókkal tesszük föl. Ilyenkor mindenből azt halljuk ki, hogy velünk van baj, mi vagyunk a másik problémájának okozója — mint a Micimackóban szereplő Fülel. Ezzel „saját magunk sakáljává” válunk.

A zsiráfnyelv helyett azt hallja ki a másik mondandójából, amit az valóban érez, és amire szüksége van — vagyis empátiával, beleérzéssel hallgatja. De néha nekünk — a kezdő, sőt a haladó zsiráfoknak is — arra van szükségünk, hogy saját magunk felé tanúsítsunk egy kis együttérzést azért, hogy ne lássuk olyan sötétben helyzetünket, vagy hogy mélyebben megértsük, mi a gondunk gyökere. Ilyenkor a zsiráfnyelvet is föl lehet tenni befelé fordítva, hogy egy kicsit „befelé kagylózzunk”, és meghallgassuk, mi zajlik szívünk mélyén.

A zsiráfnyelvet beszélőnek nagyon világosan látnia kell a különbséget aközött, ami kiváltja belőle az adott érzést, és hogy mi az érzés mögött rejlő ok. Ha például azt mondom: „Nagyon dühösnek érzem magam ilyenkor”, tudatában kell lennem annak, hogy nem az dühít fel engem, amit a másik csinált vagy mondott. Ha megbántva érzem magam, nem attól érzek így, mert ő valamit tett vagy mondott.

Sokat fogunk beszélni az érzések meghallásáról. De mi az oka az érzéseknek? Egy nagyon fontos döntés, amit mi magunk hozunk meg, naponta többször is. Ezen a döntésen múlik, hogy meg fogjuk-e kapni azt, amire szükségünk van, és hogy azok az érzések, amiket magunkban hordozunk, saját testünk számára károsak lesznek-e vagy sem. De mi lehet ez a döntés, ami annyira fontos, hogy naponta többször is meghozzuk? Az, hogy milyen füleket tegyünk föl.

Ha például valaki ezt mondja nekünk: „Teljesen hülye vagy, hogy ennyi pénzt kiadtál azért az ingért”, fontos döntés előtt állunk. Milyen fülel hallgatjuk meg, hogy a sakál hülyének nevez bennünket? Ha a sakálfület tesszük föl, el kell döntenünk, hogy kagylóval befelé vagy kifelé tesszük-e föl. Ha befelé tettük föl, az előbbi kijelentést magunkra fogjuk venni. Azt halljuk ki belőle, hogy talán tényleg hülyék voltunk. Elkezdünk azon gondolkodni, hogy vajon mit szúrtunk el. Elszégyelljük magunkat, büntudatot érzünk. Ha befelé hordjuk a sakálfüleket egy olyan világban, ahol nagyon sok ember sakálnyelvet beszél, akkor életünk nagy részét elég nyomott hangulatban tölthetjük. Nehéz lesz valamire is becsülni magunkat. A sakálok, bármit teszel is, megítélnék. Ha ezeket az ítéleteket magadra veszed, meg kell fizetned az árát.

A második választási lehetőség: kifelé kagylózzunk a sakálfülel, megsértődünk, és megítéljük a másikat azért, amit mond vagy tesz. Ha ezt választjuk, életünk java részében dühösekké leszünk. A düh azt mutatja, hogy a fejünkkel ítélkezünk a másik ember felett. Jóistent játszunk, aki tudja, hogy a másiknak mit kell, és mit nem szabad csinálnia.

Ha úgy döntesz, hogy a füleket kifelé fordítva teszed föl, és nem veszed magadra, amit a másik mond neked, hanem sakálul visszaugatsz rá, akkor így gondolkodsz: „Mi baja lehet, hogy azt mondja, velem valami baj van?” Tehát ha valaki azt mondja, hogy hülye vagy, mert annyi pénzt kiadsz egy ingért, sakálul így válaszolsz: „Mi jogod van beleszólni abba, hogy mit teszek? Enyém a pénz, vagy nem?”

Ugye ilyen még senki sem hallott közületek? Tudom, hogy itt Magyarországon már törvényen kívül helyezték a sakálnyelvet. De ha véletlenül olyan országba tévednél, ahol még beszélnek ezt a nyelvet, nem árt, ha fölkészülsz rá.

KÉRNI TUDNI KELL

Házastársak között gyakran előfordulnak az alábbihoz hasonló meddő, terméketlen párbeszéddek:

Feleség: „Szeretném, ha megbecsülnéd azt, amit érted teszek.”

Férj: „De hát én nagyon is megbecsülöm, és hálás vagyok neked!”

Feleség: „Nem, te nem becsülsz meg.”

A zsiráfnyelv lényeges eleme annak megfogalmazása, mire lenne szükségem. Ez azonban nem elég. Mondhatjuk azt zsiráfnyelven, hogy „Szükségem van arra, hogy megbecsülj, és ezt nem kapom meg”. De ha ezután nem fogalmazunk meg egy kérést is, hogy mit tegyen az illető, amiből én érezni fogom, hogy tényleg megbecsül, akkor kemény árat fizetünk ezért. Az egyik ár a depresszió.

Mielőtt zsiráfnyelven lett volna belőlem, pszichológus voltam. Nagyon sok depressziós sakál megfordult a rendelőmben. Van egy elméletem is a depresszióról. Mégpedig az, hogy attól leszünk levertek, ha nem kapunk meg valamit, amire nagyon szükségünk lenne. És azért nem kapjuk meg, amit szeretnénk, mert sohasem tanultuk meg, hogy hogyan érzük el, hogy megkaphassuk. Ehelyett állandóan azt próbálták a fejünkbe verni, hogy hogyan legyünk jó kislányok, jó kisfiúk, szerető szívű édesanyák és édesapák. Ha ilyen akarsz lenni, meg kell szoknod, hogy egyúttal depressziós is leszel. A depresszió a jutalma annak, hogy az ember megpróbál jó lenni.

Eleged van a depresszióból? Akkor szedd össze a bátorságod, és mondd meg, mi az, amire szükséged volna, de nem kapod meg!

A JELENBEN ÉLNI

A zsiráfnyelven megfogalmazott kérdés egyik legfontosabb jellemzője, hogy a jelenre vonatkozik. Nem egy ködös elvárást fogalmaz meg, hanem kapaszkodót nyújt a másik embernek: ha ezt megteszed, akkor máris segítettél nekem. Nem vagyunk ahhoz szokva, hogy a jelenben éljünk — hogy tudatosan arra figyeljünk, mit szeretnénk válaszul kapni attól, akivel éppen beszélünk. Ez azért van, mert a sakálvilágban az emberek egymáshoz beszélnek, nem pedig egymással. Mindenki világosan tudja, hogy ő mit akar mondani, de senki sem tudja, mit is vár vissza. És ezért fut nagyon sokszor holtvágányra a kommunikáció.

Egyszer egy vonaton ültem, ami a repülőtérre vitt ki. Egy házaspár ült velem szemben. Ahogy a vonat a repülőtéri állomás közelébe ért, elkezdett lassítani. A férj ezt mondta a feleségének: „Életemben nem láttam olyan vonatot, ami ilyen piszok lassan megy.” Valami nagyon bánthatta. A feleségéhez szólt, de nem mondta meg, hogy mit kér. Nem gondolkodott azon, hogy hogyan érzi magát a másik ember ebben a párbeszédben.

Láttam, hogy a felesége sem tudta, mit mondjon erre. Így csak üldögélt tovább. A férj ekkor azt tette, amit a legjobban teszünk, ha nem azt kapjuk vissza, amit szerettünk volna. Ahelyett, hogy tudatában lett volna annak, hogy nem mondta meg világosan, mit akar, megismételte, amit az előbb mondott. A feleség ebből még mindig nem tudta, hogy mit akar, és így válaszolt: „Ez személyvonat.” A férj, mivel nyilván nem ezt akarta hallani, harmadszor is elismételte: „Egész életemben nem ültem még ilyen piszok lassú vonaton.” Erre a feleség: „Talán szálljak ki, és toljam, hogy gyorsabban menjen?”

Sohase fejezzük ki a fájdalmunkat anélkül, hogy nagyon világosan tudnánk, milyen reakciót várunk vissza!

NEM A MEGOLDÁS A LEGFONTOSABB!

A zsiráf nem siet jólnevelt úttörő módjára a járda szélén álldogáló vak nénikéhez, hogy azonnal, bármi áron segítsen. Először is éreztetnünk kell a másikkal, hogy empatikus módon összekapcsolódtunk azzal, ami a szívükben van. A konfliktusmegoldás csak így járhat megfelelő eredménnyel. Az úgynevezett „szerelésmániás sakál” viszont rögtön meg akarja oldani a problémát. Hadd mutassak erre egy példát.

Tegyük fel, hogy a zsiráf az a házastárs, akinek a nap során nagyon elnyűtték az idegeit a gyerekek. Hazajön a sakálházastárs, mire a zsiráf ezt mondja neki:

Zsiráf: „Már nagyon elegendem van abból, hogy mindig én vagyok a gyerekekkel. Egész nap csak verekedtek. Ha még öt percet velük kell töltenem, bedilizek.”

Szerelésmániás sakál: „Meg kéne próbálnod kocogni. Azzal levezetnéd a feszültséget.”

A szerelésmániás sakál mindig megpróbálja megszerelni a helyzetet, javaslatokat tesz a megoldásra. Pedig a másiknak arra lenne szüksége, hogy a szív szintjén lépjenek kapcsolatba vele — hogy a másik együttérzőn átélje, mire van szüksége. A zsiráfok először a szív szintjén kapcsolódnak össze a másik emberrel, és csak ezután próbálják a megoldást megtalálni. A csodák akkor történnek, amikor a szív szintjén összekapcsolódnak. Amikor hirtelen mindkét fél meglátja, hogy mi történik a másik szívében. Hogyan lehet könnyen, szinte csodával határos módon megoldani a konfliktust?

Az érzések és szükségletek kapcsolnak össze a legbensőségesebben a másik emberrel. Ha csak azt halljuk, amit a másik gondol, ha az értelmi szinten beszélgetünk, az olyan, mintha ruhástól állnánk a zuhany alá.

BÉKEKÖZVETÍTÉS

Sokan tudják rólam, hogy munkám része a béketárgyalások vezetése szembenálló felek között. A zsiráfnyelv ugyanis nemcsak akkor hasznos, amikor mi magunk állunk szemben egy sakállal. Később majd megtanuljuk azt is, hogy a zsiráf hogyan játszhatja a békeközvetítő szerepét két harcban álló sakállfél között, vagy hogyan közvetíthet két sakálhorda között. A munkahelyünkön nagyon gyakran két sakálhorda összetüzebe kerülünk. Az egyik horda túlzottan maradinak tartja a másikat. A másik horda meg túl liberálisnak nevezi az elsőt. Az összes kreatív energiájukat arra pazarolják, hogy egymást letámadják. Általában nem közvetlenül, hanem az egyik horda leül kávézni, és nagy hangon kitárgyalja a másikat. Te pedig — mint zsiráf — ott állsz behúzott nyakkal, és látod, hogy az egész milyen tragikus.

Az emberek nem úgy fogják föl, hogy a véleménykülönbségekből tanulni lehetne, hanem ehelyett az energiájukat egymás letámadására fordítják. Ha zsiráf vagy, közéjük állhatsz és segíthetsz nekik összekapcsolódnálni. De erre majd később térünk vissza. Egyelőre elég, ha megtanuljuk, hogyan beszéljünk egy sakállal. Ezután beszélünk majd a kung-fuban jártas zsiráfról.

AZ ÉRZÉSEK NYELVE

A zsiráfnyelvet szakkifejezéssel „empatikus kommunikáció”-nak szoktam hívni. Most arról fogok beszélni, mit is jelent az empátia, vagyis a „beleérzés”.

A zsiráfnyelv egyik fele abból áll, hogy tudjuk, hogyan lehet az embereket megszólítani. A másik fele pedig abból, hogy el tudjuk fogadni a nekünk szánt üzenetet. Ez a folyamat az empátia. Az üzenet zsiráfűlekkbe érkezik, és megértése nem az intellektussal történik.

Amikor azt gondoljuk, hogy megértettünk valamit, akkor tulajdonképpen saját személyiségünket értjük meg, vagyis saját osztályozási rendszerünkkel gondolkozunk másokról. De ha valóban empatikusak vagyunk, akkor ebből a rendszerből semmit sem viszünk be a megértés folyamatába.

Amikor az embert látjuk meg a másikban, akkor minden konfliktus érthetővé válik. Ha azonban sztereotípiákban gondolkozunk egymásról, ez nem megy. Szeretném egy gyakorlatsorral bemutatni, mit jelent számomra az empátia.

A tanár—diák viszonyról lesz szó. Egy dialóguson fogunk végigmenni, és különböző pontokon megállunk, hogy leírhasátok a saját válaszokat az adott szituációra. Ezután pedig a tanár helyébe kell képzelni magatokat, és leírni, hogyan reagálnátok ebben a helyzetben.

Én vagyok a tanár, és észreveszem, hogy az egyik diákom, aki általában beszédes, alig szólalt meg az elmúlt órákon. Valami probléma, változás lehet nála. Én kezdem a beszélgetést. De nem úgy, hogy megkérdezem, mi a probléma. Ez „sakálnyelv” lenne. Ha csak a problémára kérdezzük rá, de nem mondjuk meg, hogy mit érzünk igazából, akkor abból a másik ember nem érzi azt, hogy megszólítottuk őt. Ezért úgy tehetjük biztonságossá számára a beszélgetést, hogy valójában a kérdések mögött kérdezzük.

Tanár: „*Úgy veszem észre, hogy az utóbbi időben szótlan vagy, és felmerült bennem, hogy talán beszélni kéne erről. Hajlandó vagy erre?*”

Diák: (hallgat)

Ilyenkor mit mondunk? Próbáljuk megérteni a hallgatást. Tudjuk, hogy zsiráfnyelven néha hosszasan tart kifejezni a dolgokat. Ez a csend nagyon sokat mond. Írjátok le, hogy számotokra mit jelent ez a csend!

Valaki a hallgatósból: „*Én ezt kérdezném: »Beszélhetnék-e erről?»*”

Tehát azt kérdeznéd, hogy beszélhetnék-e erről? Hát ő erről beszélt. A lényegről. A csend nagyon hangos üzenet. Ha az ember zsiráfűleket hord a fején, akkor nem kérdezi meg, hogy beszélgethet-e valamiről, hanem bekapcsolódik azokba az érzésekbe és igényekbe, amelyek, ha kimondatlanul is, de benne vannak a másik emberben. Ezért ezt nem tartom jó kérdésnek.

Valaki a hallgatósból: „*Segítségre van szükséged?*”

Nem, ez teljesen sakálkérdés lenne. Az empátia megköveteli, hogy felfüggeszünk minden kísérletet arra, hogy segítsünk vagy tanácsot adjunk, egészen addig, amíg meg nem érik erre a helyzetet. Nagyon sok konfliktushelyzetben éppen a jószívűségünk van állandóan útban, mert azelőtt próbáljuk megjavítani a helyzetet, mielőtt még empatikusan bekapcsolódnánk. Átkísérjük a vak nénit, aki nem is akar átmenni a zebrán. Ez nem igazi empátia.

Valaki a hallgatósból: „*Biztos valami baj van veled, hogy egy szót sem szólsz.*”

Ez már kicsit közelít ahhoz, amit empátiának neveznék, de az, hogy valami baj van, elég általános megfogalmazás, ezért én konkrétabb lennék. Még közelebb kell lépni az illetőhöz, és kipuhatolni, hogy mit érez.

Valaki a hallgatósból: „*Nehéz most kifejezni, hogy mi van benned?*”

Ez már „langyos”. De a „nehéz kifejezni” megfogalmazás túlzottan személytelen, tehát eltávolít. Nem „én”-nel vagy „te”-vel kezdődik. Többre jutunk, ha nem egy ilyen általános kifejezést használunk, hanem pl. azt hogy: „*Úgy érzed, hogy most nagyon nehéz neked?*” Próbáljunk ráhangolódni, hogy mit érez a másik.

Valaki a hallgatóságból: „Valami gondod van?”

Ez olyan kérdés, amelyben valamilyen információt kérek a másiktól, de nem teremtek kapcsolatot azzal, ami már elhangzott. Ez a diák nagyon hangosan hallgatott. Nagyon komoly dolgot mondott vele. Ebbe kell belekapcsolódnom, mielőtt még egy újabb témára rátérnék. Az ő hallgatásához nem kapcsolódik az, hogy újabb információt akarok kisajtolni belőle.

Valaki a hallgatóságból: „Nagyon szeretnék segíteni neked. Tudnál tanácsot adni, hogy hogyan segítsék?”

Itt is, mielőtt a segítségről beszélünk, először össze kellene kapcsolódnunk az ő érzéseivel, azzal, amire szüksége van.

Valaki a hallgatóságból: „Értem, hogy mit akarsz kifejezni a hallgatásoddal.”

Itt az a baj, hogy nem biztos, hogy valóban értjük. Hányan mondták már ezt: „Értem, hogy mire gondolsz”, „Tudom, hogy mit érzel ilyenkor”. Meg kell mutatnunk, hogy valóban így van. Az empátia a zsiráfűl használatának alapfeltétele, és a megértés bizonyítéka az, hogy össze tudunk kapcsolódnunk a másik érzéseivel.

Valaki a hallgatóságból: „Úgy tűnik, mintha olyan súlyos gondban lennél, hogy nem is tudsz beszélni róla.”

Jó, de talán jobb lenne így fogalmazni: „Biztos valamilyen komoly nehézséged van, és nem tudsz beszélni róla”.

De lépünk tovább. Minden esetben, amikor a másik ember érzéseivel és szükségleteivel akarunk összekapcsolódnunk, a következőképpen kezdhetjük: „Talán azt érzed, hogy..., mert arra lenne szükséged, hogy...”. Vagyis a figyelmünket arra összpontosítjuk, hogy mit érez ebben a pillanatban a másik, és mire van szüksége. Ez a lehető legközvetlenebb kapcsolat, és általa összekapcsolódhatunk azzal az „isteni energiával”, ami beáramlott kettőnk kapcsolatába.

Persze nem kell papagáj módjára mindig szóról szóra ugyanazt ismételtetni. Azt a képességet kell kialakítani magunkban, hogy spontán rá tudjunk hangolódni az illető érzéseire.

Valaki a hallgatóságból: „Úgy érzem, hogy szeretnél valamiről beszélni, de nem tudod, hogyan kezdjél hozzá.”

Meleg, meleg. Már arra figyelsz, hogy mire van szüksége. Kicsit negatív módon ugyan, de azt mondod, hogy nem akar beszélni róla. Ez mégis közelebb van a lényeghez.

Valaki a hallgatóságból: „Kényelmetlenül érzem magam ebben a helyzetben.”

Tetszik nekem, hogy ki tudta fejezni a saját érzéseit ebben a szituációban, de a feladat az volt, hogy megmutasd a másoknak, hogy valóban együttérezel vele. Ez inkább az őszinteségedet demonstrálja.

Valaki a hallgatóságból: „Haragszol rám, mert valamit mondtam?”

Vigyázat, kigyulladtak a piros lámpák, vészhelyzet van! Mert mi is történik itt? Rögtön beletetted a fejedet a sakál torkába. „Azért haragszol, mert én...” — ezzel csak megerősítetted az illetőben a sakál-gondolkozásmódot. A sakál nagyon szereti, ha a saját érzelmei miatt másokat okolhat. Mi, zsiráfok, arról próbáljuk meggyőzni az embereket, hogy érzelmeink sohasem a másik emberből erednek, hanem a mi döntéseink folyományai. Tehát igazából azt kellene kérdezned, hogy: „Azért vagy dühös, mert te valamit csináltál”, és nem azt, hogy: „Azért vagy dühös, mert én valamit csináltam”.

A lényeg mindig az, hogy a másik érzéseire kérdezzünk rá. Én így fogalmaznék: „Haragszol rám, mert szeretted volna, hogy másképp bánjak veled ma az órán?”

A hallgatásra pedig így reagálnék:

Tanár: „Úgy tűnik, hogy ma nagyon kedvetlen vagy. Talán beszélünk kéne. Mi történik veled mostanában?”

Diák: „Nem érdemes erről beszélni, tudom, hogy úgyse menne. Nem tudok tanulni. Nem értek én ehhez, buta vagyok, nem olyan vagyok, mint a többiek. Nem is tudom, hogy mit keresek ezen a tanfolyamon.”

Itt már a diák is empatikusan próbál válaszolni. Tegyük mi is így. Írjátok le, mi lenne az empatikus válasz ebben az esetben.

