



EMPATIKUS, ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ

MIÉRT FONTOS AZ EMPÁTIA A KOMMUNIKÁCIÓBAN, ÉS MIÉRT NEHÉZ

A GYAKORLÁSA?

- A zömmel online kapcsolattartás eltávolít bennünket másoktól, elfelejtjük, hogyan kapcsolódjunk a másikhoz, hosszútávon akár szorongást is kiválthat belőlünk az élő, „offline” kapcsolatok kialakítása, fenntartása.
- Kifelé élünk, nem befelé. Elrejtjük, elfedjük valódi érzéseinket, különösen a negatívakat.
- A fogyasztói társadalom szemlélete kapcsolatainkra is kihat, azokban is türelmetlenek vagyunk, könnyebben lecseréljük, minthogy tennénk értük.
- Nem tanuljuk az empátiát szervezett formában, oktatási intézményekben. **PEDIG TANULHATÓ!!!**

Varga Szilvia vagyok, mediátor, házassági tanácsadó, életvezetési coach és empátikus kommunikáció szakértő. Segítő szakmámban eddig közel 500 ügyféllel dolgoztam már együtt, segítettem már párkapcsolati/családi problémák, saját elakadások, gyereknevelési problémák, iskolai viselkedési problémák, szorongás, önbizalomhiány esetén. Tapasztalatom szerint kivétel nélkül minden esetben kulcsszerepet játszik a megfelelő kommunikáció vagy annak hiánya. Tárnok dolgozom, de tartok egyéni beszélgetéseket, vezetek csoportokat, tréningeket, tartok előadásokat Biatorbágyon, Budaörsön, Százhalombattán és Budapesten is, ill. online konzultációkra is van lehetőség.

Immár 18 éve tevékenykedem kommunikációs területen. Eredeti végzettségem közgazdász, és ebben a szakmában dolgoztam 16 évig. Kereskedelmi marketing területen a marketing és az értékesítési osztály közötti kommunikáció volt az egyik fő feladatomban. Majd vezetőként beosztottaim támogatása, fejlesztése került előtérbe. Ekkor határoztam el, hogy egyszer mindenképp az lesz a hivatásom, hogy emberekkel foglalkozzam segítőként, tanácsadóként. A végső döntést kislányom születése után hoztam meg, és előbb mediátori, majd önismereti-életvezetési coach képesítést szereztem. Szakmám mellett gyakorló kétgyermekes édesanya vagyok, gyermekeim 15 és 8 évesek. Nagyfiam édesapjától, a válási mediáció eszközeinek segítségével, békében váltunk el, azóta is együttműködünk. Ennek ellenére fiamnak figyelemzavara lett, így eszközt szerettem volna kapni ahhoz, hogy ebben segíthessem, valamint volt és jelenlegi férjemmel hatékonyan akartam megoldani a nehéz helyzeteket. Ez is hozzájárult ahhoz, hogy a segítő pálya mellett kötelezzem el magam.

SZAKTERÜLETEIM

Családi MEDIÁTORKÉNT konfliktusok hatékony, gyors, költségkímélő megoldásával foglalkozom. COACH-ként önismereti munkában támogatom ügyfeleimet, ezáltal 5–10 alkalom alatt gyökeres

és tartós változás érhető el többek közt a kritika fogadása, problémamegoldó készség, reális célkitűzések, önértékelés terén.

PÁRKAPCSOLATI TANÁCSADÁSBAN használok a Dr. Mihalec Gábor által meghonosított PREPARE/ENRICH tesztet, mely mind házasságra készülő, mind mozaikcsaládos, mind válásközeli helyzetben lévő pároknak segíthet a problémák felderítésében és megoldásában.

Mivel mindennek az alapja a kommunikáció, ezért az erőszakmentes, EMPATIKUS KOMMUNIKÁCIÓT is megmutatom az ügyfeleknek. Ez utóbbi módszer már óvodásoknak is tanítható, hatékony eszköz lehet a hiszti, a dackorszak, a kamaszkori kommunikációs nehézségek megoldásában.

MI IS AZ ERŐSZAKMENTES (EGYÜTTMŰKÖDŐ, EMPATIKUS) KOMMUNIKÁCIÓ?

