



# Az erőszakmentes kommunikáció módszere

## Interjú Rambala Éva erőszakmentes kommunikációs trénerrel



Az erőszakmentes kommunikáció segítségével együttérző módon és világosan fejezhetjük ki magunkat, így kevesebb félreértéssel tudunk kommunikálni egymással. A módszer két fókusza a másikra való együttérző odafigyelés, illetve az őszinte önkifejezés. A módszer lényegéről **Rambala Évát**, a magyarországi erőszakmentes kommunikáció egyik vezető személyiségét és első hazai képviselőjét kérdeztük.

Szöveg: **Schvéd Brigitta** | Fotó: Anastasia Saliy



### **Mikor találkozott először az erőszakmentes kommunikáció módszerével? Miért keltette fel az érdeklődését?**

1996 nyarán, egy, a Zrínyi Miklós Katonai Akadémián tartott képzés keretében ismerkedtem meg az erőszakmentes kommunikáció (EMK) módszerével. Élénken emlékszem az Akadémia dísztermében tartott képzés első tréningnapjára, ahol erősen hatott rám az a segítő légkör, amely az erőszakmentességre épült; arra az alapvetésre, hogy agresszió nélkül tudjunk kiállni önmagunkért. Itt ismertem meg az erőszakmentes kommunikáció modelljének kidolgozóját, *Marshall B. Rosenberg* amerikai klinikai pszichológust, aki többek között a Nemzetközi Erőszakmentes Kommunikációs Központ alapítója volt. Mielőtt megismerkedtem a módszerrel, a tanult mintáim alapján alapvetően kétféle módon tudtam viszonyulni a körülöttem élő emberekhez: vagy – önmagamért nem kiállva – hagytam, hogy a másik fél akarata érvényesüljön, vagy megvalósítottam a saját elképzelésemet a másik fél figyelembevétel nélkül. Természetesen egyik megoldás sem vezetett sikeres kommunikációhoz. Ezen a képzésen nemcsak arra kaptam inspirációt, hogy kiálljak magamért, hanem arra is, hogy mindezt hogyan tudom kapcsolatépítő módon megtenni. Ha le szeretném egyszerűsíteni, mit jelent számomra az erőszakmentes kommunikáció, akkor a következőt mondanám: azt jelenti, hogyan tudok őszinte lenni anélkül, hogy bárkit is kritizálnék.

### **Pályafutásának mely állomásait emelné ki, melyek az erőszakmentes kommunikáció gyakorlatához kapcsolódnak, és elindították a trénerre válás útján?**

A képzés élményeinek hatására döntöttem el, hogy szeretnék mindent megtanulni az erőszakmentes kommunikáció módszeréről. 1999 és 2004 között együtt éltem és dolgoztam Marshallal, akivel szinte minden kontinensen, legalább 30 különböző országban tartottunk képzéseket. Marshall olyan empátiával tudott beszélgetni a vele kapcsolatba kerülő emberekkel, így velem is, aminek következtében számomra addig ismeretlen érzelmi biztonságot és inspirációt éltem meg a társaságában. Ezt az inten-

zív időszakot sosem fogom elfelejteni; megtapasztaltam, hogy ez a szemléletmód és eszköztár kultúrától, képzettségtől, kortól, anyagi helyzetétől és vallástól függetlenül működik, és sikeres alkalmazásával közelebb kerülhetünk nemcsak önmagunkhoz, hanem a számunkra fontos emberekhez is. Gyermekünkkel, szüleinkkel, párunkkal, munkatársainkkal, főnökünkkel, osztályunkkal, diákjainkkal is jobb, egészségesebb kapcsolatot tudunk kialakítani, ha együttműködő, agressziómentes kommunikációra törekszünk. Az EMK lényege éppen ebben, az együttműködésben gyökerezik; az a cél, hogy együttérzéssel, világosan, kevesebb félreértéssel tudjunk kommunikálni egymással, lehetőség szerint mindig egy nyertes-nyertes viszonyt létrehozva.