- Valaki a hallgatóságból: „Meg tudnánk valahogy együtt oldani a problémádat?”
- Már megint a problémamegoldással kezdjük, még mielőtt kapcsolatot létesítettünk volna. Először kapcsolódjunk össze! Ne foglalkozunk még a problémával!
- Valaki a hallgatóságból: „Azért érzed így magad, mert te vagy az egyetlen, aki megbukott a vizsgán?”
- Azt mondtad, hogy „így és így érzed magad”, de ez még mindig nem az illető konkrét érzelmeihez kapcsolódik. Megfigyelést tükröz, nem beleérzést. Persze lehet, hogy néha visszaigazolást kell kérnünk a megfigyelésünkre, hogy valóban jól látjuk-e a helyzetet.
- Valaki a hallgatóságból: „Azért vagy most annyira magad alatt, mert egyedül te buktál meg a vizsgán a csoportból?”
- Na, ez mondjuk, hogy empatikus. De igazából azt szeretném megismertetni veletek, hogyan lehet összekapcsolódni az érzésekkel és szükségletekkel. Ez a legfontosabb.
- Valaki a hallgatóságból: „Rossz érzés azt hallanom, hogy ezt mondd.”
- Te most a saját érzéseidről beszélsz, és a diák nem tudja, hogy kihallottad-e az ő érzelmeit abból, amit mondott.
- Valaki a hallgatóságból: „Úgy tűnik, hogy a helyzet számodra reménytelen.”
- Most a helyzetről beszélsz, és nem róla. Inkább az érzéseiről beszéljünk.
- Valaki a hallgatóságból: „Úgy érzed, hogy teljesen el vagy keseredve? Biztos szörnyű érzés.”
- Ez túl általános. Nem nevezi meg az érzést, és nem foglalkozik azzal, amit a továbbiakban mondott. De azért már egy picit zsiráfnyelv.
- Valaki a hallgatóságból: „Akkor először mondd el, hogy miért iratkoztál be erre a tanfolyamra. És utána azt, hogy miért nem érzed itt jól magad?”
- Hát ezt nem nevezném empátiának. Inkább keresztkérdésnek. Vallatásnak. Talán egy ügyvéd tenne föl ilyen csavaros kérdést. Mi empatizálni akarunk az illetővel, nem pedig vallatni.
- Valaki a hallgatóságból: „Azért vagy ideges, mert elvesztetted a fonalat?”
- Ez már végre közelít ahhoz, amit én empátiának nevezek. Az üzenet első része tehát az érzésre vonatkozik. „Az idegesít, hogy elvesztetted a fonalat a tanfolyam során.” Tehát végre megpróbálja kihallani, hogy mit érez az illető, és mire van szüksége. Ez ugyan még mindig csak egytizede annak, amit az illető mondott, de legalább ezt az egytizedet visszajeleztük. És ezzel megadtuk az esélyt, hogy kijavítson, ha valamit félreértettünk. Ez végre zsiráfnyelv.
- Valaki a hallgatóságból: „Azért vagy ideges, és az zavar, hogy nem tudsz megbirkózni az anyaggal?”
- Ez nagyon tetszik. Végre itt már ráhangolódtál, hogy vajon mit érezhet ez a diák, és hogy tényleg meg akar birkózni a tanfolyam anyagával, csak úgy érzi, hogy neki ez túl nehéz.
- Valaki a hallgatóságból: „Úgy érzed, hogy elhanyagolnak, hogy több időt kellene veled töltenem?”
- Ez megint egy másfajta feltételezés, de persze különbözőek vagyunk, és mindegyikünk mást hall ki az elmondottakból. A zsiráfnyelv sosem mond olyat, hogy „Te azt érzed, hogy...”, hanem „Te VAJON most azt érzed, hogy...” — hogy kijavíthasson, ha mellétalálunk.
- Valaki a hallgatóságból: „Az óra melyik pontján érezted magad a legbutábbnak?”
- Ez ismét problémamegoldás. Megint újabb információkat próbálunk kisajtolni belőle, figyelmen kívül hagyva az illető jelenlegi érzéseit, és amire a jelen pillanatban szüksége van. Ne szaladjunk előre! Ha majd később, a problémamegoldáskor szükség lesz erre az információra, még mindig feltehetjük ezt a kérdést. Most azt tisztázzuk, hogy hol áll az illető.
- Ez elég gyakori hiba. Azt hisszük, hogy legjobban úgy segíthetünk, ha rögtön nyakig ugrunk a problémába, és elkezdjük megoldani. De tapasztalatom szerint az embereknek, ha bajban vannak, nem arra van szükségük, hogy rögtön elkezdjük megoldani a problémájukat, hanem hogy érezzék, hogy

összekapcsolódunk velük, hogy mi is átéljük, amit ők. A tanácsadás sohasem olyan hatékony, mint az empatikus kapcsolat létesítése.

Az empatikus kapcsolat alapján az emberek saját maguknak is képesek tanácsokat adni, hiszen ők már sokkal mélyebben átgondolták, hogy mit kellene tenniük, és talán jobban is tudják nálunk, csak éppen érzelmileg kátyúba jutottak. Ne a problémamegoldással foglalkozunk, hanem horgonyozunk le egy kicsit a másik érzéseinél, szükségleteinél. Ha ezt jól csináljuk, az illető még mélyebbre megy, és még jobban ki fogja fejezni a fájdalmát. Ugyanarról az érzésről fog beszélni, csak egy mélyebb síkon.

Szomorú, hogy az emberek többségének nincs senki az életében, aki, ha gondjuk van, egyszerűen csak meghallgatja őket. Szinte mindenki, akivel ilyenkor beszélgetnek, beleugrik a dolgok közepébe, és tanácsot kezd osztogatni. A végén sokan oda lyukadnak ki, hogy jobb lett volna nem fölhozni a témát, mert csak még bonyolultabb lett minden. Ha zsiráfűlekkel hallgatunk, le kell mondanunk arról, hogy rögtön beavatkozzunk, és megoldjuk a problémát.

Valaki a hallgatóságból: „Bizonytalannak, levertnek érzed magad?”

Igen, ez már jobb. Itt visszajeleztük az érzéseket.

Valaki a hallgatóságból: „Azért érzed bizonytalannak magad, mert valamire szükséged van ahhoz, hogy az órán jól érezd magad, de nem is tudod, hogy mire?”

Ez is jó válasz volt.

Valaki a hallgatóságból: „Az aggaszt téged, hogy a tanfolyam nem azt nyújtja, amit elvársz tőle?”

Igen, ez már forró...

Valaki a hallgatóságból: „Mit érzel?”

Ezt a kérdést ne keverjük össze azzal a kérdéssel, amit én javaslok. Én egy olyan kérdést javasoltam, hogy „Te úgy érzed, hogy...?”. Itt nekünk kell kitapogatnunk, hogy a másik mit érez. Persze ez bennünket sebezhető pozícióba helyez. Tudniillik felfedjük azt, hogy mit gondolunk a másiktól. De ha kérdéssel válaszolunk, akkor nagyon keveset mutatunk meg magunkból. Én inkább begyulladnék a diák helyében, hogy most rajtam van a felelősség, nekem kell megmondanom, hogy mit érek. Ez olyan, mint egy terápia. Faggatózás, keresztkérdés. Próbáljunk meg rátapintani arra, hogy vajon mit érez. Kérjük tőle, hogy erősítsen meg, vagy javítson ki.

Valaki a hallgatóságból: „Mit gondolsz, mi a kiút, mi a megoldás?”

Már megint nagyon gyorsan rátértünk a problémamegoldásra. Ez ugye a szülők foglalkozási ártalma. Tanárok, szülők, terapeuták — mind ettől a szakmai ártalomtól szenvedünk. Segítők vagyunk, és annyira ránk nőtt ez a ruha, hogy akkor is problémát akarunk megoldani, amikor csak empátiára van szükség.

A jószívű sakálók, amint szenvedni látnak valakit, rögtön előveszik a mütőkést, és elkezdik boncolgatni, műteni az illetőt, még mielőtt bármilyen kapcsolatba lépnének vele az érzések és szükségletek szintjén. Az embereket nem javítgatni kell. Figyeljünk inkább erre a kérdésre: „Azért érzed így magad, mert arra van szükséged?” Nem mindig szavakkal mondja ki az ember, hogy mire van szüksége, a zsiráfful azonban meghallja azt is, amit a másik szavak nélkül fejez ki. A másik ember megérzi, ha együttérző zsiráfszeggel állunk mellette, akkor is, ha mi sem szönlünk egy szót sem. Így egy olyan „isteni energiába” kapcsolódunk bele, ami jelen van a másik emberben.

Valaki a hallgatóságból: „Úgy érzed, hogy valamit nem értettél meg a tananyagból?”

Ez jó. Kis találgatás arra nézve, hogy jobban szeretné-e érteni az anyagot. Az érzésekkel viszont nem foglalkoztunk.

Valaki a hallgatóságból: „Szomorú vagy, dühös vagy, mert nem érsz el sikereket? Úgy érzed, hogy semmi sem sikerül az órán?”

Ez már közelebb van. Menjünk csak egy kicsit tovább. Megint átveszem a tanár szerepét, és válaszolok erre az utóbbira. Tehát én arra reagálok, amit a diák legutoljára mondott.

Diák: „Nem érdemes erről beszélni, tudom, hogy úgyse menne. Nem tudok tanulni. Nem értek én ehhez, buta vagyok, nem olyan vagyok, mint a többiek. Nem is tudom, mit keresek ezen a tanfolyamon.”

Tanár: „Úgy látszik, hogy nagyon elment a kedved az egésztől, mert szeretnéd, ha jobban bízhatsz a képességeidben. És arra is szükséged lenne, hogy a barátaid jobban elfogadjanak téged.”

Diák: (csend) „Igen, de hát hogyan? Én olyan szerencsétlen vagyok.”

Tanár: „Talán igazából az zavar téged, ahogy rád néznek. Szeretnél egy kicsit jobb benyomást kelteni.”

Diák: „Igen, szeretnék okosabb, intelligensebb lenni. Tudom, hogy hülye vagyok. Teljes katasztrófa, ahogy én itt az órán szerepelek.”

Tanár: „Tehát úgy érzed, hogy nagyon lassú a felfogásod?”

Diák: „Igen, pedig annyira ráhajtok. Minden nap késő estig tanulok, nem is tudok elmenni sehová a hétvégén sem, csak tanulok folyton. És hétfőn, amikor belépek a terembe, leülök – és kész, mintha mindent elfelejtettem volna.”

Tanár: „Tehát az keserít el, hogy nagyon keményen tanulsz, és mégsem látod az eredményét?”

Diák: (csend) „Hát igen. A szüleim is megbüntettek, mert rosszak az eredményeim. Teljesen el vagyok keseredve, nem tudom, mit csináljak.”

Tanár: „Szeretnéd, ha a szüleid leszállnának rólad, és nem nyúznának azért, mert nem hozol haza jó jegyeket?”

Diák: „Hát igen. És ráadásul a bátyám is meg a nővérem is mindig jobb jegyeket hoznak. Én vagyok a Hamupipőke a családban, és mindenki azt mondja, hogy én buta vagyok.”

Tanár: „Olyan rossz dolog, hogy állandóan a testvéreidhez hasonlítgatnak, és szeretnéd, ha téged önmagadért szeretnének, és nem velük hasonlítanának állandóan össze. Teljesen el vagy kenődve, mert úgy látod, hogy ezt a helyzetet nem lehet megoldani...”

Észrevették a csendeket közben? Ez történik olyankor, amikor az emberek kezdik érezni, hogy megértik őket. Egész mostanáig valahányszor mondtam valamit, azt mondta, hogy „Igen, és...”, és még valamivel megtoldotta. Mert ha végre van valaki, aki meghallgatja őt, és nem megoldani akarja a problémát, ez lehetőséget ad arra, hogy egy kicsit jobban odafigyeljen magára, mélyebbre hatoljon, és kielemezze, hogy mi is zavarja őt.

Hadd hívjam föl a figyelmeteket valamire. Amikor ez a diák azt mondta: „Olyan buta vagyok!”, nagy volt a kísértés, hogy így feleljek: „Dehogyan vagy te buta!” De neki empátiára volt szüksége, nem megerősítésre. Egyszer a legnagyobb lányom belenézett a tükörbe, és azt mondta: „Olyan ronda vagyok, mint egy béka”. Én erre azt feleltem neki: „Te vagy a leggyönyörűbb kislány, akit a föld valaha is a hátán hordott”. Erre kirohant, és becsapta maga mögött az ajtót.

Látjátok, segíteni próbáltam. Megpróbáltam megerősíteni benne azt az érzést, hogy nagyon szép. De neki empátiára lett volna szüksége, én pedig sakál módjára oldottam meg a helyzetet. Nagyon könnyű ebbe a csapdába esni. Ha az ember rögtön szerszámokkal megy neki a másíknak, hogy megjavítsa, akkor azt fogja adni neki, amire szerinte szüksége van. De nem veszi észre, hogy ilyenkor a másíknak kizárólag empátiára van szüksége.

A tanárok, akikkel együtt dolgozom, nagyon gyakran felvetik, hogy egy ilyen beszélgetés, mint az előbbi, rengeteg időbe telik. Nos, az egyetlen dolog, ami időigényesebb az empátiánál az, ha nem szánjuk rá az időt. Egyébként, ha stopperrel mérnénk, hogy mennyi ideig is tart egy ilyen párbeszéd, körülbelül 5–10 perc jönne ki.

A SZÜKSÉGLETEK NYELVE

Az érzések igazi oka

A sakálok gyakran a következőképpen fejezik ki érzéseiket: „Félreértetek”. Ez persze nem mutatja meg az igazi érzést. Inkább azt árulja el, hogy a sakál szerint mások hogyan értik őt. Vagy ezt mondja: „Úgy érzem, hogy manipulálni próbálnak”, „Be akarnak csapni”, „Megítélnék”, „Elhanyagolnak”. Ezek a szavak valójában nem az illető érzéseit fejezik ki, csak azt, hogy szerinte a többiek mit tesznek vele.

Egy svédországi börtönben egyszer éppen arról beszéltem, hogy milyen fontos tudnunk, hogy mindig csak magunk miatt lehetünk mérgesek, sohasem mások miatt. A harag belülről jön.

Az egyik elítélt éppen nagyon fel volt háborodva, amikor erről beszéltem. „Miért ilyen mérges?” — kérdeztem tőle. „Már három hete benyújtottam egy kérvényt a börtöntisztviselőknek, és még mindig nem válaszoltak rá.”

„Értem — mondtam én —, de tudja-e, hogy miért mérges? Próbáljon meg úgy válaszolni, hogy így kezd: »Azért vagyok mérges, mert...«”

„Mondtam már, hogy azért vagyok mérges, mert még nem válaszoltak a beadványomra.”

„A másik ember viselkedése sohasem lehet a haragunk oka” — emlékeztettem. „Mondja meg, mit érez ezzel kapcsolatban.”

„Az jár a fejemben, hogy már rég válaszolniuk kellett volna. Meg az, hogy válasza sem méltattak. Szóval nem vesznek emberszámba.”

„Ezzel valóban válaszolt arra, hogy miért mérges” — mondtam. „Azért mérges, mert úgy döntött, hogy kifelé hordja a sakálfületeket. És úgy gondolja, hogy maga tudja, mit kellene tenniük, és mi a gond velük, ha mégsem így tesznek.”

„Miért, talán baj, ha így gondolkodom?” — kérdezte.

„Nem baj — feleltem —, csak szeretném, ha tisztában lenne azzal, hogy nem a börtöntisztviselők miatt mérges, hanem azért, mert így gondolkodik. Ha ezzel a különbséggel nincs tisztában, az nagyon veszélyes lehet. Hadd mutassak egy trükköt!” — folytattam. „Próbálja meg feltenni a zsiráffület! Ha így tesz, akkor az érzésével fog közvetlenül kapcsolatba kerülni. Mire lenne szüksége ebben a helyzetben?”

„Arra lenne szükségem, hogy elmehessek a tanfolyamra. Ha nem tudom elvégezni, megint itt a börtönben fogok kikötni.”

„Mit érez most, hogy már az érzéseire figyel?”

„Félek.”

„Igen, sohasem leszünk mérgesek, ha kapcsolatban tudunk maradni az érzéseinkkel.”

Ekkor a fiatalember úgy nézett rám, mintha fejbe vágták volna. „Bárcsak előbb tudtam volna erről” — mondta. „Akkor nem öltem volna meg a legjobb barátomat.”

Ezzel a történettel nem azt akarom mondani, hogy minden esetben meg fogunk ölni valakit, amikor azt gondoljuk, hogy ő az oka az érzéseinknek, de az biztos, hogy ha így gondolkodunk, nagyobb a valószínűsége annak, hogy a másikat fogjuk hibáztatni, és mindenféle kényszerítő, korlátozó pszichológiai játsszákba kezdünk.

A zsiráfnyelvben az a legfontosabb, hogy mindig tisztában legyünk azzal, hogy mi mindenre van szükségünk.

Lássunk néhány gyakorlatot arra, hogyan foglalkozunk az igényekkel. Az erőszakmentes kommunikációnak talán legfontosabb eleme az, hogy felismerjük, mire van szükségünk. A hozzám hasonlóan sakálként fölnevelt emberek számára sok gyakorlásra van szükség ahhoz, hogy eljussanak odáig, hogy figyelni tudjanak az érzéseikre és igényeikre. Nagyon komoly feladat számomra a zsiráfnyelvben, hogy napról napra, pillanatról pillanatra tudatában legyek, hogy nekem és a körülöttem lévő embereknek mire van szükségük.

Több dolog miatt is nehéz ráhangolódunk a másik szükségleteire. Először is, minden olyan szükséglet, amire rátapintunk, felhördülést vált ki a bennünk lakozó sakálból. A sakálvilágban a szükségletek nem részesülnek túl gyengéd bánásmódban. Ha egy gyerek kifejezi, hogy mit igényel, a sakálszülőtől

valószínűleg a következő választ kapja: „Neked mindig kell valami! Nem te vagy egyedül ezen a világon! Aki szeret, nem követelőzik folyton!” Hallottál már ilyesmit? Akit így neveltek, sakálmodra leugatja magát, mielőtt szüksége van valamire. Úgy gondolja, hogy benne van a hiba, amiért szüksége van valamire.

Végezzünk el néhány olyan gyakorlatot, ami abban segít, hogy jobban tudatára ébredjünk annak, mire van szükségünk. Ezek a gyakorlatok arra is felkészítenek, hogy az erre adott sakálválasszal meg tudjunk birkózni.

A feladat a következő: először írd a lap tetejére azokat a dolgokat, amelyekre nagyon szükséged van, és amelyeket a legnehezebb zsiráfnyelven kifejezni. A második sorba egy erre adott sakálválasz kerüljön. A párbeszéd harmadik sora pedig az legyen, amit zsiráful visszaválaszolsz a sakálnak.

1. szituáció

Vegyünk erre egy példát. Szeretnéd, ha a társad, aki egy tévénező sakál, jobban odafigyelne rád. Ha te is sakál lennél, azt mondhatnád: „Aki annyit nézi a tévét, mint te, azt már rég agyhalottnak kellett volna nyilvánítani.” De te zsiráf vagy, és tudod, hogy nem így kell kifejezni a szükségleteidet. Sakál társad tehát kérdez tőled valamit, és miközben válaszolsz, meredten bámulja a tévét.

Zsiráf: „Arra van szükségem, hogy ha kérdezel valamit, oda is figyelj a válaszra.”

Világosan elmondtad, hogy mire van szükséged, de nem mondtad el, mit érzel ilyenkor. Rosszul esik, ha a társad nem figyel rád? Mondd el ezt is. Könnyebbé tette volna a számára, hogy elfogadja, amit mondasz, ha hozzátette volna, mit érzel ilyenkor. Az érzés és a szükséglet együtt ad világos képet arról, hogy mi történik benned.

Talán így fogalmazhatnál: „Nagyon rosszul esik, ha tévézés közben valamit kérdezel tőlem, és meg sem hallod, hogy mit válaszolok. Arra van szükségem, hogy odafigyelj arra, amit mondok.” De még tovább kell menned. Meg kell mondanod azt is, hogy az adott pillanatban konkrétan mit kérsz a sakáltól. Például: „Szeretném, ha rám néznél, amikor velem beszélsz.” De ez még mindig nem érinti a lényegét. Hasonlítsuk össze azt, hogy „Szeretném, ha rám néznél, amikor velem beszélsz”, azzal a megfogalmazással, hogy „Kész vagy-e arra, hogy rám nézzél, amikor velem beszélsz?” Az elsőben azt mondtuk el, hogy mit szeretnénk a jövőben. A másodikban arra kérdeztünk rá, hogy hajlandó-e a sakál ebbe belemenni.

2. szituáció

„Arra van szükségem, hogy amikor érzek vagy teszek valamit, ne egy ítéletet kapjak válaszul, és ha megmutatom neked, milyen vagyok, ne élj vissza az őszinteséggemmel.”

Amikor arról beszélünk, hogy mire van szükségünk, hagyjuk ki a másikat belőle. Amire szükségünk van, annak semmi köze a másik emberhez. Mondjunk csak ennyit: „Arra van szükségem, hogy ne egy ítéletet kapjak válaszul.” Ha nem hagyjuk ki a másikat ebből, akkor könnyen lehet, hogy követelést fog kihallani a kérésünkéből. Csak akkor kapcsoljuk be a másikat, amikor egy konkrét kérést fogalmazunk meg.

3. szituáció

Feleség: „Arra van szükségem, hogy ha reggel valamin összeakasztjuk a bajsunkat, akkor azt utána szépen, nyugodt légkörben beszéljük meg.”

Erre van szükséged, de te mit kérsz a sakáltól? Ha csak azt mondd meg, hogy te mit akarsz, és nem mutatod ki, hogy az is érdekel, hogy a másik hogyan reagál erre, a sakálfül számára ez követelőzésnek tűnik. Jobb lenne így:

Feleség: „Szeretném veled átbeszélni, ami ma reggel történt. Hajlandó lennél erre?”

Férj: (hallgat)

Feleség: „Inkább arra lenne szükséged, hogy egyedül legyél?”

Férj: „Nem, veled akarok lenni, csak azt nem szeretem, ha ultimátumot nyújtasz be békétárgyalás címén.”

Feleség: „Dühös vagy, mert arra van szükséged, hogy te magad dönthesd el, mikor kezdesz bele egy ilyen beszélgetésbe?”

4. szituáció

Egy tanári karban az egyik tanár a többiekhez beszél:

Tanár: „Szeretném kipróbálni, hogy a diákok magukat osztályozzák egész évben. Mit szólnak hozzá?”

A többiek: „Nem vagy normális! Már megint valami lelkiizós tanfolyamon voltál. Bomlasztod a fegyelmet!”

Tanár: „Úgy érzitek, a gyerekek képtelenek lennének reálisan osztályozni? Túl jó jegyeket adnának? Aggaszt benneteket a szülők reakciója?”

A többiek: „Igen. Szükség van arra, hogy mindenki felelősségre vonható legyen. Nem hiszünk az engedékenységben.”

