

Tartalom

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

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

Előszó

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

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

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

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

Klaus-Dieter Gens

Bevezető – A szív nyelve

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

RÚMI

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

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

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



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

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

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

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

Ez a nagy hatású és mélységesen meggyőző élmény volt a gyűjtőszikra. Titokzatossága, varázsa nem hagyott nyugodni.

„A legszebb, amit felfedezhetünk, a titok.”

ALBERT EINSTEIN

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

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

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