1999-ben kezdtem el itthon is tréningeket tartani, miután kaptam egy ösztöndíjlehetőséget egy 9 napos svájci nemzetközi tréningre. Annak érdekében, hogy minél jobban elmélyüljek a módszerben, elkezdtem tanítani azt, amit az erőszakmentes kommunikációról tudtam. Fokozatosan, egyik lépésről a másikra haladtam a hazai előadások tartásával, majd sorsfordító volt számomra, amikor elkezdtek egyre többen és többen jönni a tréningeimre is. Azóta előfordult már, hogy akár 1200 főnek adtam elő az erőszakmentes kommunikáció módszeréről. 2005 óta önállóan évente körülbelül 150 tréninget tartok itthon és külföldön. Ami a kezdetektől a legnagyobb lendületet biztosítja számomra, az a saját tanulásem és fejlődésem – ez az, ami folyamatosan motivál. Minden tölem telhető megteszek azért, hogy aszerint éljek, amit tanítok. A képzéseimen is mindig elmondom: nem várom el magamtól, hogy egy számomra új és váratlan helyzetben egyből erőszakmentesen reagáljak, de azt igen, hogy a rendszeresen előforduló helyzetekre felkészüljek, és úgy reagáljak, amivel utólag is elégedett vagyok. A külföldi és hazai tréningeket tekintve az elmúlt két évtizedben már több mint 3000 erőszakmentes kommunikációs képzést tartottam a legkülönbözőbb csoportoknak az üzleti és az egészségügyi szférában, valamint oktatási intézményekben, sőt még börtönökben is. Minden egyes alkalommal én is tanulok valami újat; bár az alaptematika nem változik, de minden egyes képzés és csoport más és más, ez pedig folyamatosan épít, tanít és fejleszt engem is.

### **Mint az erőszakmentes kommunikáció egyik vezető személyisége és első hazai képviselője, Ön szerint mi a lényege a módszernek? Miért hiánypótló és szükséges ez a típusú kommunikáció?**

A módszerrel való megismerkedésem idején én magam is megtapasztaltam, hogy az erőszakmentes kommunikáció nagymértékben és pozitívan befolyásolta az önmagamhoz való viszonyulásomat. Egyre több mindent tudtam belátni, megérteni önmagammal kapcsolatban. Ennek következtében nemcsak azt mondtam ki, ami *velem*, hanem azt is, ami *bennem* történt. Ahogyan nőtt bennem ez a fajta tisztánlátás, észrevettem, hogy egyre inkább rá tudok hangolódni a másik félben zajló folyamatokra is. Így az elsöre akár sértőnek tűnő mondatok mögött ma már meg tudom hallani a másik lehetséges érzését, szükségletét és kérését is. Ezekkel a készségekkel sokkal több kölcsönösen támogató és szeretetteljes

” **Fontos, hogy ez a program csakis akkor működik jól egy adott intézményben, ha a pedagógusközösség elfogadja, hogy nem a tanár feladata igazságot tenni és eldönteni, ki a hibás, milyen és mennyi büntetést érdemel egy adott helyzetben, hanem minden konfliktusban minden érintett fél hozzájárulhat az adott helyzet kialakulásához, majd megoldásához.** ”

kapcsolatot tudunk kialakítani és fenntartani. Az erőszakmentes kommunikáció révén nem csak a te vagy az én akaratom fog érvényesülni, hanem egyre többször meg tudjuk tapasztalni a valódi együttműködést. Ma már alapvetően elégedett vagyok a kapcsolataim minőségével. Meg tudom húzni úgy a határait, hogy közben meg tudom teremteni és fenn is tudom tartani az ideális közelséget az adott helyzetben – vagy éppen azt az ideális és szükségszerű távolságot, amit az adott kapcsolat igényel. Ez egy hosszú tanulási folyamat, és nem egy konstans állapot.