Tanár: „Én is egyetértek azzal, hogy legyen mindenki felelősségre vonható. Mit szólnátok a következő javaslatomhoz: A félév végén világosan mérhető módon minden egyes gyerek esetében pontosan leírom nektek, hogy mi az, amit megtanult, amit a félév elején még nem tudott. Ez szerintem sokkal többet mutat meg, mint egy osztályzat. Az osztályzat nem mutatja meg, hogy mit tud a tanuló. A jegyek a külső okok miatti tanulásra motiválnak. Nem akarom, hogy a diákjaim a jutalom reményében tanuljanak. Szeretném, ha tudatában lennének a célnak, amiért tanulnak, és ezt örömmel tennék. Az osztályzás mindezt megakadályozza.”

A többiek: „Nos, majd meggondoljuk.”

5. szituáció

Szülő: „Fiam, szeretném, ha befejeznéd az egyetem utolsó évét.”

Jobb így mondani: „Hajlandó lennél arra, hogy befejezd az egyetem utolsó évét?” Különösen ügyeljünk a kérdés megfogalmazására abban az esetben, amikor valamilyen pozícióban vagyunk (szülők, tanárok, munkahelyi főnökök stb.), mert fontos, hogy a kérést valóban kérésnek, ne pedig követelésnek hallják.

Aztán: elmondtad, mit kérsz. De mire van szükséged? Arra, hogy befejezze az egyetemet? A szükségletünk kifejezése sohasem utalhat konkrét személyekre vagy cselekvésekre. Az egyetem befejezésére a fiadnak van szüksége. A saját jól felfogott érdekében.

De te segíteni akarsz. Akkor még valószínűbb, hogy ellen fog állni. A zsiráfok sohasem segítenek a másikon. Soha semmit nem tesznek a másik emberért. Mindent magukért tesznek. Ha azt mondd meg, hogy milyen igényed teljesül, ha befejezi az egyetemet, akkor egyenlő félként közelíted meg őt.

Megpróbáltam egyszer egy csoporttal megértetni, hogy a zsiráfok sohasem másokon segítenek, hanem mindig magukon. Ez sok embert megzavart. De volt egy 85 éves néni is a csoportban, aki megértette, mit akarok ezzel mondani. Elmesélte, hogy a férje 37 éven keresztül nagyon erősen dohányzott. Sokan megpróbáltak segíteni neki, le akarták szoktatni a dohányzásról. Mondogatták, hogy mennyit árt ezzel saját magának, és mindenféle tanácsokkal látták el. Minél jobban próbáltak segíteni rajta, annál inkább ellenállt. Egyik nap odament hozzá a barátja, és ezt mondta: „Dühös vagyok rád! Azt szeretném, ha még nagyon sokáig megmaradnál barátomnak, és nem kellene elveszítenem téged!” Még aznap abbahagyta a dohányzást. Végre valaki nem segíteni akart neki, hanem őszintén megmondta, hogy mire van szüksége.

6. szituáció

Most emeljük a léceket egy kicsit magasabbra. Nézzük meg, hogyan is áll össze az egész folyamat — mikor tanúsítunk együttérzést, mikor fejezzük ki azt, hogy mire van szükségünk. Tegyük fel, hogy a gangon szóba elegyedsz a szomszédoddal. „Tudja maga, mi a baja ennek az országnak?” — böki ki a kérdést. „Azok a szélhámosok a bajkeverők, akik a kormányban vannak.” Írjuk le, hogy zsiráfként mit válaszolhatnánk erre!

„Jobb anyagi körülményeket szeretnél?”

Ebben a válaszban azt hallottuk ki, hogy mire van szüksége az illetőnek.

„Aggódsz az ország jövőjéért?”

Most azt az érzést hallottuk ki, ami a megnyilvánulás mögött állhat.

„Attól tartasz, hogy a kormányon lévők visszaélnék a helyzetükkel, és kihasználnak?”

Itt egy kis módosításra van szükség. Sohase állítsuk azt a középpontba, hogy mások mit csinálnak. Ahelyett, hogy „attól tartasz, hogy ők...”, vagyis hogy a kormányon lévők ezt meg ezt csinálnak, mondjuk inkább ezt: „Félsz és aggódsz, mert azt szeretnéd, ha...?” Mi mindig azt akarjuk meghallani, hogy a másik mit érez, és mire van szüksége azzal kapcsolatban, amit mások csinálnak.

„Fel vagy háborodva, mert azt szeretnéd, ha a másik párt is lehetőséget kapna a helyzet megoldására?”

Ez zsiráful van, de a sakál gondolatait hallottad meg, nem az érzéseit. Közelebb jutunk a megoldáshoz, ha az érzésekkel és igényekkel foglalkozunk, nem gondolatokkal. A szükséglet szintjén maradva így hangzana a kérdés: „Azt szeretnéd, hogy minden félnek lehetősége legyen arra, hogy bebizonyítsa, képes megoldani a helyzetet?”

„Ezt most komolyan gondold, vagy csak úgy érzed, hogy minden kizökkent körülöttem, és kísértést érzel, mint sokan, hogy magad körül valami rosszat lássál? Csak azért szírod a kormányt, mert arra van szükséged, hogy valami rosszat lássál magad körül?”

Ez lehet, hogy így igaz, de az illető még nem tart itt. Nem ezt mondta, jóllehet ez van mögötte. És ha ez van mögötte, előbb-utóbb el fog vezetni téged ide. Mert ha túlzottan mélyre olvasol abban, ami benne történik, akkor inkább pszichoanalizáló sakál vagy, nem zsiráf. Elemzed a helyzet dinamikáját, de nem adod bele a teljes jelenlétedet abba, amit az illető az adott pillanatban érez, amire szüksége van.

„Csalódott vagy, mert azt szeretted volna, ha egy másik párt kap lehetőséget?”

Ez is jó válasz, mert az érzésre, kérésre figyel. De ha azt mondanánk, hogy: „Te nagyon elfogult vagy”, akkor mi ugyanazt tennénk vele, amit ő tesz velünk. Beskatulyáznánk és megítélnénk őt azért, mert ő beskatulyáz és megítél másokat.

Hallottál már olyat, hogy valaki azért hagyta volna el faji előítéleteit, mert azt mondták rá, hogy fajgyűlölő? Minél veszélyesebbek valakinek a nézetei, annál fontosabb, hogy képesek legyünk őt befolyásolni. Ennek a leghatékonyabb módja az, ha megmutatjuk, hogy nyitottak vagyunk arra, hogy meghalljuk, mit érez, mire van szüksége.

Ezt csak empátiával érhetjük el — azzal, hogy zsiráffüllel hallgatjuk a másikat. Azok, akik ilyen véleményeket hangoztatnak, gyakran mély fájdalmakat éltek át. Amíg végig nem hallgattuk őket, nem mentünk le fájdalmuk legmélyebb rétegéig, nem tudják meghallani, mit mondunk nekik. Nem tudják meghallani, hogy számunkra milyen fájdalmas, amikor így beszélnek.

Most folytassuk tovább ezt a folyamatot, és nézzük meg, mi történik, ha az illető még mélyebbre vezet minket a fájdalmában. Eddig tehát visszatükröztük az érzéseit, szükségleteit.

„Igen, tényleg nagyon idegesít, hogy milyen irányba visznek el bennünket. És szeretnék biztonságban lenni. Ők meg ránk akarják erőltetni ezt a korrump rendszert. De ők nem olyanok ám, mint te meg én! Mohók, hatalomvágyók. Kihaználják a helyzetet, hogy minél jobban megtömjék a zsebüket!” — folytatja a szomszéd.

„Látom, nagyon megijeszt, amikor azt látod, hogy az országot olyan emberek irányítják, akikben nem bízol meg” — válaszolhatjuk mi erre.

„Tudod mit kéne csinálni? Összegyűjteni őket, és kitenni egy lakatlan szigetre. Vagy kiirtani őket, mint a kártevőket!”

„Félsz, és biztonságra volna szükséged?”

„Igen, és ezt el is mondom mindenkinek. Erre meg azt mondják, hogy előítéleteim vannak. Csak azért, mert meg akarom menteni az országot a romlástól.”

„Szeretnéd, ha megértenék, hogy te csak azért mondd ezt, mert biztos kezekben szeretnéd látni az országot?”

Ha így folytatjuk tovább, az illető egyre mélyebbre fog menni, és megmutatja, mitől fél, mi dühíti.

Tegyük fel, hogy félórával később a szomszéd egy sóhajtással jelzi, hogy valóban megértetted. Ekkor a következőket mondhatjuk:

„Nagyon megijeszt, amikor ilyeneket hallok tőled. Nekem arra van szükségem, hogy együtt találjunk
valamilyen konstruktív megoldást. Nem vagyok biztos abban, hogy a te javaslatod komolyan segítene az
ország helyzetén. Szeretném, ha elgondolkodnál, hogy van-e e más lehetőség a probléma megoldására.”

Ha meghallgatjuk azokat az embereket, akiknek veszélyes előítéleteik vannak, ha kihalljuk, hogy mire van
szükségük, rájövünk, hogy a szükségletek szintjén egyetértünk. A különbség a megoldás módjában van.

A ZSIRÁFBESZÉD

Most vegyünk egy valós helyzetet. Gondolj valakire, aki mostanság olyan módon viselkedik, amivel borzasztóan megnehezíti számodra, hogy meglássad a szépséget benne; akinek a viselkedése nincs összhangban azzal, amire neked szükséged lenne. Ha egy másik emberrel fenn tudjuk tartani azt a folyamatos kommunikációt, aminek során végig látjuk a benne lévő szépséget, akkor megtaláljuk a módját annak, hogy mindenki megkapja, amire szüksége van az adott helyzetben. Ráadásul arra a pontra is el fogunk jutni, ahol megváltozik közöttünk a felállás — de szívből, nem pedig megfélemlítésből, szegényből vagy büntudatból.

Írd fel a következőket egy papír tetejére (mintha csak az illetővel beszélnél): „Amikor azt látom (hallom), hogy ezt vagy azt teszed...”, és írd le, hogy mi nem tetszik abban, amit csinál, ahogyan viselkedik. Hogyha az zavar téged, amit mond, akkor így fogalmazhatsz: „Amikor azt hallom tőled, hogy...” — és itt felhívod a figyelmét arra, hogy mi zavar abban, amit mond.

Fontos, hogy amit leírsz, nagyon konkrét legyen — tiszta, tényszerű megfigyelés arról, hogy mit tett, vagy mit mondott, sohasem kritika vagy értékelés. Amikor például azt mondjuk: „Te túl sokat beszélsz”, ez sakálul van. A „túl sok” már értékelés. Zsiráful ez így hangzik: „Ha húsz percen keresztül folyamatosan beszélsz anélkül, hogy megkérdeznéd az én véleményemet...”.

Különösen ügyelnünk kell az ígére, amit használunk. Nagyon gyakran egy diagnózist teszünk az állítmány helyére, például, ha azt mondjuk: „Amikor panaszkodsz...”. „Panaszkodni” — ez sakálul van. Tudniillik én panaszkodásnak ítélem meg, amit a másik mond. Zsiráful ezt így fogalmazhatnánk meg: „Ha mindig csak arról beszélsz, amit nem szeretsz, és sohasem mondasz meg, mi az, amit szeretsz...”.

Menjünk tovább. Az alá, amit eddig írtál, írd oda, mit érzel, amikor az illető azt teszi, amit fentebb írtál. Olyan szavakkal fogalmazd, amelyek világosan kifejezik az érzéseidet — elemzés, értelmezés, ítélkezés nélkül.

Vigyázzunk a következő kifejezéssel: „Úgy érzem, hogy félreéritesz...”. Ez nem érzelem. Ilyenkor úgy ítéled meg, hogy a másik nem értett meg jól. De ez nem árulja el, mi történik a szívedben, nem mondja meg, hogy ijedt, netán mérges vagy-e.

Kerüld el az „Úgy érzem, hogy manipulálsz”-féle kifejezéseket is. Ez megint nem a saját érzésed. Ilyenkor a fejedben tartózkodsz, nem a szívedben. A zsiráfnyelvből a szívedből mondd ki, hogy hogyan érzed a másikat. Azt fejezd ki, ami saját magadban zajlik. Semmiképpen se keresd a másikban a rosszat.

Minden kimondott szó, amiből a másik azt hallja ki, hogy ő valamit rosszul csinál, csökkenti annak a valószínűségét, hogy az adott helyzetben megkapjad azt, amire szükséged van. Egy olyan nyelvre van szükségünk, ami kifejezi, hogy mit érzünk, és hogyan érezzük magunkat, amikor a másik részéről egy bizonyos fajta magatartást tapasztalunk.

A papírra remélhetőleg egy zsiráfítéletet írtál le, amiben világosan megmondtad, hogy a másik mit tett, ennek hatására te mit érzel, és mire volna szükséged, amit emiatt nem tudsz megkapni.

Aztán még valamit mondunk az illető sakálnak. Egy kérést intézünk hozzá. Megmondjuk neki, hogy mit tegyen annak érdekében, hogy megkapjuk, amire szükségünk van. Egy kérést fogalmazunk meg. Így kezd a mondatot: „Most azt szeretném, ha te...”, és fejezd be annak a nagyon világos megfogalmazásával, hogy mit szeretnél, ha a másik konkrétan tenne. Mondjuk meg nagyon világosan, hogy mit szeretnénk a másiktól.

Hadd mutassak egy példát arra, mi történhet, ha nem ezt tesszük. Egy mostanihoz hasonló tanfolyamra eljött egy házaspár. Már évek óta volt egy konfliktus közöttük, és megkértek, hogy segítsék a megoldásában. A feleség úgy érezte, hogy a férj nem tanúsítja azt a megértést iránta, amit elvárt volna. Megkértem, hogy fejezze ki zsiráfnyelven azt, hogy szüksége van a megértésre, és ezt nem kapta meg. „Szeretném, ha meghallgatnál, amikor beszélek veled” — mondta az asszony. Erre a férj: „De hát én mindig meghallgatlak!”. „Nem, nem” — így a feleség. „De igen!” — Elmondták, hogy ez így megy köztük már tizenöt éve.

A probléma a másik meghallgatásának „mikéntje”. Miért? Mert a „meghallgatni” túl ködösen fejezi ki azt, mit is szeretne a feleség. A zsiráfnyelven tényszerűen kell megfogalmazni, hogy mit akarunk a másiktól.

A házaspárnak a következő módon mutattam meg, mit értek ezalatt. Megkérdeztem a férjet, átvehetném-e a szerepét egy kis időre. Beleegyezett. Érezte ugyanis, hogy nem volt túlzottan sikeres. A feleség elismételte, hogy szeretné, ha a férje meghallgatná őt. Olyan férjet játszottam, akinek a fején zsiráfül van — aki kihallja azt, hogy ez egy nagyon ködös fogalmazás. Ezért úgy próbáltam meg segíteni neki, hogy

elkezdem találgatni, mit várna el tőlem. Valahogy így: „Amikor azt mondd nekem, hogy szeretném, ha meghallgatnálak, akkor ez valójában azt jelenti, hogy jó lenne, ha visszamondanám, amit mondtál, hogy biztos lehess abban, hogy jól értettem? És így, ha nem jól értettem, lehetőség lenne arra, hogy kijavítsál?” A feleség erre elsírta magát. Annyira jólesett neki, hogy visszahallja azt, amit hallani szeretett volna. Rájött, hogy arra van szüksége, hogy a férje ne rögtön arra reagáljon, amit mond, hanem visszajelezzon, hogy meghallotta, amit mondott. De ő nem mondta ki, hogy erre volna szüksége. Ehelyett általánosságban fogalmazott: „Szeretném, ha meghallgatnál.”

Mindig konkrétan kell megfogalmaznunk, hogy mit szeretnénk a másiktól.

Remélem, sikerült egy világosan megfogalmazott kéréssel kiegészíteni azt, amit arról írtál le, hogy hogyan érzed magad. Most hallgassuk meg, milyen szituációkat választottatok, és hogyan beszélnétek az adott helyzetekben.

I. szituáció

„Rosszul esik, ha látom, hogy olyan igénytelenül öltözködsz. Szeretném, ha jó ízléssel öltözködnél.”

A zsiráf tudja, hogy olyasmi, mint jó ízlés, nem létezik. Van, ami neked jobban tetszik. A következőt mondhatjuk: „Szeretném, ha úgy öltözködnél, hogy az jobban összhangban legyen az én ízlésemmel.” Konkrétan: „Szeretném, ha a lila nadrághoz nem narancssárga nyakkendőt, vennél fel, hanem valami más színűt.” De még ennél is konkrétabbnak kell lennünk. Ne csak azt mondjuk el a sakálnak, amit nem szeretnénk, például, hogy ne narancssárga nyakkendőt vegyen a lila nadrághoz, hanem azt is, hogy inkább barnát vegyen. Mondd meg azt is, hogy te mit akarsz.

Nagyszerű dolog, ha a másik ember megérzi, hogy mire van szükségünk. Egy igazi szeretetteljes kapcsolatban ez így természetes. De ha valaki mégsem érzi meg, akkor világos kérdésben kell megfogalmaznunk, mit akarunk.

2. szituáció

Éva az anyós. Gábor a vő, és úgy látja, hogy Éva beleavatkozik az életükbe.

Gábor: „Olyan vagy, mint egy revizor.”

Éva: „Amikor hallom, hogy felemeled a hangod, akkor megrémítesz. Régi emlék, hogy amikor a mamám sírt a szüleim vitái után, úgy éreztem, meg kellene őt védeni.”

Itt Gábor a sakál, aki ahelyett, hogy azt mondaná: „Szeretném, ha nem avatkozna bele a magánügyeimbe”, rögtön ítélkezik. Az a probléma, hogy bár az anyós jó zsiráfisággal fejezi ki az érzéseit, és félelme okát nagyon helyesen abban látja, hogy benne történik valami, mégsem fogalmaz meg egy egyértelmű kérést. Így a beszélgetés nem fog oda eljutni, ahová ő szeretné.

Amikor megnyitjuk a szívünket, nagyon világosan kell tudnunk, hogy mit kérünk a másiktól. Ez az anyós csak egy zsiráfída, és elfeledkezett erről. Nézzük meg, mit ugat erre vissza a sakál.

Gábor: „Amikor te becsapod az ajtót, akkor meg nekem megy föl a vérnyomásom.”

Anyós: „Azt a félelmet érzem ilyenkor újra. Ahhoz, hogy biztonságban érezzem magam, arra lenne szükségem, hogy rögtön vessünk véget az induló veszekedésnek.”

3. szituáció

Zsiráf: „Amikor azt hallom tőled, hogy milyen nagyképű vagyok, rosszul esik, hogy gondolkodás nélkül odavágod ezt nekem. Ebből én még nem tudom, mi bánt téged. Fájdalmat és büntudatot érzek. Arra van szükségem, hogy megmondd, mit csináljak jól, és mi bánt. Most azt szeretném, ha beszélgetnénk, és megismételnéd, amit hallottál.”

Sakál: „Senki sem ítélkezik fölötted. Ne legyél túlérzékeny.”

Az a baj, hogy a kis zsiráf rögtön az elején bedobott egy ítéletet. Megítélte a sakált azért, hogy ítélkezik. Szegény sakál az egészről csak ezt hallotta ki. Hiába nyitotta ki a szívét ezután a zsiráfída, a sakál csak az ítéletet hallotta ki. Emlékezzünk, hogy bármi, ami kritikaként, elemzéseként, ítéletként hangzik el, csökkenti annak a valószínűségét, hogy megkapjuk azt, amire szükségünk van.

Hogyan lehetne tehát másképpen megfogalmazni? Hagyjuk ki az ítékezést. Tömörebben kell fogalmaznunk. Egy zsiráf sohasé használjon negyven szónál többet egyszerre. A sakáloknek ugyanis nagyon szűk agyuk van. Maximum negyven szó befogadására képesek egyszerre. Mondjuk ezt: „*Fáj, amikor ezt mondod rám. Arra van szükségem, hogy ne mást halljal ki abból, amit mondok. Megmondanád, mit hallottál ki abból, amit mondtam?*”

4. szituáció

Feleség: „*Amikor azt mondod, hogy «Nem hagynád végigmondani, amit akarok?», az zavar engem. Ettől elromlik a kedvem. Arra lenne szükségem, hogy figyelmeztess engem, de szelíden, hogy rájöjjen, hogy valamit nem jól csináltam. Ha például elnevetnéd magad, egyből rájönnek, hogy rosszul cselekedtem.*”

Férj: „*Az zavar, hogy nem várod meg a végét annak, amit mondani szeretnék. Ha közbeszól, dühös vagyok. Összeugrik a gyomrom. Úgy érzem, hogy helyettem mondod ki, amit én akartam elmondani. Azt szeretném, ha lenne önuralmad meghallgatni.*”

A feleség itt egy zsiráfida — mert még mindig ott van a tudatában, hogy „rosszul”. Egy felnőtt zsiráf sosem adja át a hatalmat a sakál kezébe, hogy az kinyilatkoztassa, hogy mi a jó és mi a rossz. A feleség beleugrott a sakál torkába.

Egy felnőtt zsiráf a következőképpen fogalmazott volna. Ahelyett, hogy azt mondja: „*Szeretném, ha megmondanád, ha valamit rosszul csinállok*”, így fogalmaz: „*Szóljal, ha valami olyat csinállok, ami nincs összhangban azzal, amire szükséged volna*”. A zsiráf tudja, hogy sokkal biztonságosabbá válik a világ, amelyben élünk, ha arról beszélünk, hogy kinek mire van szüksége, és hogy azt megkapja-e vagy sem.