Marshall Rosenberg amerikai pszichológus alkotta meg, és kezdetben állami iskolák beilleszkedési projektjeit segítette tréningek biztosításával. Fő célja, hogy mindenki szükségleteit teljesítse a kommunikáció, beleértve és kezdve önmagunkkal. Tehát úgy legyünk megértőek, együttműködők másokkal, hogy mi magunk ne hunyászkodjunk meg, ne törődjünk bele a konfliktusos helyzetbe, de ne is lázadjunk ellene.

AZ EMPATIKUS KOMMUNIKÁCIÓ 4 ALAPPILLÉRRE ÉPÜL

1. Ténymegállapítás: ítélkezésmentes megállapítás megfogalmazása
2. Érzések: saját érzéseink, majd partnerünk érzéseinek felismerése
3. Szükségletek: saját, ill. partnerünk szükségleteinek beazonosítása
4. Kérés: megcselekedhető, konkrét kérés megfogalmazása

1) MILYEN A JÓ TÉNYMEGÁLLAPÍTÁS?

- lehet véleményünk, de válasszuk szét a tényt, a helyzetet, amit épp tapasztalunk, attól, amit gondolunk róla
- az itt és most zajló helyzetre figyeljünk, csak azt értékeljük
- ne általánosítsunk, figyeljünk arra, hogy ne használjunk általánosító szavakat, konkrétumokkal segítsük a ténymegállapítást.

HOGYAN VÁLASSZUK EL ÉRTÉKÍTÉLETÜNKET A MEGFIGYELÉSÜNKTŐL, AZAZ HOGYAN SZABADULHATUNK MEG AZ ELŐÍTÉLETEINKTŐL, FELTÉTELEZÉSEINKTŐL?

Végezzünk el egy egyszerű gyakorlatot:

- Gondolj egy olyan esetre, mikor valaki olyat tett, ami ártott neked, amikor elrontott valamit, hibázott?
- Írd le, mit mondtál ekkor?
- Keresd meg, mit tett ő valójában, amivel kiváltotta belőled ezt a gondolatot?
- Fogalmazd meg, írd le!
- Látod már, mi a tényleges cselekedet, és mi az, ami ítélet, ítélkezés, kritika volt?

Ez a módszer nem azt mondja, hogy nem lehet véleményünk egy adott helyzetről, viselkedésről, tetről, DE el kell azt választanunk a tényről ahhoz, hogy „sakál” helyet „zsiráfként” kommunikáljunk.

Milyen is egy sakál?

- Hibáztat, fenyeget, kritizál
- Előítéletei vannak, feltételez
- Büntudatot kelt, szégyent ébreszt
- Általánosít
- Követel, erőszakos
- Ösztönös

Milyen akkor egy zsiráf?

- Szelíd, odaforduló, együttérző
- Elfogadja, hogy az emberek rendben vannak, csak viselkedésük lehet helytelen
- Vállalja a felelősséget saját érzelmeiért és szükségleteiért és kifejezi azokat
- Korrekt, tényszerű
- Kér és elfogadja, ha a másik nemet mond
- Tudatos

2) HA SIKERÜLT TÉNYSZERŰEN MEGFOGALMAZUNK A HELYZETET, FEJTSÜK MEG, MILYEN ÉRZÉSEKET KELTETT BENNÜNK:

- Fogadjuk el, hogy **mindenki csak a saját érzelmeiért felel**. Mások tetteiből értelmezve nem igazi érzéseket fogalmazunk meg: pl. a félreértett, mellőzött, elhanyagolt szavak (azaz a szenvedő szerkezetű szavak) mind az én értelmezéseim arról, ahogy mások viselkednek velem.
- Ha valódi érzéseket fejezek ki, akkor nem kell hozzá az „úgy érzem” kifejezés. Ha így kezdem a mondatot, sokszor az „érzem” szót helyettesíthetném a „gondolom” szóval, azaz nem az érzést, hanem a véleményt, gondolatot fogalmazom meg. Erre vigyázzunk!