Ha használni szeretném az erőszakmentes kommunikációt, akkor az a kérdés, hogy hogyan tudom magamban kialakítani és fenntartani azt a szándékot, hogy egyformán törődjek magammal és a másikkal; hogy a kettőnkre tudjak és akarjak figyelni. Ezek között az EMK két fő iránya a *kritikamentes őszinteség*, valamint az *empatikus jelenlét*. Ezekből kiindulva az EMK-tudatosság fő eszköztára egy négy lépésből álló folyamat, melynek alkotóelemei a megfigyelés, az érzés, a szükséglet és a kérés. Ha az őszinteségünk pusztán arra épül, hogy külsőleg, illetve ránézésre kit milyennek látunk, akkor lehet, hogy nem is akarunk igazán őszinték lenni. Ha azonban az őszinteség arra épül, hogy magamba nézek, és megnézem, hogy *bennem* mi történik, *számomra* miért fontos és mi a fontos az adott szituáció kapcsán, akkor már bizonyos, hogy jobban fogok tudni kommunikálni az adott helyzetben. Fontos tehát, hogy működtetni tudjam ezt a fajta őszinteséget, ami nem arra irányul, hogy mi a baj a másikkal vagy velem, hanem arra irányul, hogy én hogy vagyok az adott helyzetben, én mit szeretnék, és mindeközben meg tudom-e hallani azt, hogy mi élhet a másik lelkében; adott esetben például meg akarom-e és tudom-e hallani, hogy mekkora fájdalom van amögött, hogy negatív állításokat közöl velem. Az empatikus jelenlét alatt pedig azt értjük, hogy hogyan tudok akkor is jelen lenni a másikkal, ha adott esetben nem értek vele egyet. A tiszteletteljes megértést mindenki megérdemli, az egyetértés



viszont nem jár mindenkinek alanyi jogon. Az empátikus jelenlét és a kritikamentes őszinteség a két legfontosabb eszköz számomra, hogy fenn tudjam tartani azt a szándékot, hogy mindenki szükségletével törődjek. Ha e szerint a szándék szerint járunk el, akkor jobban fogjuk tudni azonosítani azt a pillanatot, amikor már fontos, hogy cselekedjünk és valamit változtassunk, mert már nem vagyunk jól. Ez különösen pedagógusoknál lehet fontos, hogy ki tudjanak állni magukért, jól tudjanak szituációkat azonosítani és kezelni, valamint túlterhelt helyzetekben nem tudjanak mondani.

**A pedagógusok munkájára fókuszálva, Ön mit gondol, milyen előnyökkel járhat a módszer eszköztára a pedagógusok, illetve a tanulók számára? Hogy alkalmazható az erőszakmentes kommunikáció iskolai környezetben?**

Nagy örömmel és lelkesedéssel szoktam ellátogatni iskolákba, illetve a tréningjeim, képzéseim egyik fő célközönségének is a pedagógusokat tartom. Az erőszakmentes kommunikáció, főleg pedig az arra épülő *kortárs mediátorképzés* kifejezetten jó eredményeket hoz iskolai környezetben. A 6–10 éves gyermekek számára kidolgozott, erőszakmentes kommunikációra épülő kortárs mediátorképzésünk célja, hogy segítsünk a gyermekeknek eltérni a hozott mintáiktól, hogy ezektől függetlenül legyenek saját élményű megtapasztalásaik arról, milyen az, ha kiállnak magukért, meghallgatják a másikat, majd együtt megkeresik a mindenki számára megfelelő megoldást egy-egy adott körülmény

között. A Zala megyei Bakon működő általános iskola esetében már van egy olyan hazai intézmény, amelyben – *Garamvölgyi György* iskolaigazgató közreműködésével – minden osztályban sikeresen alkalmazzák ezt a modellt. A mediátorképzésben részt vevő gyerekek begyakorolhatják, hogyan állhatnak ki önmagukért, miközben hozzászoknak egymás meghallgatásához is. A megfigyelők és a „nézők” is megélik, hogy a saját nézőpontjából mindkét félnek igaza volt, valamint megtapasztalják, hogy egy konfliktusból mindkét fél tanulhat, így minden helyzetben találhatnak az érintettek számára elfogadható megoldást. Fontos, hogy ez a program csakis akkor működik jól egy adott intézményben, ha a pedagógusközösség elfogadja, hogy nem a tanár feladata igazságot tenni és eldönteni, ki a hibás, milyen és mennyi büntetést érdemel egy adott helyzetben, hanem minden konfliktusban minden érintett fél hozzájárulhat az adott helyzet kialakulásához, majd megoldásához. Az is fontos, hogy az adott osztályban működő pedagógus hajlandó legyen csendes jelenlétével támogatni a mediációs folyamatot, és csak akkor aktivizálódjon, ha ezt kéri tőle a tanulók.