Az előző szituációban a férj is megpróbál zsiráful beszélni, de talán szerencsésebb lett volna, ha így fogalmaz: „*Nem tudom, megállapodhatnánk-e abban, hogy megvárod, amíg befejezem, amit mondok, és csak utána válaszolsz*”. Mégpedig azért, mert az „önuralom” szó nemcsak hogy bizonytalan, de ha a másikon sakálfülek vannak, akkor ezt támadásnak veszi: „*Mit gondolsz, ki vagy te, hogy kijelented rólam, hogy nincs önuralmam?*”

5. szituáció

Férj: „*Amikor a kedvenc pólóm foltosan kerül ki a mosógépből, úgy érzem, hogy nem figyeltek oda eléggé a dolgaimra. Arra volna szükségem, hogy azok megmaradjanak az eredeti állapotukban. Ezért azt kérem, hogy mossátok külön a ruháimat, és én összegyűjtök egy mosógépre valót.*”

A „*Nem figyeltek oda*” nem egy érzésről szól. A zsiráf nem az érzéseit mondja ki, hanem elemezget. Ez nagyon veszélyes. Ha bármit így kezdesz: „*Úgy érzem, hogy te...*”, letehetsz arról, hogy megkapjad, amire szükséged van. Ha ezt mondod: „*Úgy érzem, hogy nem figyelsz eléggé oda*”, ebből a sakál nem tudja, hogy mit érzel. Megbántottságot, szomorúságot, dühöt, ijedtséget? Csak azt az ítéletet hallja ki, hogy ő nem figyel oda eléggé.

6. szituáció

„*Amikor azt látom, hogy tudomást sem veszel rólam, és kritizálsz, akkor az nagyon letör engem, és szomorú leszek. Szeretném, ha több időt töltenél velem, és megbeszelnénk a problémáinkat.*”

Az első probléma a „kritizálsz engem” megfogalmazással van. Ez diagnózis. A zsiráfok semmiből nem hallanak ki kritikát. Ha ezt elolvastad, többé már nem fogsz semmiből kritikát kihallani. Mert ha megtanulod, hogyan kell a zsiráfüleket felszerelni, többé már nem létezik számodra kritika. Ami mostanáig kritikaként hangzott, abban ezután már csak azt fogod látni, hogy az illetőnek fáj valami, vagy szüksége van valamire, de nem kapja meg — nem pedig azt, hogy te valamit rosszul csinálsz. Egy felnőtt zsiráf így fogalmazna: „*Amikor vacsora után bemegyünk a nappaliba, leülünk, és senkihez se szólás egy szót...*” — ez egy megfigyelés. Vagy: „*Amikor hazajössz a munkából, és nem is köszönsz nekem*” — ez is megfigyelés. De az, hogy „*nem veszel tudomást rólam*”, diagnózis.

A zsiráf azt mondja, hogy levert, frusztrált — ezzel valóban egy érzést fejez ki; de figyeljük csak, hogyan fogalmazza meg a kérést: „*Szeretném, ha több időt töltenél velem.*” Ez egy sakál szűk agyának túl általános. Ha ez a sakál most havi hat perccel szán rád, a következő hónapban pedig hetet, és azt mondod: „*De hát megígérted, hogy több időt töltesz velem*”, azt válaszolja majd: „*Igen, és ebben a hónapban már hét perccel töltöttem veled*”.

Mondjuk inkább ezt: „Szeretném megkérdezni tőled, hogy belemennél-e abba, hogy esténként leüljünk egymás mellé, és legalább öt percet beszéljessünk arról, hogy mi történt velünk aznap.”

7. szituáció

Szülő a gyereknek: „Amikor azt látom, hogy bánatos leszel, és azt hallom, hogy szeretnéd folytatni a játékot, amikor már indulni kell vagy lefekvés ideje van, dühösnek és tehetetlennek érzem magam, mert arra lenne szükségem, hogy figyelj rám, és segítsél abban, hogy ne kelljen nekem már ezzel foglalkoznom. Szeretném, ha most visszamondanád, mit hallottál ki ebből az egészből.”

Figyeljük meg, hogy a zsiráf azt mondta, hogy dühös. A düh nagyon fontos érzés a zsiráf számára. A düh azt jelzi nekünk, hogy úgy gondoljuk, amit a másik ember tesz, az rossz, és másképp kellene viselkednie. Ameddig így gondolkodunk, annak az esélye, hogy a másik megteszi, amit szeretnénk — és hogy ráadásul azért teszi meg, amiért szeretnénk, nem pedig kényszerből — nagyon csekély.

Amikor dühösek vagyunk, belső sakáljaink veszik át az uralmat, anélkül, hogy ezt hangosan kimondanánk. Sakálszemekkel kezdjük el látni az egész világot. A hangunkban is sakálfelhangok csendülnek meg. Mondhatunk zsiráfszavakat, mégis sakálul hangzanak. Mert azt gondoljuk, hogy amit a másik csinál, az rossz.

Ha így gondolkodunk, akkor a másik, attól függetlenül, hogy hány éves, valószínűleg ellenállást fog tanúsítani azzal szemben, amit mi akarunk. Még akkor is, ha valóban meg szeretné tenni. Ennek a szülőnek is meg kellene mutatnunk, hogyan kapcsolódjon össze sokkal közvetlenebbül azzal a szükséglettel, ami a düh mögött meghúzódik. Ha teljesen összekapcsolódunk azzal, amire szükségünk van, sohasem válunk dühössé. A düh azt mutatja nekünk, hogy a szívünkől a fejünkhöz kalandoztunk.

8. szituáció

„Amikor azt látom, hogy nem mosol fogat lefekvés előtt, dühös vagyok. Arra van szükségem, hogy nyugodt legyek, hogy a fogaid egészségesek.”

Kérdés: Hogyan vegyük rá az illetőt, hogy minden este külön kérés nélkül mossa meg a fogát?”

Hogya ha a célkitűzésed, hogy rávegyed a másikat, hogy megmossa a fogát, nem fogja megmosni. Vagy olyan okokból fogja megtenni, amikről ha tudnád, azt kívánnád, hogy bárcsak mégse tenné meg.

Ha az a célod, hogy rávegyed a másikat arra, hogy megtegye, amit akarsz, akkor a kérésed tulajdonképpen követelés. És még tizenhét évig veszekedhetsz az esti fogmosás miatt. Nem azt akarom ezzel mondani, hogy mondjál le a szükségleteidről, hiszen nem szeretnéd, ha az illetőből egy fogatlan vénség válna. De meg kell tanulnunk, hogy még akkor se fogalmazzunk úgy, hogy a másik követelésnek vegye, ha valami nagyon fontos számunkra.

Vajon min múlik, hogy valaki követelésnek hallja-e a kérésünket? Ez ott dől el, hogy mi hogyan reagálunk majd a tőle visszakapott üzenetre.

Tegyük föl, hogy ezt mondom: „Szeretném, ha most mennél, és megmosnád a fogadat.”

Mi lesz a valószínű válasz? „Nem akarom”, „Nincs rá szükség, már mostam a múlt hónapban.”

Nagyon fontos, hogy most erre mit válaszolok. Hogyan fogadja a zsiráf a „nem” választ? Ennek alapján dönti el a sakál, hogy kéréssel vagy követeléssel áll-e szemben. Ha sakálmodon leugatom a gyereket: „Annyira bánt engem, hogy olyan szépen kérlek, és mégsem teszed meg”, akkor ezzel büntudatot keltek a gyerekben, és ezáltal manipulálom. Ha azt érzékeltetem, hogy ha nem teljesíti a kívánságomat, az nekem nagyon fáj, akkor ezzel növelem a valószínűségét annak, hogy bármit mondok, követelésnek fogja hallani, és egyre fokozódik benne az ellenállás azzal szemben, amit akarok. Ha viszont azt mondom: „Vagy azonnal mész fogat mosni, vagy nem kapsz holnap sütit”, akkor ez megint annak a valószínűségét növeli, hogy ha a jövőben mondok valamit, nem kérésnek, hanem követelésnek fogja venni. A későbbiekben megtanuljuk majd, hogyan válaszoljunk hasonló helyzetekben anélkül, hogy vég nélküli küzdelmekbe bocsátkoznánk.

9. szituáció

„Amikor azt hallom, hogy kiabálsz, azt érzem, hogy félek és egyedül vagyok. Arra van szükségem, hogy végighallgass engem. Azt szeretném, ha a problémánkat nyugodtan beszélénk meg.”

A „kiabál” kifejezés diagnózis. „Ki kiabál itt?!” — mondhatja a sakál. A zsiráf inkább így fogalmazna: „Ha hangosan beszélsz” vagy „Ha fölemeled a hangodat”.

A kérdés is elmaradt. Az illető elmondja ugyan, hogy mit szeretne, de azt nem, hogy az adott pillanatban konkrétan mit kér a sakáltól. Halljuk ki a különbséget aközött, hogy „szeretném, ha végigbeszélénk a dolgokat”, és hogy „szeretném, ha megmondanád, hajlandó lennél-e nyugodt légkörben végigbeszélni a dolgokat”. Ügyelnünk kell arra, hogy milyen választ kérünk az illetőtől az adott pillanatban. Ha csak azt mondjuk el, hogy mit szeretnénk, az nem eléggé konkrét.

10. szituáció

„Amikor azt látom, hogy grimaszokat vágsz, és megjegyzéseket teszel másokra, úgy érzem, hogy a hátam mögött rám is megjegyzéseket teszel, és ez bizalmatlanná tesz veled szemben. Arra van szükségem, hogy megbízzak benned. Ezért szeretném, ha abbahagynád jelenlétemben a grimaszolást és megjegyzést.”

Itt az a probléma, hogy a zsiráf arról beszélt, mit nem akar. „Azt szeretném, ha abbahagynád”. Ez még egy zsiráfgyidácska. A felnőtt zsiráf tudja, hogy többet ér el azzal, ha azt mondja, hogy mit akar, és nem azt, hogy mit nem akar.

Egy zsiráfgyida-feleség egyszer azt mondta a férjének: „Nem szeretném, ha annyi időt töltenél a munkahelyeden.” Erre a férj beiratkozott egy golftanfolyamra. Ha azt mondjuk, mit nem szeretnénk, nem fejezzük ki világosan, hogy mit szeretnénk. Figyeljük meg a különbséget aközött, hogy „Szeretném, ha nem grimaszolnál”, és aközött, hogy „Szeretném, ha megmondanád, mit érzel, amikor grimaszolsz, és hogy mire van szükséged”.

11. szituáció

Anya a gyerekeknek: „Ha a kötelező olvasmányt nem olvasod el időre, szomorú vagyok. Nevelési kudarcként élem meg. Csak akkor lennék nyugodt, ha nem hallanék panaszt rád az iskolában a tanároktól.”

Itt a mama sakálfület hord, és a kagylót befelé fordítja. Ha panasz van a gyerekekre az iskolában, ezt magára veszi, úgy érzi, hogy ő szúr el valamit. Az anya nem mondta el, hogy mire van szüksége.

Az mozgatja meg igazából a másik embert, ha kifejezem, mire van szükségem. De az olyan értelmezések, hogy „én valamit rosszul csinálok” vagy „te valamit rosszul csinálsz”, gátat szabnak az együttértésnek. Az anya megmondja, mit szeretne, ha a tanárok nem tennének, de nem mondja meg, mit szeretne most, az adott pillanatban a gyerektől.

Én ezt mondanám: „Megmondanád, hogy mi a helyzet a suliban, miért nem tudod megcsinálni, amit a tanár kér tőled?” Persze ez még nem garantálja, hogy zsiráf választ kapok vissza a gyerektől.

Nézzük meg, mit válaszol a gyerek... Semmit. Nagyon jó sakál válasz. Csend, hallgatás. Ha most befelé fordítva teszem föl a sakálfüleket, azt gondolhatom, hogy valamit nagyon elszúrtam. Még ennél is rosszabb, ha belenézek a sakál szemébe, és látom a fájdalmat benne. Akkor arra gondolok, hogy biztosan megbántottam őt.

Látjátok, a sakál azt gondolja, hogy képes megbántani másokat. A sakál mindig felelőssé teszi magát mások érzéseierért. Ha a sakálfüleket kifelé fordítva teszem fel, a hallgatást úgy értelmezem, hogy kutyába se vesz a gyerek. „Mit ülsz ott és hallgatsz? Válaszolj, ha kérdezlek! Mi folyik abban az iskolában?!”

Továbbra is csend. Ez a gyerek nagyon ravasz. Tudja, hogy nem szabad beugrani a sakál torkába. Bármit mondana is ilyenkor, a sakál rossznak ítélné. Vagy megint tartana egy kiselőadást arról, milyen komolyan kell az iskolát venni. A gyerek tudja, hogy mivel sakálszülővel áll szemben, nem tanácsos megszólalnia az ügyvédje jelenléte nélkül.

Persze ha zsiráfszülő vagyok, más lesz a helyzet. Lehetetlen, hogy ne alakuljon ki kommunikáció a gyerekekkel. A zsiráf füle számára minden hallgatás komoly üzenetet hordoz. A csend legalább olyan hangos üzenet, mint a szavak. Zsiráf fülel kihallom a gyerek hallgatásából, hogy mit érez, és mire volna szüksége.

12. szituáció

„Amikor azt mondd, hogy önző vagyok, az nagyon fáj nekem, mert arra van szükségem, hogy megértsd és érezd azt a felelősséget, amit én érzek, hogy megtanuljak egészségesen egyensúlyozni az önzés és önfeláldozás között. Azt kérem tőled, hogy szóljál azonnal, ha valamire szükséged van, hogy tudjam, adhatok, vagy megoszthatok-e veled valamit.”

Ha én lennék a zsiráf, más kérést javasolnék. A zsiráf itt egy nagyon fontos szükségletét fedi föl. De az egész nagyon bonyolult. Belefér-e vajon a sakál borsószemnyi agyába ez az üzenet? Ez a zsiráf nálam sokkal jobban megbízik a sakálokban. Az átlagos sakál ennél sokkal egyszerűbb üzeneteket is eltorzít. Inkább így fogalmaznék: „*Sakálkám, visszamondanád, hogy mire van szükségem?*” Feltétlenül meg kell győződnöm arról, hogy eljuttott-e az agyáig, amit mondtam.

13. szituáció

„Úgy veszem észre, hogy mostanában késele a találkozásainkról. Ilyenkor feszültnék és dühösnek érzem magam. Arra van szükségem, hogy megbízhassak abban, hogy a jövőben pontosan érkezel.”

Ez egészen zsiráful van, csak egy kicsit változtatnék rajta, mert a kérés a jövőre vonatkozik. A zsiráfok mindig a jelenben élnek. Válaszunkban mindig a jelenre vonatkozó kérést kell mondanunk. Így: „*Kész vagy-e most elhatározni, hogy a jövőben pontos leszel?*”

A zsiráf sohasem akarja, hogy a másik akarata ellenére tegyen meg valamit. Ha kimondjuk azt, amit akarunk, de nincsen benne, hogy csak akkor, ha a másik is így akarja, kérésünk követelésnek fog hangzani a sakál számára. A követelés szintén egy olyan halálos fegyver, ami megbénítja a kommunikációt.

Eddig arról beszéltünk, milyen romboló hatása van annak, ha egy megnyilvánulásból kritikát hallunk ki. A követelés sem kevésbé veszélytelen. Ha követelést hallunk, két dolog közül választhatunk: vagy engedelmesen alárendeljük magunkat, vagy fellázadunk. Bármelyiket is választjuk, mindnyájan vesztesek leszünk.

Az emberek nem szeretnek a rabszolga helyzetében lenni, ahol azért muszáj valamit megtenni, mert különben megbüntetik őket, vagy büntudatot keltenek bennük. Nekünk, zsiráfoknak nagyon meggyőzően kell elmondanunk, mit akarunk, ugyanakkor világossá kell tenni a másik számára, hogy csak kérjük valamire, és nem követelünk. Így: „*Mondd, megállapodhatunk-e abban, hogy nem fogsz elkésni?*”

A sakál erre ezt feleli: „*Na jó...*”. Ha most zsiráfíüllel hallgatózom, már tudom, hogy legközelebb is el fog késni, mert ő követelésnek hallotta. Így viselkednek az emberek, ha követeléssel találják szemben magukat — ha úgy érzik, nincs más választásuk, mint megtenni, amit a másik akar.

Ebben az esetben meg kell értetnem a sakállal, hogy amikor valamire megkérem, az valóban kérés és nem követelés. Ez a sakál nehezebb eset, mint más sakálok, akik sokkal világosabban kifejezik, hogy követelésnek vették a kérést. Ők így válaszolnak vissza: „*Azt hiszed, te mondd meg, hogy mikor találkozunk? Nem tudod elképzelni, hogy másoknak is lehetnek olyan problémáik, amik miatt nem tudnak időben megjelenni?*” Ezt a sakált sokkal jobban szeretem annál, aki bár ugyanígy érez, mégsem mondja ki.

14. szituáció

A szomszéd állandóan szemrehányást tesz, mert a kert nincs rendben.

Szomszéd: „*Már megint nekem kellett locsolni, és a kukát is én vittem ki.*”

Zsiráf: „*Amikor azt mondd, nem csinálok semmit, megbántva érzem magam, mert arra van szükségem, hogy észrevedd az erőfeszítéseimet.*”

Nagyon tetszik, ahogy a zsiráf kifejezi magát, csak azt nem mondta meg, hogy most mit akar a szomszédtól.

15. szituáció

„Amikor azt látom, hogy ideges vagy és kiabálsz, amikor hazajössz, nagyon rosszul esik, és feszült leszek tőle. Arra van szükségem, hogy nyugodtan beszéljünk. Szeretném, ha elmondanád, ami bánt, ami miatt ideges vagy, így feloldódna a feszültséged, és nyugodtan beszélgethetnénk.”

Tetszik nekem a zsiráf mondandója, kivéve, hogy az „ideges vagy” inkább diagnózis, mint megfigyelés. Talán világosabbá tehetjük, ha pontosabban leírjuk azt a viselkedést, amit a másikon látunk, amiből azt a következtetést vonjuk le, hogy ideges.

De még fontosabb kérdés itt az időzítés. Látjuk, hogy ebben a szakaszban nagyon sok minden feszül, amikor hazaérkezik. A zsiráf azzal kezdi a beszélgetést, hogy beszámol arról, amit ő érez, és amire neki lenne szüksége, mivel most ez volt a feladat. De nagyon sok helyzetben ott kezdjük a zsiráfnyelv alkalmazását, amiről még nem esett szó, vagyis az együttérzésnél, hogy meghallgassuk a másikat, és megérezzük, mire van szüksége. Amíg valakiben ilyen sok érzés feszül, nehezebb esik meghallania azt, hogy én mit érzek, és mire van szükségem. Ilyen esetben jobb a zsiráfnyelvet feltéve beleérezve meghallgatni a másikat.

16. szituáció

„Amikor azt látom, hogy nem nézel rám, miközben beszélek hozzád, úgy érzem, hogy nem fontos a mondanivalóm. Arra van szükségem, hogy lássam, hogy idefigyelsz, és szeretném, ha a szemembe néznél.”

Itt az érzést kivéve minden zsiráful van. *„Azt érzem, hogy nem fontos a mondanivalóm”* — ez nem mondja meg, hogy én mit érzek, hanem elemzi a helyzetet, és azt a diagnózist állítja föl, hogy amit én mondok, az neked nem fontos. Ezzel nem az érzéseimre hívom fel a figyelmet. Akin sakálkül van, ebből is támadást fog kihallani.

Az „*azt érzem*” után ténylegesen egy érzésnek kell következnie. Ne mondjuk: *„Azt érzem, hogy te...”*! Inkább fogalmazzunk így: *„Amikor veled beszélek, és nem nézel a szemembe, ez nagyon rosszul esik”,* vagy *„bánt”,* vagy *„magányosnak érzem magam”*.

17. szituáció

Egy régi barátom rendszeresen kisebb összegeket kér kölcsön tőlem, és én ezt már unom. Amikor azt halom, hogy ismét pénzre van szüksége, szomorú vagyok. Ezt mondom neki:

„Arra van szükségem, hogy nélkülem oldd meg a problémáidat, és azt szeretném, ha az eddigi tartozásaidat egy hónapon belül kiegyenlítenéd.”

Ez nagyon ékes zsiráfossággal van megfogalmazva. Talán most már látjátok, hogy milyen hathatós ereje van a zsiráfnyelvnek. És biztos ti is azt gondoljátok, hogy a sakál így fog válaszolni: *„Zsiráfom, engem nagyon meghat, hogy ilyen nyíltan felfedted az érzéseidet. Nagyon megérint az, hogy mire van szükséged. Itt a pénz, amivel tartozom neked, egy kis kamattal is megnöveltem.”* Mit gondoltok, ezt fogja mondani a sakál, ha ilyen tökéletes zsiráfossággal fogalmazztok? Ha nem, ne aggódjatok, mert a zsiráfnyelvnek még csak a közepénél tartunk. A 6. rész készít fel bennünket arra, hogy mit tehetünk függetlenül attól, hogy milyen választ kapunk.

18. szituáció

„Amikor azt látom, hogy késésem magyarázatára nem reagálsz, kellemtlenül érzem magam, és büntudatom van. Arra van szükségem, hogy feloldjam a büntudatomat. Szeretném, ha elmondanád, mit érzel.”

Ez tökéletesen zsiráful van. De mit felel erre a sakál? *„De te mindig elkésel! Azt hiszed, nincs jobb dolgom, minthogy itt rostokoljak, amíg te megjössz?”* Ezt az üzenetet is meg kell tanulnunk zsiráfnyelven meghallani. Zsiráfnyelven nagyon könnyen támadást hallhatunk ki. Zsiráfnyelven viszont a másik fájdalmát érzékeljük, és azt, hogy valamire szüksége van. Ezért tudjuk szépnek látni.

19. szituáció

„Amikor azt látom, hogy ül az TV előtt, és az újságba temetkezel, nagyon magányosnak érzem magam. Kirekesztve érzem magam az életedből. Arra volna szükségem, hogy elmondjad, hogyan mennek a dolgaid. Szeretném, ha most kikapcsolnád a TV-t, letennéd az újságot, és elmesélnéd, mi történt ma a munkahelyeden.”