- Az érzéseinknél ügyeljünk arra, hogy **ne hibáztassuk a másikat**, mikor érzéseinket fejezzük ki! – ne azt mondjuk: én érzem magam..... mert te....., hanem: (én;én). Egy példa:
 - HELYTELEN: „Szomorú vagyok, mert **(te) nem etted** meg az ebédet.”
 - HELYES: „Szomorú vagyok, hogy nem etted meg az ebédet, mert **(én) azt szeretném**, hogy erős és egészséges légy.”
 - HELYTELEN: „Dühös vagyok, mert **(ő)** a főnököm mindig csak ígéri, hogy nem lesz túlóra, de nem tartja be.”
 - HELYES: „Dühös vagyok, mikor a főnököm megígéri, hogy nem lesz túlóra, és mégis lesz, mert már **(én)** megterveztem a hétvégét, **(én)** együtt szeretnék lenni a családommal.”

3) HA RÁTALÁLTUNK AZ ÉRZÉSEKRE, AKKOR NÉZZÜK MEG, MIK A SZÜKSÉGLETEINK:

- az érzéseinkért nem felelősek mások, de azért, hogy teljesülnek-e szükségleteink, azért felelhet a másik fél.
- az érzések egyediek, míg a szükségletek egyetemlegesek, nemre, korra, kultúrára stb. tekintet nélkül.
- ha szükségletünket szeretnénk kifejezni, akkor ne másokat értékeljünk, kritizáljunk, ne várjuk el, hogy olvasson a gondolatainkban, hanem ha például rendet szeretnék, akkor kérjem egyértelműen azt: „Rendet szeretnék.” Ne azt mondjam a másiknak, hogy „Te milyen lusta és hanyag vagy már megint!”
- DE ne keverjük össze a kérést a szükséglettel! Vegyünk egy példát!
 - „Szükségem van arra, hogy felhívod a testvéredet, és megkérdezed, hogy a családi ebédre pontosan érkezzenek.” – ez már maga a kérés.
 - „Szükségem van a **tervezhetőségre és az együttműködésre** – ezek az igazi szükségletek! – a hétvégi ebéd kapcsán, hogy tervezni tudjam, mikorra készüljek el a fogásokkal. Ezért azt kérem, hogy hívd fel a testvéredet, és kérd meg, hogy a családi ebédre pontosan érkezzenek!”

4) AZ UTOLSÓ LÉPÉS, A KÉRÉS:

- ügyeljünk a konkrét, megcselekedhető kérés, üzenet megfogalmazására. Ne általános szavakat használjunk, mint „figyelj rám, szeress, tisztelj....” – Határozzuk meg, hogy kik, mit, mikor csinálnak, mi a cél, honnan tudjuk, hogy elértük a célt. Ha ezt szem előtt tartva fogalmazzuk a kérést, akkor biztos megcselekedhető lesz.
- A kérés NEM EGYENLŐ a követeléssel. Ha a másik azt hiszi, hogy ha nem teljesíti a kérést, akkor őt büntetni fogjuk, akkor az követelés. Célunk legyen mindkét fél szükségleteinek teljesítése, mindkettőnk megelégedettsége.
- Pozitívan fogalmazzunk, azaz azt mondjuk, amit kérünk, ne azt, hogy mit NEM szeretnénk.
- Ne homályosan, kétértelműen, általánosítva kérjünk.

Ha a kérésünk elhangzott, **mondassuk vissza, mit hallott a másik fél!** Mi arra emlékszünk, hogy mit akartunk mondani, ő arra, amit meg akart hallani! Próbáljuk így: „Elmondanád, mit hallottál most tőlem?” – hogy megtudjam, eljutott-e hozzám a kérésem az általam kívánt formában.

Ha saját érzésünk, szükségletünk, kérésünk megfogalmaztuk, forduljunk a másik felé empátiával, tudjuk meg, mik az ő érzései, szükségletei, kérései!

Munkámban találkozom néhány tipikus helyzettel, amik konfliktusokat szülnek és nehezen tudjuk megoldani azokat. Ilyen például, mikor kritikát hallunk valakitől, vagy amikor dühösekké vagyunk és talán sokaknak a legnehezebb, hogy hogyan **MONDJANAK NEMET**. Ehhez adnék most egy kis segítséget:

Idézz fel egy esetet, amikor igent mondtál nem helyett!