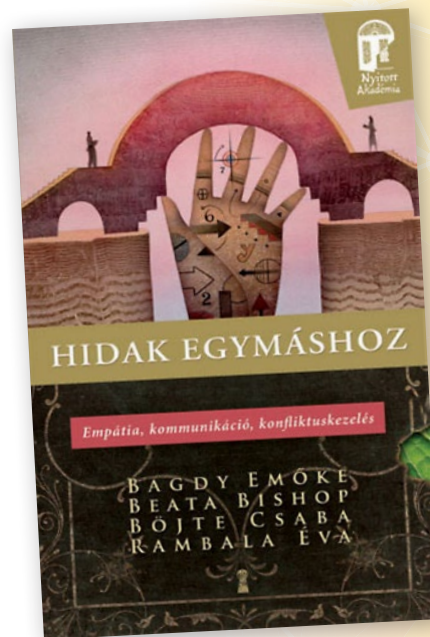
**Milyen képzések, illetve egyéb programok érhetőek el kezdők, valamint haladók számára az erőszakmentes kommunikáció elsajátítására? Ezek milyen kiemelt témák alapján zajlanak?**

Aki szeretne megismerkedni az erőszakmentes kommunikáció alapjaival, annak *Az Erőszakmentes kommunikáció lényege* című egynapos képzésemet ajánlom.

Ezen a képzésen a résztvevők egy olyan kifejezőmódot ismerhetnek meg, melynek alkalmazásával úgy vehetik figyelembe családtagjaik, barátaik, főnökük igényeit, hogy közben a saját jóllétükért is kiállnak. A tréningen tapasztaltak segítenek abban, hogy kölcsönösen megértő és támogató kapcsolatokat építsünk ki a környezetünkkel, így szakíthatunk a dühbe és depresszióba torkolló gondolkodásmóddal. A hétórás képzést személyes és online formában is meg szoktam tartani, melyre az érdeklődők a weboldalamon keresztül jelentkezhetnek.<sup>1</sup> Akik elvégezték ezt a képzést és szeretnék készségszinten elsajátítani a módszer használatát, azoknak a *Tematikus együtttanulás* tréningjeimet ajánlom. Ezek az öt alkalmas önfejlesztő csoportokban, melyeket szintén személyes, illetve online formában szoktunk megrendezni, olyan témákat járunk körbe alaposabban, mint az őszinteség éltető ereje, az empátikus jelenlét, vagy a hétköznapiakban alkalmazható mediáció. Az *EMK Mesterkurzust* pedig azoknak ajánlom, akik az említett tematikus kurzusok elvégzése után is szeretnék tovább gyakorolni tapasztalt EMK-s társakkal. A mesterkurzus keretében aktuális, saját témákat dolgozunk fel a jelenlévőkkel. A képzéseken kívül minden évben szoktunk szervezni családi táborokat, illetve egy erdélyi tábor is.

**Milyen kapcsolódó ismeretterjesztő könyveket ajánlana az érdeklődő szülőknél és pedagógusoknak? Írt-e könyveket Ön ebben a témában?**

Alapvető irodalomként Marshall B. Rosenberg *A szavak ablakok vagy falak* című kötetét ajánlom. Ebből megismerhetjük az erőszakmentes kommunikációs nyelv alapjait, és különböző történetek, példák és párbeszéd segítéssel olyan gyakorlati megoldásokról olvashatunk, amelyeket mi is alkalmazhatunk nehéz kommunikációs helyzetekre. Marshall másik, *Így is lehet nevelni és tanítani – Erőszakmentes kommunikáció az iskolában és otthon* című könyve pedig egyetlen szülő és pedagógus polcáról sem hiányozhat. A szintén hasznos, gyakorlati módszerekkel operáló kötetet olvasva többek között megtudhatjuk, miként teremthető meg a biztonságos és támogató tanulási légkör az osztályteremben, hogyan fejleszthető a diákok érzelmi intelligenciája, vagy hogyan támogathatók az együttérzésen alapuló társas kapcsolatok mind az osztályteremben, mind pedig otthon, a szülők és gyermekeik között. A témában elmélyülni kívánóknak két további kötetet ajánlanék. Az egyik ilyen kötet *Az erőszakmentes kommunikáció alapjai* című könyvem, amelyet kifejezetten a tréningjeimre járóknak szoktam ajánlani. A másik a *Hidak egymáshoz – Empátia, kommunikáció, konfliktuskezelés* című, többszerzős tanulmánykötet, amelybe magamról és az erőszakmentes kommunikáció módszeréhez fűződő viszonyomról írtam.



<sup>1</sup> Rambala Éva erőszakmentes kommunikációs képzései:  
<https://rambala.hu/esemenyek>