Ez tökéletes zsiráfnyelv. Van-e olyan keményszívű sakál a földkerekségen, aki erre nem teszi le rögtön az újságot, és nem teljesíti a zsiráf kérését? Van bizony. „Már megint csak magaddal foglalkozol, el se tudod képzelni, milyen nehéz napom volt. Eszedbe se jut, hogy a másik is lehet fáradt, és ilyenkor szeretne egy kicsit egyedül lenni”. Mulatságosak ezek a sakálok! Legalábbis a zsiráfűl számára. A sakálűl számára már nem annyira.

A ZSIRÁFFÜL

Eddig a folyamat egyik felét tekintettük át: azt, hogy hogyan közöljük a másikkal, ami bennünk van. Most képzelj el, hogy a következő alkalommal, amikor a szituációban szereplő sakállal találkozol, megpróbálsz a legjobb tudásod szerinti zsiráfnyelven beszélni hozzá. Elmondod, mire van szükséged, megfogalmazod egy kérést. Próbáld meg kitalálni, mit válaszol erre a sakál.

A hallgatóság válaszai:

- Hallgatás
- „Nem gondoltam komolyan.”
- „Rendben van” — de aztán mindent ugyanúgy csinál tovább.
- „Nem akarom megtenni”, „Nincs rá keret”, „Nem tőlünk függ” (bürokrata sakál)
- „Ezt nem várhatod el tőlem!”
- „Mindig csak arról beszélsz, ami neked rossz!”
- „Te túlérzékeny vagy!”

A zsiráfgyűlések gyakran megijednek attól, hogy őszintének kell lenni. „Kis zsiráf, amiatt aggódsz, hogy mit fog a sakál válaszolni neked? És mi van, ha a sakál begurul?” Tanuld meg élvezni a sakál fájdalmát. Szadista dolog, ugye? Ellenkezőleg. Meglátod, hogy ez az egyik legszeretetteljesebb dolog a világon.

Tudod, mi történik akkor, ha azon aggódsz, hogy a sakál mit fog válaszolni neked? Az összes energiádat arra fordítod, hogy a sakál ne úgy válaszoljon. Így elveszíted magaddal a kapcsolatot, és egy kis kedves, jólelkű, de halott zsiráf leszel. Akkor pusztulsz el belülről, ha mindig csak azt mondod, amit elvárnak tőled.

Akkor hogyan lesz belőled felnőtt zsiráf? Ha arra fordítod minden energiádat, hogy világosan kifejezd a szándékodat, és kész vagy arra, hogy bármit mond is vissza a sakál, úgy tudjál válaszolni, hogy ne tudjon téged az emberségedtől megfosztani. Ez a zsiráfnyelv másik fele.

Az élet felé nyújtjuk ki a kezünket. Afelé az élet felé, amely ezeken a durva, ellenséges üzeneteken keresztül megpróbálja kifejezni magát. Sohasem azt halljuk meg, ami a sakál fejéből származik. Ha a fejünk szintjén halljuk meg a sakál epés megjegyzéseit, nagyon nehéz dolgunk lesz ebben a világban. Ki szeret egy olyan világban élni, ahol a fejünk fölött röpködnek az ítéletek? Milyen nyomasztó világ!

Ha zsiráfok vagyunk, sohasem azt halljuk ki, ami a sakál fejéből jön ki. Az nagyon ronda. Miért foglalkozunk a rondaságokkal, amikor az igazság szép? Ha zsiráfület teszünk fel, ez nem azt jelenti, hogy rózsaszínből látjuk az egész világot, és hogy mindenkiről mindig csak pozitív módon gondolkodunk. Ennek a „technikai vívmánynak” a hatóereje abban rejlik, hogy az igazsággal, vagyis a szívvel segít bennünket összekapcsolódni. Azzal az étellel, ami a másik emberben zajlik a kimondott üzeneten túl.

A sakálnyelv egy olyan statikus nyelv, amely ítéletet, és mindent skatulyáz: „*nincs igazad*”, „*hülye vagy*”. A zsiráf folyamatnyelv. A jelen nyelve. Ahol, ha clemzünk is, mindig csak azt elemezzük, hogy mi zajlik az adott pillanatban, mi készíti a sakált éppen ezekben a szavaknak a használatára. Ha a zsiráfületeket felerősítjük a fejünkre, akkor azok segítenek abban, hogy minden pillanatban megnyíljunk az élet felé.

Most megtanuljuk, hogyan kell a zsiráfület használni. Mit hallunk a zsiráfületeken keresztül? Csak két dolgot: azt, amit a másik ember ebben a pillanatban érez, és amire feltehetőleg szüksége van. A zsiráfülön nem megy be a kritika. Mert tudjuk, hogy a kritika nem más, mint az érzések és szükségletek tragikusan reménytelen kifejeződése.

Egy ember sem ítélné meg a másikat, ha a zsiráfnyelven jártas lenne. Akkor vajon miért beszélnek az emberek egymással olyan módon, ami garantáltan ellenállást és támadást vált ki? Csak azért, mert a nyelvünk elidegeníti őket az élettől. Mi segíthetünk visszatérni az élethez.

Egy menekülttáborban voltam Palesztinában, és egy nagyobb csoport előtt beszéltem egy mecsetben. Amikor bejelentették, hogy amerikai vagyok, egy úr, aki palesztin volt, hirtelen fölugrott, és teli torokból ezt üvöltözte: „Gyilkos!” Mások is fölálltak, és hasonló jelzőkkel illették. Nagyon örültem, hogy nem felejtettem otthon a zsiráfüleimet. Ezekben a füleken nem hatolt át a kritika: azt hallottam, amit ezek az emberek érezhettek. Amire szükségük volt, és nem kapták meg.

Az illető, aki gyilkosnak nevezett engem, egy órával később meghívott a saját házába, ramadánesti vacsorára. Nagyon jól elbeszélgettünk egymással. Mi történt tulajdonképpen? Hogyan jutottunk el ideig?

Amikor gyilkosnak nevezett, én nem ezt hallottam ki abból, amit mondott. A megjegyzés hevesességéből arra következtettem, hogy dühös. De vajon mire volt szüksége, ha rögtön gyilkosnak nevezett, mihelyt meghallotta, hogy amerikai vagyok?

Az adott politikai helyzetben volt néhány elképzelésem erről. Eszembe jutott, hogy amikor a táborba bevezettek, az út szélén rengeteg üres, korábban könnygázgránátokat tartalmazó ládát láttam. A táborban nem sokkal azelőtt lázongások törtek ki, amit könnygázzal szereltek le. A ládák oldalán felirat ríkított: *Made in USA*. Nem volt nehéz ebből levonnom a megfelelő következtetést.

Megkérdeztem tőle, hogy azért dühös-e, mert szeretné, ha az országom másképpen támogatná őket. Ezen kissé meglepődött. Azt várta volna, hogy az ő sakálmegnyilvánulására én is sakálként ugassak vissza. De én megmutattam, hogy érdekel engem, mit érez, és mire volna szüksége. Lassan megnyílt, és beszélt arról, ami fájt neki.

„Persze, hogy dühös vagyok” — mondta. „Persze, hogy azt szeretném, ha az országuk másképp támogatna minket. Nincs szükségünk a fegyvereikre, amikor nincsenek megfelelő házaink. Akkor miért fegyverszállmányokat küldenek?”

Tovább fűltem a zsiráfüleimmel. Azt hallottam ki, hogy mennyire elkeseredett a megoldatlan lakáshelyzet miatt. Nagyon bosszantotta, hogy fegyvereket küldünk ahelyett, hogy ennek a megoldásában segítenénk nekik. Amint elhitte, hogy ezt megértettem, még legalább negyedóráig beszélt tovább. Nagyon sok megértésre volt szüksége. És körülbelül negyedóra múlva, amikor úgy érezte, hogy megértettem, változás állt be. Érezni lehetett, hogy eltűnik a feszültség. Ezután már ő is meghallott engem.

Ezt jelenti a zsiráfüllel való hallgatás. Persze a zsiráfüllel sem biztos, hogy mindig a tényleges érzéseket és szükségleteket halljuk ki. Lehet, hogy dühösnek gondoljuk az illetőt, amikor megbántva érzi magát. De hogyha az érzéseket és szükségleteket keressük minden megnyilatkozás háttérében, megláthatjuk azt az embert, aki az üzenet mögött van. Ha ez a szándékunk, még az is segít, ha mellétalálunk. Mert ha hangosan kimondjuk, amit gondolunk, és éppen mellétaláltunk, az illető helyreigazíthat bennünket. Ezzel megmutattunk neki valamit. Azt, hogy attól függetlenül, hogyan beszélnek hozzánk, számunkra az üzenet mögötti élet a fontos. Ha ezt őszintén tesszük, nagyon mély hatással lesz az emberekre.

Egészen más világban élünk, ha megtanuljuk figyelmünket az érzésekre és szükségletekre összpontosítani. Miért? Mert minden ember ugyanúgy érez, és alapvetően ugyanarra van szüksége. Egyetlen ember fájdalma sem idegen tőlünk. A kéréseink persze nagyon eltérők lehetnek. Mindenkinek szüksége van ételre, de mindannyian más és más ételeket szeretünk. Mindnyájunknak szüksége van arra, hogy megbecsüljenek és értékeljenek, de ennek a kifejezőmódja változó lehet. Ha megtanulunk a másikra ráhangolódni, világossá válik számunkra, hogy valamennyien ugyanabból az energiából lettünk teremtve. Csak akkor van gond, ha beengedjük az ítéletet, támadást, kritikát.

A következő helyzetekben zsiráfületeket feltéve válaszoljunk a sakálnak. Körülbelül így: *„Úgy érzed, hogy... mert arra lenne szükséged, hogy...?”*

I. szituáció

Az első helyzetben te vagy a szülő. Éppen most kérted meg a gyermekedet a létező legékesebb zsiráfnyelven arra, hogy mossa meg a fogát. Erre ő azt mondja: *„Nem akarom”*. Mit válaszolnál erre?

„Csak ma este nem szeretnéd megmosni a fogadat?”

Ez a szülő eléggé „szerelémániás sakál”-nak mutatkozik. Azt szeretné megtudni, hogy mit akar a gyerek — de vajon mit érez, és mire van szüksége, amikor azt mondja, hogy nem akar fogat mosni? A szülő túl gyorsan tér rá a megoldásra.

„Későbbre halasztanád, vagy egyáltalán nem akarod megmosni?”

Ez a szülő is csak a megoldás alternatíváival foglalkozik. Lehet, hogy ezt kérte a gyerek, de a szív szintjén nincsen közöttük kapcsolat.

„Fáradtnak érzed magad, és inkább ágyba bújnál? Mit éreztél, amikor nemet mondtál?”

Tetszik az első kérdés. De a legutolsó nagyon sakálízű. Világosan meg kell különböztetnünk egymástól ezt a két kérdést, mert teljesen másképp hatnak az emberekre. A zsiráfkérdés így hangzik: *„Fáradtnak érzed magad?”*

A „Mit érzel” sakálkérdés. Az „Arra van szükséged, hogy magad döntsd el, és szeretnéd, hogy ne kényszeríthessenek” zsiráfkérdés. A „Mire van szükséged” is sakálkérdés.

Miért? Mert a zsiráf összekapcsolódik a másik ember érzéscével és szükségleteivel — és nem meginterjúvolja őt. Ez az összekapcsolódás persze sebezhetővé tesz bennünket, hiszen ezzel azt fedjük föl, hogy mennyire értjük — vagy nem értjük — a másikat. Lehetőséget adunk neki arra, hogy helyreigazítson bennünket, ha tévedünk. De ha azt kérdezzük: „Mit érzel”, „Mire van szükséged”, ennek teljesen más hatása van az emberekre. Olyasmit érezhetnek, mint amikor az iskolában a tanár kérdéseire kellett felelniük, vagy olyannak tűnhetünk, mint egy pszichiáter, aki gyógyítani akarja őket, és ennek érdekében faggatja őket. Ne tévesszük össze ezt a két fajta kérdést.

„Azt érzed, hogy a fogmosás felesleges, utálod, és TV-t szeretnél nézni helyette? Szeretnéd eldönteni, hogy mit csinálj? Aludni szeretnél, vagy később akarod? Nem látod értelmét?”

Ez a zsiráfszülő mindent bevet, hogy eltalálja, mit érez a gyerek. Attól tartok, hogy ez így információtültengést eredményez. Itt-ott utalt a szükségletekre, de vannak megoldásjavaslatok is.

„Én, a szülő, megmosom a fogam, és dicsérem a fogkrémet, majd azt mondom: „Próbáld megízlelni a fogkrémet!”

Megint a problémát próbáljuk megoldani, még mielőtt együttéreznénk a másikkal. Attól tartok, hogy ez a gyerek megérzi, hogy manipulálni próbálják.

„Unod már, hogy minden este fogat kell mosni? Nehezen tudod rászánni magad? Mossunk együtt fogat?”

Itt a zsiráf az érzésről a kérésre tért át. Meg akarta oldani a problémát, még mielőtt összekapcsolódott volna az érzésekkel és szükségletekkel.

„Úgy érzed, hogy valami olyan dologba ártottam bele magam, ami csak rád tartozik?”

Ez egy kezdő zsiráf. Rögtön beugrik a sakál torkába. Ahelyett, hogy a sakál érzéscével és szükségleteivel kapcsolódott volna össze, azt kezdte kihallani, amit a sakál gondolt róla. Meghallotta a sakál ítéletét, mivel az „úgy érzed” szavak után a „beleavatkozom” kifejezést használta. A sakáloknak csorog a nyáluk, ha valaki az ítélezésüket hallja meg.

„Sért, hogy minden nap megkérek, hogy moss fogat, mert arra van szükséged, hogy te dönts el, mikor mosol fogat?”

Ez már sokkal élesebb szemű zsiráfszülő. Figyel arra, hogy mit érezhet a másik, és hogy mi lehet a szükséglet az elutasító válasz mögött.

Egy szükséglet sohasem utal konkrét helyzetekre vagy cselekedetekre.

„Dühös vagy akkor, amikor azt kérem, hogy mossál fogat, és arra van szükséged, hogy te dönts el, akarsz-e fogat mosni? És most azt szeretnéd, hogy hagyjalak békén?”

Tetszik, ahogy kiemeli, hogy a másíknak mire van szüksége. A legutolsó kérdést viszont kihagynám, mert ez már a megoldás felé visz el. Ha pusztán visszatükrözzük az érzést és a szükségletet, akkor gyakran csak a felszínnel találjuk szembe magunkat. Még olyan sok minden más is kavarghat a gyereken ebben a pillanatban. De ha azonnal a problémát próbáljuk megoldani, nem vesszük észre, hogy még sok más dolgot is szeretne közölni velünk.

„Úgy érzed, hogy kiszolgáltatott vagy, és megpróbállak befolyásolni? Arra van szükséged, hogy te dönts el, mikor mosol fogat? Úgy érzed, időre lenne szükséged, hogy valamit befejezz?”

Tetszik, hogy az érzésekről beszél, de aztán a kis zsiráf ismét a sakál fejéhez megy, és az ítéletet hallja ki.

Most nézzük meg, mit lehet kihozni ebből a helyzetből zsiráfűlek segítségével:

Gyerek: „Nem akarok fogat mosni!”

Zsiráfszülő: „Fáradt vagy, és különben is te szeretnéd eldönteni, hogy mikor mit csinálsz?”

Gyerek: „Igen, elegendem van abból, hogy mindenki csak parancsolgat nekem egész nap. A suliban is mindig megmondják, mit csináljak, aztán hazajövök, és te is csak parancsolgatsz.”

Zsiráfszülő: „Úgy látom, nagyobb függetlenségre van szükséged. Mozgásterre, hogy tudjad: eldöntheted, mikor mit akarsz csinálni.”

Gyerek: (sóhajt) „Hát... igen.”

Miután ezen a szinten együttéreztem a gyerekekkel, két dologból láthatom, hogy megkapta a megfelelő együttérzést. A sóhajtásból és a csendből. Amikor abban a megértésben részesülünk, amire szükségünk van, az jólesik. Annyira megszoktuk már, hogy ebben a világban másként mennek a dolgok, együttérés helyett az emberek tanácsokat osztogatnak, vagy ami még rosszabb, kielemeznek bennünket, hogy mi a bajunk, amiért így érzünk. Milyen jó ehelyett az együttérzést megtapasztalni! Ahol együttérés van, ott kienged a feszültség. Figyeljük meg, mennyire elcsendesedett a gyerek. Amíg arra van szüksége, hogy kibeszélje magát, úgyse fog minket meghallani. Túl sok minden történik belül.

Ezzel persze még nem oldottuk meg a konfliktust. De megértettük a másik érzéseit és szükségleteit, így megvetettük a megoldás alapját. Megmutattuk neki, hogy még ha az adott pillanatban nem is teszi meg, amit kérünk, akkor is megtapasztalhatja részünkről az együttérzést. Ez azt jelenti, hogy nem marad akkor benne annak az emléke, hogy megbüntettük, amikor nemet mondott, vagy hogy nem támogattunk attól, amit akartunk. Megbizonyosodhat arról, hogy tiszteletben tartjuk az akaratát, még ha nem is teszünk neki eleget. És ha már megbízik abban, hogy ezt a választ fogja kapni, akkor a további kéréseinket valóban kérésnek fogja hallani.

Egyes embereknél ezt nehéz elérni. Túl sok dolguk volt már sakálszülőkkel és sakáltanárokkal. Egyszer megkértek, hogy az egyik iskolában diákok egy csoportjával dolgozzam együtt. Ezeket a diákokat az iskola szociálisan és érzelmileg nehezen alkalmazkodóknak kategorizálta. Amikor valakit beskatulyáznak, akkor ez rendszerint önbeteljesítő jóslattá válik. Így nem lepett meg, hogy amikor beléptem az osztályterembe, a negyven tanuló fele az ablakban lógott és obszcén jelzőkkel illette az egy emelettel lejjebb lévőket.

Ha úgy gondoljuk, hogy egyes emberek szociálisan és érzelmileg nem tudnak alkalmazkodni, cselekedeteik teljesen összhangban lesznek a mi értelmezésünkkel. Úgyhogy az osztályterembe belépve az első dolgom az volt, hogy egy kérést intéztem hozzájuk. Föl kellett emelnem a hangomat ahhoz, hogy meghalljanak. Azt mondtam: „Szeretném, ha mindannyian eljőnétek az ablaktól, és leülnétek. El szeretném mondani, hogy ki vagytok, és mit fogunk ma csinálni.” Mindenki eljött, két diákot kivéve. Ők tűntek a leginkább díjbirkózókülsejűnek az egész osztályban. Megkérdeztem: „Uram, nem mondaná meg valaki önök közül, hogy mit mondtam ezelőtt egy fél perccel?” — „Azt mondta, hogy el kell innen jönnünk és le kell ülnünk.”

Hűha, bajban voltam! Ezek szerint követelésnek hallották a kérésemet. Így szóltam: „Uram,” (megtanultam, hogy „uram”-nak szólítsak mindenkit, akinek olyan bicepszei vannak mint az illetőnek voltak, különösen, ha tetoválva is vannak) — „Uram, meg tudná mondani, hogyan tudnám értékre juttatni a kérésemet anélkül, hogy ezt parancsolgatásnak venné?” Erre ő ezt mondta: „Haa?” Az, hogy egy hatalmi pozícióban lévő személy nem követel, hanem kér, hatalmas változás volt számára.

Most nézzük meg, mit lehet kihozni ebből a helyzetből zsiráf fűlek segítségével.

Általában ha valamit követelnek tőlünk, akkor vagy beadjuk a derekunkat, vagy föllázadunk. Ez a diák világosan kifejezésre juttatta, hogy az ő választása a lázadás lesz. Így szóltam: „Hogyan mondjam ezt magának úgy, hogy tisztába lehessen azzal, hogy amire magának szüksége van, az ugyanolyan fontos, mint amire nekem szükségem van?” Azt felelte: „Hát... nem tudom.” Erre én: „Tudja, hogy most mi történik kettőnk között? Pontosan erről szeretnék ma beszélni. Mert úgy gondolom, hogy az emberek sokkal inkább tudják élvezni egymás társaságát, ha egyszerűen kimondják, amit szeretnének, de nem olyan módon, hogy azt a másik parancsolgatásnak vegye. Szeretném, ha eljutnának oda, hogy megbízhassanak abban, hogy amikor megmondom, hogy én mit szeretnék, az nem azt jeleníti, hogy amit maguk szeretnének, az kevésbé fontos.”

Nem számítottam arra, hogy könnyű dolgom lesz az elkövetkező percekben. De ez a kis szóváltás elég volt ahhoz, hogy megbízhasson az őszinteségemben. Eljött az ablaktól, és nagyon eredményes napunk volt.

Látjuk, hogyan teremtette meg a zsiráf pár mondattal a bizalmat? Ha rögtön a megoldásra próbált volna rátérni, akkor ez a sakálnak úgy tűnt volna, mintha a zsiráf csak a saját akaratát akarta volna érvényesíteni. Az emberek annál inkább ellenállnak, minél inkább érzik a nyomást. Nemcsak a gyerekek. A felnőttek is. Gyakran nem tesznek meg olyan dolgokat, amik például a cég javát szolgálják, éppúgy ahogy a gyerek sem teszi meg azt, amiről pedig úgy gondoljuk, hogy a saját érdeke lenne.

Minden ilyen helyzetben ugyanazok a dolgok játszanak közre. Ha a beosztottak nem tesznek meg valamit, mert nem bíznak meg a főnökben, megkérdezem, hogy tudják-e, mit akar tőlük a főnök. Rendszerint tudják. Azt is értik, hogy miért akarja. Az értékrendjük is azonos a főnökével. Tudják, hogy ami cégnek jó, nekik is jó. Akkor miért nem csinálják? Mert a közlés módja nem tetszik nekik. Amikor az emberek követelést vagy parancsot hallanak, még akkor is, ha olyasmiről van szó, amit ők is nagyon szeretnének

csinálni, ellenállnak. És ez csodálatos dolog. Mert megmutatja, hogy milyen erős érzés mindannyiunkban az, hogy ne legyünk rabszolgák. Hogy saját önállóságunkra alapozva hozzuk meg döntéseinket, nemcsak feletteseink miatt.