- Milyen szükségleted teljesült volna, ha nemet mondtál volna?
- Melyik szükségleted miatt mondtál mégis igent?

Az EMK (empatikus kommunikáció) szerint minden kérés, tett mögött egy szükséglet van. Lehet, hogy azért mondom igent, mert például:

- Félek a másik bizalmának elvesztésétől, tehát igazából **biztonságra** vágyom.
- Félek attól, mit gondolhatnak rólam mások, azaz **elfogadásra** vágyom.
- Félek attól, hogy vitába kezd, tehát békére, **harmóniára** vágyom.

HOGYAN CSINÁLJUK TEHÁT?

A) ELŐSZÖR JELEZD, HOGY
ÖRÜLSZ ANNAK, HOGY TÉGED
KÉRT MEG, TE JUTOTTÁL ESZÉBE.
PÉLDÁUL „GYERE, FŐZZÜK MEG
EGYÜTT A VASÁRNAPI EBÉDET!”
VÁLASZ: „ÖRÜLÖK, HOGY RÁM
GONDOLTÁL.”

B) MOST FEJEZD KI IGAZI
SZÜKSÉGLETED, ÉS MONDJ
EZÁLTAL NEMET: „DE MOST
NEM TUDOK SEGÍTENI, MERT
SOK HATÁRIDŐS MUNKÁM
VOLT A HÉTEN, ÉS INKÁBB
PIHENÉSRE VÁGYOM.”

A 4 ALAPPILLÉR GYAKORLÁSÁHOZ HASZNÁLJUK A KÖVETKEZŐ LÉPÉSEKET, AMIKOR SZERETNÉNK EGY NÉZETELTÉRÉST, KONFLIKTUST MEGOLDANI:

1. Tény, helyzet, kiváltó ok megállapítása, azaz ezt láttam, hallottam, tapasztaltam, ez zajlik most:
.....
2. Érzéseim:.....érzek/érezem magam
3. Szükségleteim:.....re/ra vágyom/szeretnék/ VAGY fontos nekem a/szükségem van a.....
4. Kérésem: (kitől, mit, mikor, hogyan, kérek).....
5. A másik érzései: Te.....érzel/érezed magad? **(csak kérdezzünk, ne állítsunk, hisz ezek az ő érzései, mi nem tudhatjuk azokat pontosan)**
6. A másik szükségletei:
Te.....vágysz/szeretnél VAGY fontos neked a/szükséged van a.....?
(kérdéssel érdeklődjünk)
7. Mindkettőnknek megfelelő cselekvési terv/javaslat/megoldás:.....

POZITÍV ÉRZÉSEK: bizakodás, boldogság, derű, elégedettség, érdeklődés, hála, izgatottság, kíváncsiság, megkönnyebbülés, meglepettség, nyugalom, vidámság

NEGATÍV ÉRZÉSEK: aggodalom, bánat, bizonytalanság, csalódottság, fájdalom, félelem, feszültség, ingerültség, magányosság, kétségbeesés, nyugtalanság, reménytelenség, tehetetlenség, zavarodottság, szomorúság, szorongás

SZÜKSÉGLETEK:

FIZIKAI: egészség, lakhely, pihenés, étel, mozgás, érintés, érzékiség, pihenés

KAPCSOLÓDÁS: barátság, bátortás, együttműködés, megértés, támogatás, visszajelzés, gondoskodás, gyengédség, összetartozás, szeretet

FEJLŐDÉS: kaland, kihívás, kreativitás, inspiráció, önkifejezés, önellfogadás

ÉLETÖRÖM: béke, harmónia, egyensúly, egyszerűség, boldogság, stabilitás, kényelem, könnyedség, humor

AUTONÓMIA: egyenlő esély, kölcsönös tisztelet, szabadság, spontaneitás



KAPCSOLAT:

VARGA SZILVIA EDIT

családi mediátor, coach és
empatikus kommunikáció szakértő

Mobil: +36 30 343 4064

E-mail: csaladiproblemak@gmail.com

www.csaladiproblemak.hu

facebook.com/csaladiproblemak/