Nézzük meg, hogyan viselkedik a zsiráfszülő abban a situációban, amikor a gyerek nem akar fogat mosni.

Szülő: *„Tudnál segíteni abban, hogy hogyan értessem meg veled, hogy ezt a saját egészséged érdekében kérem, és hogy neked is szükséged van arra, hogy megmossad a fogad?”*

Gyerek: *„Ézelőtt is mindig mostam fogat, és mégis lett egy lyukas fogam.”*

Szülő: *„Szóval az zavart meg, hogy hiába mostad a fogad, mégis kilyukadt, és ez kellemetlen?”*

Gyerek: *„Hát igen...”*

Szülő: *„Ugye biztos akarsz lenni abban, hogyha te veszed a fáradságot, és rendszeresen megmosod a fogad, annak meg is lesz az eredménye?”*

Nagyon sok szülő vagy tanár ezen a ponton azt mondja: *„Nincs nekem arra időm, hogy egy ilyen beszélgetésbe belemenjek. Másik négy gyerekem is van, és nagyon sok a dolgom. Nem tudok hosszas vitákba bonyolódni.”* Ha stopperrel mérnénk, hogy mennyi időbe telik egy ilyen beszélgetés, körülbelül két perc jönne ki. De ez a két perc rengeteg időt megtakarít nekünk. Mert az a szülő, aki azt mondja, hogy nincs ideje ilyen vitába belemenni, pár perc múlva megkérdezi, hogy mit csináljon a gyerekekkel, mert ötvenszer is elmondja neki, hogy mossa meg a fogát, és rá se hederít. Ötvenszer elmondani valamit, úgy hiszem, elég sok időbe telik. Ha két percet rászánunk arra, hogy zsiráf-füllel hallgassuk végig a gyereket, rengeteg időt takaríthatunk meg.

2. szituáció

Egy ismerősöd tragikus hírt kapott az orvostól. *„Most mondta meg az orvosom, hogy mellrákom van, és nem hiszek a műtétben meg a kemoterápiában. Azt hiszem, meg fogok halni.”* Mit válaszolhatunk erre, ha zsiráf-füllel hallgatóztunk?

Ez a helyzet másfajta kihívást jelent a zsiráf számára. Az előző szituáció az volt, hogyan halljunk egy „nem” választ úgy, hogy ne elutasításnak vegyük. Foglalkoztunk olyan helyzetekkel is, ahol úgy kell reagálnunk egy ítéletre, hogy ne kritikának vegyük. Ebben a szituációban azonban nincsen semmi nézeteltérés köztünk és a másik ember között. Akkor mi itt a nagy feladat?

Ezt a problémát nagyon drámai módon fejti ki egy könyv, amelynek a címe: *„Amikor rossz dolgok történnek jó emberekkel”*. Egy Harold Kushner nevű rabbi írta, és könyvének egy részében életének egy nagyon fájdalmas időszakáról számol be. Arról, amikor a legnagyobb fia gyógyíthatatlan betegségben haldoklott. És fölteszi a kérdést: *„Mi lehet annál szörnyűbb, mint amikor az ember saját fia haldoklását kénytelen végignézni? Hát van még ennél szörnyűbb dolog is. Az, ahogyan az emberek engem vigasztalni próbáltak. És miért volt ez szörnyű? Mert az, amit mondtak nekem, éppen az volt, amit én másoknak mondtam rabbiként húsz éven keresztül. Most pedig visszahallottam.”*

Ebben a szituációban az a feladat, hogy ne legyünk szerelészakálók, akik azért próbálunk a másikba „belenyúlni”, hogy jobban érezze magát. Meg kell találnunk a bátorságot ahhoz, hogy egyszerűen csak ott legyünk mellette, társai legyünk abban, amit érez és amire szüksége van.

Nézzük a megoldásokat!

„Őszintén sajnállak, hogy így jártál. Nagyon meg tudom érteni, hogy el vagy keseredve. Higgyünk az orvostudomány fejlődésében, és bízunk abban, hogy egy operáció segíteni fog, és teljesen meggyógyulsz.”

Hát ez jó. Ezzel meg is oldottuk a problémát. Kinyírtuk szegény sakált, mert ettől a választól biztosan teljesen kikészül.

Ideje, hogy tisztázzuk a különbséget a szimpátia és az empátia között. Ez a zsiráf empátia helyett szimpátiát mutatott. De a saját érzéseiről beszélt. A feladat pedig az volt, hogy empatikusan együttérezzünk a másik emberrel. A szimpátia után ez a zsiráf szerelészakálósakálba ment át, és mindenféle kísérletet tett arra, hogy a másik jobban érezze magát. A szerelészakálósakálók nagyon gyakran komoly baleseteket szenvednek. Mindenfélét mondanak, hogy a másik jobban érezze magát, és ettől a másik ember csak feldühödik.

„Mondd el, mit érzel. Elkieseredettnék érzed magad? Szeretnél beszélni az érzéseidről? Szívesen meghallgatnám az érzéseidet. Hogyan derült ki? Miken mentél keresztül?”

Több dolog aggasztó itt. Először is az, hogy a zsiráf a saját érzéseiről kezd beszélni. Valahányszor magunkra tereljük a figyelmet a másik emberről, még ha együttérzésből is, megnehezíti a másik számára, hogy kapcsolatban maradjon a benne áramló energiával. Ez a zsiráf néha azt tükrözte vissza, ami a másikban történik, de máskor meg olyan kérdéseket tett föl, amelyeket szerintem jobb mellőznünk. Például: „Mi történt?”, „Hogy derült ki?”. Csak ez a kétfajta kérdés vezet el a célhoz: „Azt érzed, hogy...?”, „Arra lenne szükséged, hogy...?”. A zsiráf tudata erre összpontosít.

„Nagyon kétségbeeső gondolat? Szeretnéd, hogy veled legyenek és segítsék? Egy barátom is ilyen helyzetben volt, és sikerült meggyógyulnia.”

Ehhez semmilyen más eset sem hasonlíthat. Sohasem mondhatjuk, hogy egy másik helyzet ugyanolyan volt. Ha a barátunkról beszélünk, ez eltereli a figyelmünket a másiktól. Mindig csak ezt kérdezzük: „Azt érzed, hogy..., mert arra lenne szükséged, hogy...?”!

„Úgy érzed, hogy nagyon nehéz helyzetbe kerültél?”

A „nehéz helyzet” nagyon elvont dolog. Ennél közvetlenebb kapcsolatba is kerülhetünk a másikkal. Sokkal bensőségesebben összekapcsolódhatunk vele, hogyha kihalljuk, hogy mit érez, mire van szüksége. Persze egy ilyen általánosság még mindig jobb, mint más lehetőségek, de nem az érzésre és a szükségletre irányul a kérdés.

„Te is úgy érzed, hogy legyőzhetetlen számodra a betegség? Szeretnél erről beszélgetni?”

Az első kérdés valójában egy gondolat. „Azt gondolod, hogy ez a betegség legyőzhetetlen.” Jobb lett volna, ha az érzésekkel kapcsolódunk össze. Nem a gondolatot erősítjük, hanem kihalljuk a mögötte lévő érzéseket és szükségleteket.

„Gondolom, tele vagy félelemmel. Úgy érzed, jó lenne beszélni erről? Vannak könyveim erről a betegségről. Elhozhatnám neked? Azt érzed, hogy nem érdemes fölvenni a harcot a betegséggel? Gondolod, nincs kiskapu? Sok olyan esetről hallottál már ugye, amikor nem gyógyultak meg? Szeretnéd, ha gyógyult esetekről mesélnék neked? Vagy gyógyultakkal találkoznál?”

A zsiráf ingadozik az együttérzés és szerelgetés között. Néhány helyen megpróbál összekapcsolódni a másik érzéseivel, de aztán a nagy szíve arra indítja, hogy megpróbálja megjavítani a dolgokat. Szeretném, ha az a szokás alakulna ki bennünk, hogy előbb az érzésekkel, szükségletekkel foglalkozunk, és csak aztán törnénk a fejünket a megoldáson. Hasonló helyzetekben emlékezzünk a buddhista mondásra: „Ne tegyél — legyél!”. Legyél ott a zsiráfűleddel. Légy ott a másik mellett az érzéseiben, szükségleteiben. Ez az egyik legnagyobb ajándék, amit a másinak adhatunk. Akár egy gyerekről van szó, aki azt mondja, hogy „Nem akarom”, akár egy rákos emberről.

Érzés: félelem, elkieseredés. Szükséglet: bátorítás, meggyőzés, hogy sikeres a gyógymód.

Fontos lenne meggyőződni arról, hogy a másinak valóban arra van szüksége, hogy meggyőzzék a kezelés hatékonyságáról. Megkérdezhetjük, hogy fél-e, és arra van-e szüksége, hogy megerősítsék abban, hogy a kezelés sikeres lesz. Én azonban úgy vélem, hogy ebben a pillanatban nem ezt akarja. Úgy érzem, arra van szüksége, hogy együttérezzek vele, hogy megértsem: annyira elkieseredett, hogy nem látja értelmét az életének. Ezek nagyon ijesztő érzések. Ha valaki társként mellettünk tud lenni ezekben az érzésekben, egészen másképp fogjuk látni a világot.

Ha rögtön nekiugrunk, hogy bátorítsuk az illetőt, még mielőtt meggyőződnénk arról, hogy valóban azt akarja, ezt úgy értelmezheti, hogy félünk az érzéseitől. Mintha saját magunk miatt kellene, hogy optimisták legyünk, nem pedig ómiatta. Ilyenkor még jobban megijednek az érzéseiktől.

Ha ezt kérdezem: „Nagyon el vagy keseredve, és azt se tudod biztosan, hogy akarsz-e tovább élni?”, akkor nem azzal értek egyet, hogy legyen öngyilkos, hanem csak megpróbálok összekapcsolódni vele — megérteni, hogy most, ebben a pillanatban mi folyik benne.

„Félsz, és segítene, ha elmondhatnád nekem az érzéseidet és gondolataidat?”

A kérdés első része ugyan a másik érzésére vonatkozik, de ezután egy másik kérdésre tér át: „Segítene-e, ha elmondanád az érzéseidet?” De hiszen ez az ember már nagyon sokat mondott az érzéseiről! Elmondta, hogy

nem is biztos abban, hogy egyáltalán akar-e élni. Ahelyett, hogy azt kérdezném, akar-e bővebben beszélni az érzéseiről, inkább azzal kellene foglalkozni, amit a másik már elmondott.

Szerintem az empátia kicsit hasonlít a hullámlovagláshoz. Megpróbálunk összeköttetésben maradni azzal az energiával, amely ebben a pillanatban a másikban él. Itt azonban a kérdés második fele nem marad a hullám csúcán. Inkább terelgetné a másikat afelé, hogy miről beszélgessenek.

„Úgy érzed, hogy tehetetlen vagy? Szükséged van arra, hogy megpróbáljunk egy más, szelídebb gyógymódot?”

Ha a zsiráf itt valóban azt hallotta ki, amire a másiknak szüksége van, akkor rendben van, de ha gyengéden megpróbálunk egy javaslatot becsúsztatni („szelídebb gyógymód”), akkor az sakálul van. A hangnem általában elárulja, hogy a két lehetőség közül melyikről van szó.

„Úgy érzed, csapdába kerültél, tehetetlennek érzed magad? Félsz, hogy most nem látod a kiutat? Esetleg arra lenne szükséged, hogy közösen átgondoljuk ezt a helyzetet?”

Itt a zsiráf arról beszél, amiről kell, és nem kalandozik el.

„Látom, kilátástalannak érzed a helyzetet. Kétségeid vannak afelől, hogy mi lesz ezután.”

Tetszik, hogy a zsiráf arra figyelt, mit érez a másik.

„Félsz, hogy nem gyógyulsz meg, mert arra van szükséged, hogy egészségesen befejezd, amiket elkezdted ebben az életben?”

Tetszik, hogy a zsiráf megpróbált az érzésekkel és szükségletekkel összekapcsolódni. Még ha nem is telitalálat, megadja a lehetőséget a helyreigazításra, teret adva a sakálnak arra, hogy magába nézzen és megkérdezze, mi is történik benne. Ez egy nagyon szép ajándék.

„Kétségbeesett vagy? Arra van szükséged, hogy reményt láss a gyógyulásodra? Szeretnéd velem megosztani a félelmeidet és kétségeidet?”

Ez nagyon tetszik nekem. Ez a zsiráf a másik szükségleteinél maradt, lehetőséget adva neki a helyreigazításra — és arra is, hogy még mélyebbre menjen.

Most nézzük, hogyan folytatódhat tovább ez a párbeszéd. Munkatársam, Pascale Molho számára nem új ez a helyzet, mivel ő hematológus, és gyakran kell híreket közölnie jó emberekkel. Sok orvos és egészségügyi dolgozó nem zsiráffüllel hallgat. Ezért Pascale-nak nagyon fontos, hogy bevonja az egészségügyi dolgozókat is, és megtanítsa őket arra, hogyan lehet zsiráffüllel hallgatni.

Szóval most jövök az orvostól, aki mellrákot diagnosztizált.

Beteg: „Nem tudom, végig tudom-e ezt csinálni. Jobb lenne, ha csak meghalnék.”

A barátja: „Úgy látom, hogy ez a hír sokkal téged, és biztos el vagy keseredve, reménytelennek látod a helyzetet, és azt gondold, hogy nem is éri meg ezt a nehéz, fájdalmas kezelést végigcsinálni.”

Beteg: „De hát miért éppen velem történt ez? Én mindig is ügyeltem az egészségemre. Sokan kábítószereznek, meg nem táplálkoznak rendesen, mégsem történik velük semmi. Ez nem igazság!”

A barátja: „Dühös vagy, mert igazságtalannak érzed, hogy éppen veled történik ilyesmi, aki évek óta nagyon sokat tesz az egészségedért?”

Beteg: (Sírás. Hosszú csend.)

Most a zsiráf ott van a másik érzéseiben — az elkeseredés legmélyén. A csenden keresztül mutatja ki az együttérzést. De odafigyel az érzésekre és szükségletekre.

Nem kell mindig mondanunk valamit. A zsiráf nem fél összekapcsolódni ezzel az emberrel, még akkor sem, ha ilyen mély elkeseredésnek kell, hogy tanúja legyen. Ez az ember nincs egyedül ezekkel az érzéseivel. Van mellette valaki.

Beteg: „Azt hiszem, van más dolgod is, mint itt ülni mellettem.”

A barátja: „Ugye biztos akarsz lenni abban, hogy azért vagyok melletted, mert ez öröm számomra, nem pedig kötelességérzetből?”

A zsiráf nem kezdett neki rögtön annak, hogy biztosítsa a sakált: nem megy el még mellőle; hanem meghallotta a kérdés mögött rejlő üzenetet, a másik félelmét attól, hogy már nem akar ráfigyelni.

Valaki a hallgatóságból: „Együtt sírhat-e a zsiráf a rákos beteggel?”

Igen, de ez egy olyan fontos kérdést vet föl, amiről eddig még nem esett szó. Nem ismerek egy tökéletes zsiráfot sem. És néha én sem bírom a zsiráfütemet magamon tartani. A saját fájdalmunk néha olyan erős lehet, hogy nem tudunk a másik emberrel ott maradni. És ha nem tudunk tovább hallgatni, hanem elsírjuk magunkat, az is zsiráfmegnyilvánulás.

A SAKÁLYELV ZSIRÁFRA FORDÍTÁSA

A következő párbeszéddel azt szeretném megmutatni, hogyan tudunk akkor is eredményesen kommunikálni egymással, ha csak az egyikünk beszéli a zsiráfnyelvet. Ennek a nyelvnek éppen az az egyik nagy előnye, hogy nem kell különböző tanfolyamokra elrángatni a házastársunkat, vagy azt, akivel problémánk van, mert már akkor is hatékony, ha csak mi beszéljük. Bármit mondjanak is nekünk, zsiráfok maradhatunk, és úgy alakíthatjuk át a helyzetet, hogy mindenki megkaphassa azt, amire szüksége van.

A következő párbeszédből megláthatjuk, hogy kezdő zsiráfként is milyen messzire el lehet jutni egy konfliktus megoldásában. Tegyük fel, hogy a férj és feleség a reggelinél ülnek. A férj elmélyülten olvassa az újságot.

Feleség: *„Ez így nem mehet tovább! Sohasem vagy itthon, és ha mégis, akkor is beletemetkezel az újságba, vagy a tévét bámulod. Nem is beszélsz velem. Úgy kell mindent harapófogóval kihúzni belőled!”*

A hangja komolyságából és az elmondottak tartalmából azt vehetném ki, hogy valamit rosszul csináltam. De ha ezt veszem ki, akkor nem zsiráfüllet hallgattam. Amíg egy megnyilvánulásból kritikát hallunk ki, addig nem hallottuk meg igazán a másik embert. A felnőtt zsiráf a kritikából is a másik érzéseit és szükségleteit hallja ki. És ha ezt halljuk ki, rögtön meglátjuk a másikban a szépséget.

A feleség szavaiból én is csak azt fogom kihallani, amit érez, és amire szüksége van, de nem kapja meg. Tudom, hogy a sakál csak egy magát rosszul kifejező zsiráf.

Én: *„Az bánt, hogy bensőségesebb kapcsolatra lenne szükséged velem?”*

Feleség: *„Mindig csak hallgatsz! Mintha csak egy sírkővel élnék együtt! Bezzeg másokra van idő! Mindenki másra odafigyelsz, csak rám nem!”*

Ettől már végképp begurulhatnék, és rákezdhetném, hogy hiszen a múlt hónapban is itthon töltöttem néhány órát, de inkább a fölteszem a zsiráfülemet. Ajándéknak veszem azt, hogy feltárja előttem a sebezhetőségét azáltal, hogy az érzéseiről és szükségleteiről beszél.

Én: *„Azt hallom ki a szavaidból, hogy ez nagyon bánt téged, és szeretnéd, hogy egy meghittebb kapcsolat alakuljon ki kettőnk között.”*

Feleség: *„Igen.”*

Amikor az emberek megérzik, hogy valóban az a szándékunk, hogy összekapcsolódjunk az érzéseikkel és igényeikkel, felenged a feszültség. Ez persze még nem jelenti azt, hogy megoldottuk a konfliktust. De megteremtettük az alapot hozzá. Innen már nincs messze a megoldás. A legkisebb konfliktus is pszichológiai vagy másféle erőszakká fajulhat azonban, ha nem teremtünk a másik emberrel empatikus kapcsolatot.

Most, hogy meghallottam a feleség érzéseit, én is kifejezem a saját érzéseimet és igényeimet.

Én: *„Nagyon szomorú vagyok, amikor ezt hallom tőled, mert én is azt szeretném, ha másmilyen lenne a kapcsolat kettőnk között. Ugyanakkor félek megnyílni előtted, mert amikor régebben így tettem, sohasem olyan választ kaptam, amelyet szerettem volna. De hogy még világosabb legyen, amit mondok, szeretném, ha most visszamondanád, amit hallottál.”*

Feleség: *„Hát azt mondtad, hogy nem tetszett, ahogy a dolgokra reagáltam.”*

Nos, ő nem azt hallotta ki ebből, amit én szerettem volna. Ha sakál lennék, ezt mondanám: *„Egyáltalán nem ezt mondtam. Teljesen félreértés!”* De ezzel nem érném el, hogy megértsen. Ehelyett inkább egy kérést intézek hozzá.

Én: *„Szeretném, ha mást hallanál ki abból, amit mondok. Szeretném, ha meghallanád, hogy van bennem egy félelem, mert nem vagyok biztos abban, hogy amikor beszélek veled, azt a fajta odafigyelést kapom meg, amire szükségem van. Ezért inkább magamban tartom a dolgokat. Vissza tudnád most mondani, amit kihallottál ebből?”*

Feleség: *„Azért nem beszélsz, mert így védekezel. Attól félsz, hogy nem olyan választ kapsz, amelyet szeretnél.”*

Én: „Nagyon hálás vagyok, hogy megértettél. Szeretném tudni, hogy te mit érzel ezzel kapcsolatban.”

Feleség: „Hát... én is szomorú vagyok, mert az igaz, hogy gyakran nem tudom, hogyan beszéljek veled, vagy hogyan kérjelek meg arra, amit szeretnék.”

Én: „Értem. Nagyon elkeserítő lehet, amikor meg akarod mondani, hogy mire van szükséged, csak nem tudod, hogyan.”

Feleség: „Igen, sohasem tudom, hogyan kérjelek meg arra, hogy figyelj már egy kicsit rám, mert mindig úgy látom, hogy jobban szeretnéd, ha békén hagynálak.”

Talán ezzel a beszélgetéssel sikerült érzékeltetni, hogyan lehet zsiráf módon kommunikálni. Először is felfedjük, hogy mi van a szívünkben, hogyan érzünk, és mire lenne szükségünk, majd ezt megtoldjuk egy kéréssel. Ezután attól függetlenül, hogy a másik mit válaszol, zsiráfűleket teszünk fel.

Mi a különbség a pszichoanalitikus sakál és a zsiráf között? A sakál a másik ember teljes személyiségét elemegeti, míg a zsiráf csak az illető pillanatnyi érzéseiről és szükségleteiről készít diagnózist. Azzal próbál meg kapcsolatba kerülni, amit az illető az adott pillanatban érezhet, amire szüksége lehet.

KÖZVETÍTŐ TÁRGYALÁSOK

Most nézzük meg, hogyan használhatjuk a zsiráfnyelvet arra, hogy két sakálhorda között közvetítsünk. Sakálhordák gyakran előfordulnak a saját családjukban is. Valahányszor összejön a család, a két horda elkezd marni egymást. Vagy egy munkahelyi értekezleten kerülünk két olyan sakálhorda közé, akik már jó ideje nem jutnak dülőre egy fontos kérdésben.

Ha az egyes számú sakálhorda valamelyik tagja azzal kezdi, hogy: „*Én úgy gondolom...*”, már tudhatod, hogy ez az értekezlet nem lesz túl gyümölcsöző. Ha mindenki elmondja, amit gondol, az értekezlet a végtelenségig elnyúlik. Ugyanazok a gondolatok hangzanak el oda-vissza, ki tudja hányadszor.

Minden olyan helyzetben, ahol ketten vagy többen háborúznak egymással, szükség lehet arra, hogy zsiráfként közvetítsünk. Nézzük meg, hogyan lehetséges ez.

Könnyebb dolgunk van akkor, ha felkérnek a közvetítésre, mintha magunktól vállalnánk föl a szerepet, de mindkét esetben két alapvető készséget kell magunkban kifejleszteni. Az egyik készség a sakálnyelv zsiráfra fordítása. Ebben már egy kicsit gyakoroltuk magunkat akkor, amikor zsiráfület tettünk föl, és bármit mondott is a sakál, mi csak az érzéseket és szükségleteket hallottuk ki. A másik készség az, hogy a sakált a grabancánál megfogva elérjük, hogy meghallgasson minket.

Egy alkalommal Nigériában kellett két sakálhorda között közvetítenem. Egy teremben ültem, a két törzs vezetői között. Elmagyaráztam nekik, hogy az én szerepem az lesz, hogyha bárki valami olyasmit mond, ami nehezítené a konfliktus megoldását, rögtön átfordítom egy olyan nyelvre, amely szerintem megkönnyíti a megoldást. De mielőtt így „tolmácsolnék”, mindig megkérdem az illetőtől, hogy valóban azt akarta-e mondani. Abban fogom őket segíteni, hogy meghallják egymást.

Azzal kezdtem, hogy megkérdetem mindkét felet, mire van szükségük, és mit kérnek ezzel kapcsolatban a másiktól. Persze tudtam, hogy mivel már egymás gyilkolásáig fajult a helyzet, nem valószínű, hogy választ kapok rá. Mert ha tudták volna, hogyan fejezzék ki azt, amire szükségük van, és amit kérnek, nem kellett volna idáig eljutni. Alighogy feltettem a kérdést, a következő jelenet játszódott le:

EGYIK TÖRZS (mindenki egyszerre kiabál): „*Az a baj, hogy azok ott gyilkosok!*”

MÁSIK TÖRZS (üvöltözve felugrál a helyükről): „*Nem igaz, már évek óta ti próbáltok elnyomni minket.*” (Teljes hangzavar)

ÉN: „*Bocsánat. Álljanak meg!*”

Elcsendesülnek, és most előveszem azt a képességet, amelynek segítségével a sakált zsiráfra fogom fordítani. Az a kijelentés, hogy „*azok ott gyilkosok*”, zsiráfnyelven így hallatszik: „*Nagyon el vagyok keseredve, mert erőszakkal próbáltatok megoldani a konfliktust. Nekem másra lenne szükségem.*” Ezért ezt mondom:

ÉN: „*Főnök, azért olyan dühös, mert arra volna szüksége, hogy más módon oldják meg a nézeteltérést, nem erőszakkal!*”

EGYIK TÖRZSFŐNÖK: „*Pontosan ezt mondtam.*”

Persze nem ezt mondta, hanem egy diagnózis formájában fogalmazott, mégpedig úgy, hogy a másik fél gyilkos. Én ezt zsiráfra fordítottam. Ezután a másik készséget vettem elő, vagyis megfogtam a másik sakált a grabancánál, hogy meghallja, mit mondott az egyik sakál. Amint látni fogjátok, ez nem ment könnyen.

ÉN (a másik törzshöz): „*Tisztelt falufőnökök, volna-e valaki önök közül, aki visszamondaná, mit hallott?*”

MÁSIK TÖRZS: „*Hazugok! Hazudnak mind!*”

EGYIK TÖRZS: „*Ki hazudik itt?!*” (Hangzavar)

ÉN (a másik törzsfőnökhöz): „*Bocsánat, bocsánat. Függetlenül attól, hogy hazudnak vagy sem, elmondaná, hogy mit éreznek, mire van szükségük?*”

MÁSIK TÖRZS: „*Ha nem hisznek az öldöklésben, akkor miért ütök meg annyit közülünk?*”

EGYIK TÖRZS: „*Ti kezdtétek!*”

MÁSIK TÖRZS: „*Nem, ti kezdtétek!*”

ÉN (a másik törzshöz): „Bocsánat. Megmondaná azt, hogy ők mit éreznek, és mire van szükségük? Ugyanennyi ideig beszélhetnek majd maguk is.”

Természetesen ezen a ponton ezt még nem tudják megtenni, mert mindent az előzetesen kialakított véleményük alapján hallanak.

ÉN: „Akkor megismétlem. Én azt hallom, hogy az egyik törzs nagyon el van keseredve... kérem, ne szóljon közbe. Megmondaná, hogy mit mondtak?”

MÁSIK TÖRZS: „Hát... nagyon el vannak keseredve.”

ÉN: „Igen, és arra van szükségük, hogy a konfliktusokat ne erőszakkal rendezzék.”

MÁSIK TÖRZS: „Akkor miért gyilkolnak bennünket?”

ÉN: „Bocsánat. Kérem, hogy csak azt mondja vissza, hogy nekik mire van szükségük.”

MÁSIK TÖRZS: „Arra, hogy elnyomjanak bennünket.”

ÉN: „Elnézést, én azt hallottam ki, hogy arra van szükségük, hogy erőszak nélkül oldják meg a konfliktust. Vissza tudná ezt mondani?”

MÁSIK TÖRZS: „Most miért áll az ő oldalukra?”

ÉN: „Ugyanannyi időt adok mindkét félnek, hogy elmondja, mire van szüksége. Meg tudná mondani, hogy a másik törzsnek mire van szüksége?”

MÁSIK TÖRZS: „Na, mondja akkor még egyszer.”

ÉN: „Nos, én azt mondtam, hogy szerintem nekik arra van szükségük, hogy ne erőszakkal oldják meg a konfliktust. Akkor most elmondaná, hogy mit hallott ki ebből?”

MÁSIK TÖRZS: „Arra van szükségük, hogy a konfliktusokat ne erőszakkal oldjuk meg.”

Minden esetben, amikor erre a pontra érünk, egy nagyot sóhajtok — mert már félig megtanultuk a zsiráftánc első lépéseit. Sikerült rávennem az egyik törzset, hogy zsiráful fejezze ki magát, és megfogtam a másik fél grabancát, hogy meghallja. Most megismétlem ezt a folyamatot. Szem előtt tartom, hogy a másik törzs azt mondta az egyikre, hogy elnyomja őket, uralkodni akar felettük.

ÉN (a másik törzsfőnökhöz): „Falufőnök úr, meg tudná mondani, hogy miből látja azt, hogy el akarják nyomni magukat? Érzem, hogy önt ez nagyon bosszantja. Egyenjogúságra és igazságosságra van szüksége, ugye?”

MÁSIK TÖRZSFŐNÖK: „Igen.”

ÉN (az egyik törzsfőnökhöz): „Nos, vissza tudná mondani, hogy mit hallott?”

EGYIK TÖRZSFŐNÖK: „Nem egyenjogúságot akarnak, hanem meg akarnak ölni bennünket.”

ÉN: „Bocsánat. Megmondaná, hogy mit mondott a másik fél?”

Így húzom a grabancát, addig, amíg meg nem hallja, hogy mit mondott a másik fél. Amikor eddig eljutunk, már valami más légkör kezd kialakulni. Mert még ha csak egy rövid pillanat erejéig is, de sikerült a sakált kimozdítani az előítéleteiből. Még ha a sörényénél fogva kellett is vonszolnom, hogy megértse, mit érez a másik, és mire van szüksége, egy pillanatra mégiscsak létrejött az összekapcsolódás. Csodák történhetnek ilyenkor.

A zsiráfközvetítő szerepe az, hogy a két fél között fönntartsa a kommunikáció áramlását egészen addig, amíg a probléma meg nem oldja saját magát. A legtöbb konfliktus ugyanis, még azok is, amelyek országok közötti háborút idéznek elő, olyan konfliktus, amelyet kisiskolás gyerekek is könnyűszerrel meg tudnának oldani. A lehetséges megoldások nem is olyan bonyolultak. Csak mi bonyolítjuk azzal, hogy nem a másik érzéseire és szükségleteire figyelünk, hanem azt elemegyetjük, hogy mit csinál rosszul.

A ZSIRÁFOK EGYÉB TULAJDONSÁGAI

SZÜLETETT ZSIRÁFOK

Dolgoztam már néhány olyan helyen, olyan kultúrában, ahol a gyerekek sohasem tanulták meg a sakálnyelvet, mert születésüktől fogva zsiráful beszéltek velük. Az ilyen kultúrákban szinte semmi erőszak nincs, és az itt élők általános egészségi állapota is jobb a nyugati civilizációkban élőkénél. Az egyik ilyen társadalom Malajziában található. Az Orang-Asli törzsnek nincsen szava a „rossz”-ra. Az ottani diákok nem félnek attól, hogy az iskolában rosszul felelnek. Attól sem tartanak, hogy mit gondol róluk a másik. Senki se nézheti ostobának őket, mivel nincs ilyen szavuk. Még „lenni” igéjük sincsen. Így ebben a nyelvben nem lehet azt mondani valakire, hogy önző. Még a gondolat is idegen tőlük, hogy másokat megítéljenek. Ezek az emberek felnövekedésük során egyetlen sakálmegnyilvánulással sem találkozhatnak.

Kérdés a hallgatóságból: „Találkozott-e már »született zsiráffal«?”

Igen, nagyon sok „született” zsiráffal találkoztam életem folyamán, hiszen magát a zsiráfnyelvet is abból állítottam össze, hogy megfigyeltem, ahogyan a „született zsiráfok” beszélnek. Ők azok, akiket nem csap meg az erőszak szele. A családomban is akadtak ilyenek, ezért jutottam arra, hogy nem minden ember sakál. Utazásaim során gyakran találkozom „született zsiráfokkal”.

Kérdés: „Kapott-e már olyan visszajelzést, hogy valaki először hallott a zsiráfnyelvről, megpróbálta használni, és komoly sikereket ért el?”

Igen, rengeteget. De kaptam másféle visszajelzést is. Sokan érzik úgy, hogy bár zsiráfnyelven kezdenek el beszélni, előbb-utóbb a sakál is kibújik belőlük. Valószínűleg több gyakorlásra lenne szükségük. Kíváncsi vagyok, lesznek-e közöttetek olyanok, akiknek az eddig hallottak alapján sikerül majd tönkretenniük egy tökéletesen jó kapcsolatot. A későbbiekben majd foglalkozunk a romeltakarítás mikéntjével.

LEHET-E ZSIRÁFNYELVET HASZNÁLNI KISGYEREKEKKEL?

Kisgyerekkorban gyakran adódhatnak olyan helyzetek, amikor nincs időnk arra, hogy zsiráf módon kommunikáljunk. Ilyenkor azonnal közbe kell lépni, nehogy valami baj történjen. De mielőtt közbelépni, világosan látnunk kell a különbséget az erő vagy erőszak védő és büntető alkalmazása között.

A zsiráf soha nem büntet. A büntetés mindig vesztes játszma.

Amikor a gyermekeim még kicsik voltak, egy nagyon forgalmas út mellett laktunk. Állandóan át akartak szaladgálni az úttesten. Ezért ezt mondtam nekik: „Ha meglátom, hogy valamelyikőtök átmegy az úton, a kertbe foglak zárni benneteket, ahol nem kell attól félnem, hogy elüt az autó.”

Ezzel megmutattam, hogy velem nem lehet alkudni. De nem azt mondtam, mit KELL tenniük, hanem hogy én mit fogok csinálni, ha ők ezt vagy azt teszik. Ha átszaladnak az úttesten, akkor én beteszem őket a kertbe.

Vannak olyan helyzetek, ahol erőt kell alkalmaznunk, de nem olyan következményt kell a gyerek elé festeni, ami szenvedést okoz neki, hiszen az büntetés lenne. A büntetés a sakálgondolkodásból indul ki: „Rosszul viselkedsz, tehát megérdemled a büntetést. Ha te ezt teszed, én majd megbüntetlek.” Ilyenkor nincs semmilyen színvonalasabb gondolkodás.

A zsiráf, ha úgy látja, hogy valaki a viselkedésével kárt okoz saját magának vagy másoknak, akkor ezt mondja: „Ha te továbbra is ezt csinálod, akkor én viszont meg ezt meg ezt fogom csinálni”. Ebben nincsen büntető szándék. Nem büntetésből teszek valamit, hanem azért, hogy megvédjelek téged vagy másokat. Ez kell, hogy érződjön cselekedeteinkből.

A BÜNTETÉS KIÚTTALANSÁGA

Ha egy konfliktus során mindig a másikban találunk hibát, már nem vagyunk messze az erőszaktól. Nem feltétlenül fizikai erőszakra gondolok. Erőszakos megnyilvánulásnak tartom magát a gondolatot is, hogy a másik ember a hibás.

Sokszor hisszük azt, hogy büntetéssel meg tudjuk oldani a helyzetet. A büntetés és jutalmazás szerintem teljesen következtelen dolgok, és társadalmi, politikai szempontból is igen veszélyesek. Nagyon veszélyesek azok az emberek, akik úgy gondolják, hogy eldönthetik, ki érdemel jutalmat vagy büntetést a tetteiért.

A sakál egyik jellemzője, hogy saját érzése miatt a másik embert teszi felelőssé. Más szóval büntudatot alkalmaz, hogy aztán erőszakot tehessen a másikon. Arról is meg akar győzni, hogy a te érzéseid viszont tőle függenek. De tudnunk kell, hogy a megbántottság sohasem annak a következménye, amit a másik ember mond vagy tesz, hanem annak, hogy mi milyen ület teszünk fel.

A büntetés nagyon veszélyes, mert a sakálgondolkodás gyümölcse. Eszerint a probléma a másik ember hibájából ered, illetve az emberek megérdeklődnek, hogy bizonyos dolgokért megbüntessék őket. Azt hiszem, hogy ez a gyökere bolygónkon lévő erőszaknak, és azért terjed annyira, mert ez a gondolkodásmód a jellemző.

ZSIRÁFNYELV ÉS ENGEDÉKENYSÉG

Egy alkalommal egy zsiráfiskola megszervezésében vettem részt. Ez a feladat abból is állt, hogy felkészítsem a tanárokat arra, hogy ha a diákok azt látják, hogy nem pattog állandóan az ostor, akkor eleinte azt fogják hinni, hogy a tanárok engedékenyek. Ezért egy darabig nehezebb lesz velük bánni.

Bementem az egyik osztályba, bemutatkoztam, és elmondtam, hogy az én feladatomban az, hogy segítsen a tanárokat ebben az új fajta iskolai felállásban. Valóban nehezen mentek a dolgok, ezért megkérdeztem a diákokat, tudnának-e segíteni abban, hogy jobban működjön az iskola. Az egyik bajkeverő diák erre azt felelte, hogy a tanárok ebben az iskolában hülyék. Megkérdeztem: „*Meg tudnád ezt magyarázni világosabban?*”

„*Bármit csinálsz, csak úgy vigyorognak rád, mintha hülyék lennének*” — felelte. Rámutatott az egyik gyerekre és folytatta: „*Ma is bejött ez a gyerek egy üveg whiskyvel a farzsebébe. A tanár meglátta, de nem szólt semmit sem. Csak nézett rá és mosolygott.*”

„*Ajjaj — gondoltam magamban —, úgy látszik, nem tettem elég világossá a tanárok számára, hogy mi a különbség az engedékenységre és a zsiráfnyelvre között. Azt hiszik, hogy a zsiráf ilyenkor nem csinál semmit.*” Megkérdeztem a diákokat: „*Szerinted mit tehetnének annak érdekében, hogy ilyen esetben nagyobb legyen a rend, a fegyelem az iskolában?*”

A diák ezt mondta: „*Egy pálcát kell adni a tanár kezébe.*” Megkérdeztem: „*Szerinted attól lesz rend, ha a tanár kezében ott van a pálcát, és mindig rászósz annak a fenekére, aki nem jól viselkedik?*”

A diák bólintott. Tovább kérdeztem: „*Nem lehetne egy olyan megoldást találni, hogy ne kelljen a tanároknak a pálcát magukkal hozni?*”

Egy másik diák azt mondta: „*Ha a diákok állandóan csak bajt csinálnak, akkor ki kell rúgni őket az iskolából.*” Erre azt mondtam: „*Emlékeztek, hogy amikor elindítottuk ezt az iskolát, azt mondtuk, hogy lehetséges büntetés nélkül is fenntartani a rendet. Ha valakit kirúgnak az iskolából, akkor az büntetés, nem? Hogyan tudnánk másképp fenntartani a rendet?*”

Egy diák, aki eddig meg sem szólalt, nagyszerű ötlettel állt elő: „*Ha valaki bal lábbal kelt fel, és nincsen kedve semmihez, tegyük be őt egy »ballábas« szobába. Legyen egy hely, ahova a diák bemehet, és addig maradhat ott, amíg jobban nem érzi magát.*”

A többiek is bólogattak. Megértették, hogy ez nem büntetés, hanem arra való, hogy megvédjük azoknak a jogait, akik tényleg tanulni jöttek az osztályba.

MEGFIGYELÉS ÉS ÉRTÉKELÉS

Az egyik iskolában a tanárok nagyon rosszul jöttek ki az igazgatóval. Megkértek, hogy segítsen, hátha jobban szót tudnának érteni vele. Megkérdeztem őket, mi az, amit nem szeretnek benne. Mit tesz, ami miatt nehéz vele együtt dolgozni. „*Olyan nagyszájú*” — felelték. „*Az, hogy nagyszájú, nem megfigyelés, hanem értékelés*” — mondtam erre. „*Ti így érzitek. De én azt kérdeztem, hogy konkrétan mit tesz.*”

A fenti esetben valaki a tanárok közül ezt mondta az igazgatóra: „*Túl sokat beszél.*” „*A »túl sok« megint csak nem megfigyelés, hanem értékelés*” — jegyeztem meg. „*Ha azt mondom, hogy valaki túl sokat beszél, akkor feltehetőleg úgy gondolod, hogy van megfelelő mennyiségű beszéd, van túl kevés és túl sok. Hát ilyen nincs.*”

„*Azt hiszi, hogy csak az a fontos, amit ő mond*” — szólalt meg valaki.

„Te azt gondold, hogy ő azt gondolja, hogy...» — Ez egy diagnózis. Megfigyelést kértem.”

„Mindig ő akar a figyelem középpontjában állni” — folytatták.

„Ez még mindig a ti értékeléseitek arról, hogy miért viselkedik így” — feleltem.

Nagyon nehezen jutottak el a megfigyelés szintjére.

A ZSIRÁFTANÁR

Ha zsiráfnyelven beszélő tanár akarsz lenni, akkor számúzd a következő szavakat a szótáradból és a tudatodból: „kell”, „kellene” (mert ezek azt sugallják, hogy nincs is más lehetőség), „jó”, „rossz”, „helyes”, „hibás”, „normális”, „abnormális”. Hogyan lehet úgy tanítani, hogy zsiráfszívvvel értékeljünk, és ne sakálnyelvvel ítélkezzünk? Mutatok erre egy példát.

Tegyük fel, hogy az egyik diáknak a kilencet és hatot összeadva tizennégy lett az eredmény. Sakálnyelven azt mondja ilyenkor a tanár: „Tévedtél, ez így nem jó.” A zsiráftanár viszont ezt mondaná: „Nem tudom, hogyan jutottál erre az eredményre, mert nekem más jött ki. Meg tudnád mutatni?” Lehet, hogy erre ez a diák egy teljesen új matematikai rendszert fog nekünk elővezetni, ami sokkal jobb a klasszikus matematikánál. Sohase zárjuk ki ezt a lehetőséget se!

Ahelyett, hogy mit KELL csinálni, fogalmazzunk így: „Örülnék (vagy szeretném), ha ezt vagy azt megtennéd”. Azt is jelezzük, hogy csak akkor várjuk el a másiktól, hogy megtegyen valamit, ha ezt önként, mindenfajta kényszertől mentesen tudja megtenni.

HOGYAN LEHET MEGKÜLÖNBÖZTETNI A KÉRÉST A KÖVETELÉSTŐL?

Mondjuk, hogy a barátom vagy, és egy nap így szólok hozzád: „Nagyon egyedül érzem magam, és arra lenne szükségem, hogy velem legyél ma este.”

Vajon ez most kérés vagy követelés? Ezen a ponton még nem tudhatjuk. Attól, hogy ilyen szépen kértelek, akár követelés is lehet. Onnan fog kiderülni, hogy mit szólsz majd akkor, ha a szükségleteid összeütközésbe kerülnek az enyémmel.

Ha most én azt válaszolom, hogy: „Nagyon sajnálom, de már más programom van ma estére”, és te megsértődsz, akkor akármilyen szépen csomagoltad is be, követelés volt, mert nem vetted figyelembe az én igényeimet. Ebben az esetben egy „zsiráfborbe bújtatott sakállal” álltam szemben. Ha igazi zsiráfok vagyunk, nemcsak magunkat mutatjuk meg őszintén, hanem azt is, hogy a másik ember igényeit éppen olyan fontosnak tartjuk, mint a magunkét.

HOGYAN MONDJUNK NEMET ZSIRÁFUL?

Nézzük meg, hogyan mondja egy sakállul beszélő ember a NEM-et. Hallgassuk csak meg: „NEM.” Hmm. Ez nem kerül túl nagy erőfeszítésbe.

Annak a kimondása, hogy mit nem szeretnénk, nagyon kevés kreativitást követel tőlünk. A tagadással nem hozunk létre semmit, ezért nem kreatív. De félrevezető is lehet, ha az ember csak azt mondja el, amit nem akar, anélkül, hogy arról is szólna, amit akar.

Hogy jobban értsétek, mire gondolok, mondok egy példát. Egy asszony ezt mondta egyszer a férjének: „Nem szeretném, ha annyi időt töltenél a munkahelyeden.” Erre a férfi beiratkozott egy golfanfolyamra.

Ugye mennyire nem volt sikeres ez a kommunikáció? Az asszony azt mondta: „Ne dolgozzál annyit”. Nem pedig azt, amire valójában szüksége volt, vagyis hogy legyen többet otthon. Tehát nagyon fontos az, hogy kifejezzük azt is, hogy mit szeretnénk.

Gondolj egy olyan helyzetre, amikor valaki kér tőled valamit, de nem akarsz megtenni. A zsiráf bármire mondhat nemet. És ezt megteheti úgy, hogy az a másik számára ajándék lesz. A NEM kimondásának az első része a legfontosabb, mégpedig az, hogy megmutassuk az illetőnek, hogy ajándékként fogadjuk ezt a kérést.

Hogyan lehet ezt megvalósítani? Empátia segítségével. Amikor az emberek valamit kérnek tőlünk, akkor azon túl, amit kérnek, arra van a legnagyobb szükségük, hogy azt érezzék, valóban fontos, amit kérnek. Tehát ha mi őszintén kifejezzük azt, hogy nekünk is fontos a kérésük, akkor sokkal jobban elfogadják tőlünk a NEM-et is. Hogyan tudjuk megmutatni az illetőnek, hogy valóban fontos az, amire a szüksége van?

Az egyik lehetőség az, hogy verbálisan fejezzük ki az empátiát, valahogy így: „Szóval most azért aggódsz, mert nem tudod kifizetni a lakbért. Ugye kihíznádak a bajból, ha tudnék egy kis pénzt kölcsönözni?” De kommunikálhatunk a szemünkkel, az arckifejezésünkkel is. Ezután elmondjuk, hogy nekünk mire van szükségünk, és miért nem mondhatunk igent.

A NEM mindig egy rosszul megmagyarázott igen. Az előbbi szituációnál maradva, valami ilyesmit mondhatnánk: „Nem szeretnék megint pénzt adni neked, mert nem lenne jó, ha rám lennél utalva. Fél éven belül már harmadszor kérsz pénzt.”

Ezután megpróbálunk egy olyan megoldást találni, ahol mindkettőnk igénye ki lesz elégítve. Ebben az esetben például meg kell találni annak a lehetőségét, hogy az illető úgy jusson pénzhez, hogy ne kelljen folyton kölcsönkérnie.

Nem biztos, hogy mindig mindenkinek az igényeit sikerül kielégíteni. De ha megmutatjuk azt, hogy számunkra a másik igény is fontos, és világosan kifejezzük azt is, hogy nekünk mire van szükségünk, végül megmutatjuk, hogy nyitottak vagyunk egy olyan megoldásra, ahol mind a ketten jól járunk, akkor már sikeresen tudunk zsiráful nemet mondani.

A ZSIRÁFNAK MINDIG KEDVESNEK KELL LENNIE?

Szó sincs róla. A zsiráfnak is szabad időnként üvölni. Ha a másik lehetőséget is látva tudatosan dönt úgy, hogy sakál módjára fog viselkedni, akkor ettől még zsiráf marad. Akkor nem marad zsiráf, ha a másikat hibáztatja azért, amiért így döntött. De miért választaná ezt valaki, ha már jól beszél zsiráful? Nem valószínű, hogy sakálnyelven előbb megkapja, amire szüksége van.

HOGYAN GYÁSZOLJUNK ZSIRÁFUL?

Hogyan éljük meg azt, amikor nem sikerül úgy viselkednünk, ahogyan szeretnénk? A sakál ilyenkor úgy gondolja, hogy valamit elrontott, és akkor kaphat felmentést, ha megvallja „bűneit”, és elfogadja magát olyannak, amilyen.

A zsiráf nem így tesz. A szíve mélyén szomorú ugyan, de ahelyett, hogy arra gondolna, mit KELLETT VOLNA tennie, azt gondolja végig, hogy mit SZERETETT VOLNA tenni. Abban a pillanatban, hogy arra gondolunk, mit KELLETT volna tennünk, úgy fogjuk érezni, hogy ROSSZUL tettünk valamit.

A zsiráf tudja, hogy ez felületes gondolkodásmód. Ha azzal foglalkozunk, hogy mit csináltunk rosszul, előbb-utóbb meg fogjuk magunkat büntetni. Ez megakadályozza, hogy tanuljunk a helyzetből. A zsiráf ehelyett azt próbálja kideríteni, mi lehetett az az igény, ami miatt nem úgy tett, ahogy szeretett volna. Együttérzéssel teszi föl a kérdést, figyel arra, hogy mi történt benne, mi vezetett ahhoz, hogy így cselekedjen.

A válasz mindig ugyanaz: azt tette, ami az adott pillanatban a legjobbnak látott ahhoz, hogy megkapja, amire szüksége van. Rossz érzés, hogy fájdalmat kellett okoznia, de abban a pillanatban nem tudta az életet jobban szolgálni. Így siratja meg a zsiráf az emberi korlátokat.

HOGY VAGY?

Gyakran kérdezzük egymástól: „Hogy vagy?” De mivel sakálkultúrában nőttünk fel, nem igazán tudjuk megmondani, hogyan is vagyunk. Sohasem tanultuk meg ezt kifejezni.

Arra neveltek bennünket, hogy elemezzünk, ítélkezzünk, kritizáljunk. A „*hogyan vagy*” mint kérdés ma már csak formáság. De én úgy hiszem, hogy az emberiség biztonsága, egymásban való bizalma, békében élésre való képessége nagyon is függ attól, hogy van-e egy olyan nyelv, amelyen ki tudjuk fejezni, hogy vagyunk. Nagyon drágán megfizettük azért, hogy nem ismerjük ezt a nyelvet.

ÜZLETEMBEREK

Az elmúlt években gyakran kellett komoly embereknek előadást tartanom. Az egyik nagy cégnél a legfelsőbb szintű vezetőkkel dolgoztam együtt. Ott ültek mereven, öltönyben, nyakkendőben. „*Szeretném, ha leírnák, ami először eszükbe jut erről a bemutatkozásról.*” — kezdtem. Kicsit furcsállották, de azért elővették a tollaikat. Én pedig a zsiráfüleket húztam elő a diplomatatászkámból, és így szóltam: „*Ezeket szoktam a fejemen hordani.*” Ettől annyira megdöbbenek, hogy el is felejtették, mit kértem. Emlékeztettem őket, és körbejártam, hogy lássam, ki mit írt le. Miután mindenkiét elolvastam, megjegyeztem: „*Nem lehet valami*

nagy élvezet ennél a cégnél dolgozni.” Meglepődtem, hogy majdnem mindenki egyetértően bólogatott. „Nem lehet jó érzés olyan helyen dolgozni — folytattam, — ahol rögtön ítélni kezdenek fölötted, ha valami olyat mondasz magadról, ami a többiek nem értenek. Ilyen körülmények között nehéz lehet kreatívnak lenni.”

LÉTEZIK-E MEGOLDHATATLAN KONFLIKTUS?

Beszéltünk arról a folyamatról, amikor a zsiráf meghallja a sakál érzéseit, szükségleteit, ugyanezeket megfogalmazza saját magával kapcsolatban is, majd eljutnak egy olyan pontra, ahol, bár nagyon tisztán látják, mire van szüksége a másiknak, mégsem tudnak egyezsége jutni.

Még sohasem láttam olyan konfliktust, ami ne lehetett volna megoldani. De sok olyanban voltam, amit nem tudtunk megoldani.

Miért nem oldódnak meg egyes konfliktusok? Az elsődleges probléma az idő. Ha nincs elég időnk, nem oldódik meg a konfliktus. De még ha el is jutunk odáig, hogy mindkét fél meghallja, mire van a másiknak szüksége, akkor ha bármelyikük is azt hallja ki, hogy a másik fél győzni akar, még ez a kölcsönös megértés sem lesz elég.

Tudatában kell lennünk annak, hogy sohasem élvezhetünk igazi előnyt a másik kárára. Ha a másik kárára nyerünk, mi is veszítünk. Ez a két fő oka lehet annak, hogy a folyamat időnként lelassul.

Útjaim során rendszeresen olyan konfliktusok közelébe kerülök, ahol a fejem azt mondja, nincs megoldás. Túl mély a fájdalom mindkét oldalon, túl hosszú ideje tart már a konfliktus. De ha ezeket a gondolataimat a folyamaton kívül hagyom, és megteszem, ami tőlem telik, meglepő módon megoldódnak a konfliktusok. Csak egy dolog kell hozzá: folyamatosan fenn kell tartani a kommunikációs áramlást.

ZSIRÁFZENE A ZSIRÁFFÜLEKNEK

Szeretném nektek elmesélni, hogyan kezdtem el használni a zenét a munkámban. Egy reggel csöngött a telefon. Egy nő hívott fel, aki rendszeresen látogatta az előadásaimat. Azonnal beszélni akart velem, és a hangja csengéséből arra következtettem, hogy valami tragédia történt. Igencsak meglepődtem, amikor gitárral a kezében besétált az irodámba. Elmondta, hogy mióta az előadásaimra jár, elkezdett dalokat írni. „Minél többet gyakorlom a zsiráfnyelvet, annál inkább megnyílik a szívem, és dalok jönnek ki belőle” — mondta.

Elénekelte néhányat, és elcsodálkoztam, mennyire jól ki tudta fejezni az előadáson hallottakat ezekben a dalokban. Megkértem, hogy jöjjön el egy másik tanfolyamra is, és adja elő ezeket a dalokat. Eljött, énekelte, és mindenkinek nagyon tetszett. Ezek a dalok abban segítettek, hogy a zsiráfnyelvet egy más szinten is be tudják fogadni. Ettől kezdve mindig elhívtam őt az előadásaimra.

Nem sokkal később elmondta nekem, hogy nem bírja a munkahelyét, mert annyira szürke és unalmas ahhoz képest, amikor az előadásaimon énekelhet. Hívtam, hogy hagyja ott az állását, és jöjjön velem dolgozni. „Az lehetetlen” — mondta. „Lehetetlen?” — kérdeztem. — „Hiszen ez a kifejezés az ósakál nyelv klasszikus változatából ered! A zsiráfnyelvben nincsen »lehetetlen«.” — „De hát én nem vagyok pszichológus!” — mentegetőzött.

Erre már a sakálbábum is elkezdett vonítani. „Ne azt nézd, hogy ki vagy, az a fontos, hogy mit akarsz!” — mondtam. Másnap felmondott, és tizenhárom éven keresztül dolgoztunk együtt.

Ezidő alatt történt, hogy elmondtam neki, mennyire hiányzik, amikor nem tud velem jönni távolabbi útjaimra, mivel a zenéje nagyon sokat hozzátesz a mondanivalómhoz. Erre megkérdezte, hogy miért nem veszek egy gitárt és tanulok meg énekelni. „Az lehetetlen” — mondtam. Rám nézett. „Ez teljesen más” — magyarázkodtam. „Nem vagyok zenész.” — „Akkor szerinted fontosabb az, hogy mit tudsz, mint az, hogy mit szeretnél tudni?” — kérdezte. Még aznap megvettem a gitárt.

HOGYAN MONDJUNK KÖSZÖNETET ZSIRÁFNYELVEN?

Először is hadd mutassam be, hogyan mondja egy sakál azt, hogy köszönöm: „Nagyon jó jelentést nyújtottál be!”, „Nagyon okos vagy”, „Nagyon jól megfogalmaztad ezt a beszámolót”, „Nagyon aranyos vagy.”

Ezek a megnyilvánulások címkéznek. Csak éppen pozitív módon. A pozitív erkölcsítélet ugyanolyan sakálnyelv, mint a negatív.

De hiszen azt látjuk, hogy ha a tanár dicséri, a diák jobb eredményt ér el! Ha a vezető megdicséri az alkalmazottait, többet termelnek. Valóban így van, de csak rövid ideig. Egészen addig, amíg az emberek rá nem jönnek arra, hogy manipulálják őket. És utána már nem működik tovább.

Az a legrosszabb, hogy a pozitív ítélet elveszi az ízét az egyik legszebb emberi szónak, annak, hogy „köszönöm”. Mert ha manipulálásra használjuk a jutalmazást, a köszönetet, az emberek megszívatolják, és ezután már soha sem fognak bízni az őszinte dicséretben.

A zsráfnyelven mondott köszönet szándéka sosem az, hogy a másik erre valamit adjon, hogy keményebben dolgozzon, vagy többre értékelje önmagát. Nem azért mondjuk, hogy egy konkrét eredményt elérjünk, hanem hogy ünnepeljünk valamit. Ünnepeljük azt az életet, melynek teremtő ereje a másik cselekedeteiben megmutatkozik.

Hogyan lehet ezt megtenni? Három dolgot kell nagyon világosan közölnünk, amikor köszönetet mondunk. Meg kell mutatnunk, hogy az élet mennyivel szebb és gazdagabb lett számunkra. Azért mondunk köszönetet, mert az életünk gazdagabb lett azáltal, amit a másik adott nekünk.

A köszönet első fele legyen egy világos ténymegállapítás: „Ezt szeretem benned, ennek örülök benned.” Válasszuk szét a megfigyelést az értékeléstől. Jelezzük vissza, hogy mit csinált az illető, anélkül, hogy belekevernénk bármiféle értékelést.

A második lépésben megfogalmazzuk, hogy mi az, amit az illető tett, és hogyan érezzük magunkat ennek hatására. Milyen kellemes érzéseket éreztünk az illető tette, viselkedése következtében. A saját magunk érzelmeit kell kifejezni.

A harmadik elem az, hogy elmondjuk, milyen szükségletünket töltötte be a másik ember cselekedeteivel. Csak magunkról beszélünk — nem címkézünk, nem a másikat boncolgatjuk.

SZÍVBŐL ADNI

Egyszer egy San Franciscó-i buszpályaudvaron érdekes jelenetnek voltam szemtanúja egy idős farmer és egy kisfiú között. A fiú szemére figyeltem föl először, és láttam, hogy valamit nagyon néz. A farmer éppen befejezte az ebédjét, és egy szép, nagy narancsot vett elő. Ezt figyelte a fiú.

A farmer észrevette, hogy a gyerek nézi a narancsot, fölállt, és odament hozzá. A szemével engedélyt kért az anyától, hogy odaadhassa a gyereknek a narancsot. Az anya bólintott. Ekkor mélyen a gyerek szemébe nézett, megcsókolta a narancsot, és a kezébe nyomta.

Átültem mellé, és megjegyeztem, hogy nagyon tetszett, amit tett. Megörült, hogy észrevettem, jóleső érzés volt az arcán. „Különösen az tetszett — folytattam —, ahogy megcsókolta a narancsot.” Erre elkomolyodott, és azt mondta: „Már majdnem hetven éves vagyok, de egy dolgot nagyon megtanultam. Soha ne adj semmit, ha nem szívből adod!”

Néhányan azonban másként gondolkoznak erről. Egy olyan nyelvet tanultunk meg gyerekkorunkban, ami elválaszt bennünket a többi embertől, és megakadályoz abban, hogy szívből adjunk. Ez a nyelv arra tesz bennünket képessé, hogy hatalmat gyakoroljunk a többi ember fölött, hogy manipuláljuk őket.

A zsráfnyelv az a nyelv, aminek segítségével szívből tudunk adni az embereknek. De hogyan lehet ezt megtanulni? Senkinek se megy könnyen. Azoknak, akik a sakálnyelvet tanulták meg, nagy teljesítmény átváltani zsráfnyelvre. Én is nagyon jól tudok sakálul, több dialektust is beszélek — a zsráfnyelvet pedig sokáig csak töri az ember. De ez a dadogás nagyon is szép lehet.

MELLÉKLET

ZSIRAFORIZMÁK

- A kritika nem más, mint az érzések és szükségletek tragikusan reménytelen kifejeződése.
- A sakál csak egy magát rosszul kifejező zsiráf.
- Nem próbálok tökéletes lenni. Ehelyett inkább próbálok egyre kevésbé hülyévé válni.
- A NEM mindig egy rosszul megmagyarázott igen.
- A zsiráf mindig csak azt teszi, amit akar. A sakálok is csak azt teszik, amit akarnak. A különbség a kettő között az, hogy a zsiráf ezt őszintén bevallja.
- A zsiráf sose a másikon segít, hanem saját magán.
- Legyünk tudatában annak, hogy nem nyerhetünk a másik kárára. Ilyenkor ugyanis mi is legalább annyit veszítünk.
- A zsiráfnak nem elég, ha a másik megteszi, amit kér tőle. Még ráadásul azt is akarja, hogy a másik ezt szabad döntéséből tegye.
- A sakál nagyon szereti, ha a saját érzései miatt másokat okolhat.
- A ki nem mutatott félelmet a sakál majdnem mindig támadásnak fogja venni.
- A sakálvilágban az emberek egymásHOZ beszélnek, nem pedig egymásSAL.
- A zsiráfok először a szív szintjén kapcsolódnak össze a másik emberrel, és csak ezután próbálják a megoldást megtalálni. A csodák akkor történnek, amikor a szív szintjén összekapcsolódunk.
- A zsiráfnyelv egyik fele abból áll, hogy tudjuk, hogyan lehet az embereket megszólítani. A másik fele pedig abból, hogy el tudjuk fogadni a nekünk szánt üzenetet.
- Amikor az embert látjuk meg a másokban, akkor minden konfliktus érthetővé válik.
- A tanácsadás sohasem olyan hatékony, mint az empátikus kapcsolat létesítése.
- A KELLENE a legkellemetlenebb szavak egyike. Amikor harag van a szívünkben, KELLENE van a fejünkben.
- Hallottál már olyat, hogy valaki azért hagyta volna el faji előítéleteit, mert azt mondták rá, hogy fajgyűlölő?
- Minden kimondott szó, amiből a másik azt hallja ki, hogy ő valamit rosszul csinál, csökkenti annak a valószínűségét, hogy az adott helyzetben megkapjad azt, amire szükséged van.
- Egy zsiráf sohasem használjon negyven szónál többet egyszerre.
- A zsiráf számára a hallgatás komoly üzenetet hordoz. A csend legalább olyan hangos üzenet, mint a szavak.
- A zsiráfok mindig a jelenben élnek.
- A zsiráf soha nem büntet. A büntetés mindig vesztes játszma.
- Már maga az a gondolat, hogy a másik ember a hibás, az erőszak egy megnyilvánulási formája.
- Az, hogy valaki jutalmat vagy büntetést érdemel, nemcsak hogy teljesen logikátlan, hanem ráadásul közveszélyes felfogás. Nincs veszélyesebb annál az embernél, aki elég okosnak hiszi magát ahhoz, hogy eldöntse, ki érdemel jutalmat vagy büntetést.
- A kritika és elemzés az együttérzés halála.
- A zsiráfnak nem eléggé radikális megoldás, ha a másikat fejbe veri vagy lepuffantja. Ennél sokkal nagyratörőbb célt tűz ki: azt, hogy a másik szabad akaratából tegye meg azt, amit szeretne tőle.

ÉRZÉSTÁR

MIT ÉREZHETÜNK, HA NEM KAPJUK MEG AZT, AMIRE SZÜKSÉGÜNK LENNE?

aggaszt	ingerel	tele van a hócipőm
aggódom	irtódom	teljesen össze vagyok törve
álmos vagyok	izgat	teljesen paff vagyok
bágyadtnak érzem magam	izgatott vagyok	tétovázom
bánatos vagyok	kedvemet szegi, hogy...	tolakodóvá leszek
becsapottnak érzem magam	kedvetlen vagyok	türelmetlen vagyok
belefájdul a szívem	kellemtlenül érint	unatkozom
bizonytalan vagyok	kellemtlenül állok hozzá	undorít
boldogtalan vagyok	késérőség van bennem	útálom
bosszankodom	kétségbe vagyok esve	visszataszít
bosszant	kimerült vagyok	zárkózott vagyok
bosszús vagyok	komor vagyok	zavar
búbánatos vagyok	közömbösnek érzem magam	zavarban vagyok
bűntudatot érzek	közönyös vagyok	
búsulok	lagymatagnak érzem	
csalódott vagyok	langyosnak érzem	
csüggedt vagyok	leforrázva érzem magam	
dühít	lehangolt vagyok	
dühös vagyok	lesújt	
eláll a lélegzetem	levert vagyok	
elbátortalanodtam	lusta vagyok	
elcsüggedek	magányosnak érzem magam	
elégedetlen vagyok	megbántva érzem magam	
elhanyagolt vagyok	megdöbbenek	
elkenődtem	meghökkenek	
elkeseredem	megijedek	
ellenérzést vált ki belőlem	megijeszt	
ellenséges érzéseket vált ki bennem	meglep	
elriasz	megrémülök	
elszomorodom	megrettenek	
érzékeny vagyok erre	mezavar	
érzéketlen vagyok	mérges vagyok	
fáj a szívem	neheztelek	
fáradt vagyok	nekem közömbös, hogy...	
fásult vagyok	nem érdekel	
felbószít	nem érint	
félek	nem tetszik	
félénkké tesz	nyugtalan vagyok	
felizgat	nyugtalanokodom	
féltékeny vagyok	örjögök	
feszélyezve érzem magam	örjögök dühömben	
fogékony vagyok erre	össze vagyok kavarodva	
frusztrált vagyok	reménytelen vagyok	
gyámoltalan vagyok	reményvesztett vagyok	
gyűlöletet érzek	rettegek	
gyűlölködést vált ki bennem	rosszakaratot vált ki bennem	
habozok	rosszindulatot vált ki bennem	
haragszom	rosszul érint	
idegenkedem tőle	szánalmasnak érzem magam	
ideges vagyok	szerencsétlennék érzem magam	
ijedt vagyok	szomorú vagyok	
	tárgyilagos hangulatban vagyok	
	tehetetlennek érzem magam	