ŞİDDETSİZ İLETİŞİM

BİR YAŞAM DİLİ



MARSHALL B. ROSENBERG PH.D.

Remzi Kitabevi

19. BASIM

MARSHALL B. ROSENBERG, PH.D.

ŞİDDETSİZ İLETİŞİM

BİR YAŞAM DİLİ

Remzi Kitabevi

ŞİDDETSİZ İLETİŞİM, BİR YAŞAM DİLİ / Marshall B. Rosenberg, Ph.D.

© PuddleDancer Press, 2015

Türkçe yayın hakları Remzi Kitabevi, 2019

Marshall B. Rosenberg, Ph.D. tarafından yazılan Nonviolent Communication (3. Edisyon), A Language of Life, ISBN 13/10: 9781892005281 / 189200528X
Copyright © **Sonbahar 2015** Puddle Dancer Press, kitabından çevrilmiştir.
Tüm hakları saklıdır. Bu izinle basılmıştır. Şiddetsiz İletişim konusunda daha fazla bilgi için www.cnvc.org adresinde Şiddetsiz İletişim Merkezi'ne (Center for Nonviolent Communication) başvurulabilir.

Translated from the book **Nonviolent Communication (3rd Edition), A Language of Life by Marshall B. Rosenberg, Ph.D., ISBN: 9781892005281 / 189200528X**
Copyright © **Fall 2015** by PuddleDancer Press. All rights reserved. Used with permission. For further information about Nonviolent Communication™ please visit the Center for Nonviolent Communication on the Web at: www.cnvc.org.

Şiddetsiz İletişim ilk basımı bir başka çeviriyle (2004)
Sistem Yayıncılık tarafından basılmıştır.

Bu yapıtın aynen ya da özet olarak hiçbir bölümü,
telif hakkı sahibinin yazılı izni alınmadan kullanılamaz.

Türkçesi: Gizem Alav Şapçı
Yayına hazırlayan: Büke Koyuncu
Son okuma: Nesrin Arslan
Kapak: Keremcan Gümüştaş

ISBN 978-975-14-1886-9

Birinci Basım: Nisan 2011
Geliştirilmiş On Beşinci Basım: Mart 2019
On Dokuzuncu Basım: Şubat 2020

Kitabın bu basımı 5000 adet yapılmıştır.

Remzi Kitabevi A.Ş., Akmerkez E3-14, 34337 Etiler-İstanbul
Sertifika no: 10705
Tel (212) 282 2080 Faks (212) 282 2090
www.remzi.com.tr post@remzi.com.tr

Baskı: Seçil Ofset, 100. Yıl Mah. Matbaacılar Sitesi
4. Cad. No: 77 Bağcılar-İstanbul
Sertifika no: 44903 / Tel (212) 629 0615

Cilt: Çifçi Mücellit, 100. Yıl Mah. Matbaacılar Sitesi
5. Cad. No: 24-25 Bağcılar-İstanbul
Tel (212) 629 4783

İçindekiler

Teşekkür 9
Yeni Basıma Sunuş 11
Önsöz 13

Birinci Bölüm: Gönülden Vermek 17
Şiddetsiz İletişim'in Kalbi 17
Giriş 17
Dikkati Odaklamanın Yolu 19
Şiddetsiz İletişim Süreci 22
Şiddetsiz İletişim'i Hayatımıza ve Dünyaya Yansıtmak 24

İkinci Bölüm: Şefkati Engelleyen İletişim 31
Ahlakçı Yargılar 31
Karşılaştırma Yapmak 34
Sorumluluğu Reddetmek 35
Hayata Yabancılaştıran Diğer İletişim Biçimleri 38

Üçüncü Bölüm: Değerlendirmeden Gözlemlemek 41
İnsan Zekâsının Doruk Noktası 44
Gözlemleri Değerlendirmelerden Ayırmak 46

Dördüncü Bölüm: Duyguları Tanımlamak ve İfade Etmek 53
İfade Edilmeyen Duyguların Ağır Bedeli 53
Duygular ve Duygu Sanılanlar 57
Duygular İçin Söz Dağarcığı Oluşturmak 60

Beşinci Bölüm: Duygularımızın Sorumluluğunu Üstlenmek .. 66
Olumsuz Bir Mesajı Duymak: Dört Seçenek 66
Duyguların Kökenindeki İhtiyaçlar 70
İhtiyaçlarımızı İfade Etmenin Acısına Karşı
Onları Bastırmanın Acısı 73
Duygusal Kölelikten Duygusal Özgürlüğe 75

Altıncı Bölüm: Hayatı Zenginleştirecek Olanı İstemek 86
Olumlu Eylem Dili Kullanmak 86
Bilinçli Olarak Ricada Bulunmak 91
Karşıdakinin Duyduğunu Tekrarlamasını İstemek 93
Dürüstlük İstemek 95
Bir Gruptan Ricada Bulunmak 96
Rica mı, Talep mi? 98
Neden Ricada Bulunduğumuzu Belirtmek 100

Yedinci Bölüm: Empatiyle Anlamak 110
Mevcudiyet: Bir Şeyler Yapmayı Bırak, Öylece Dur! 110
Duygu ve İhtiyaçlara Kulak Vermek 113
Duyduğumuzu Kendi Sözlerimizle Tekrarlamak 115
Empatiyi Sürdürmek 121
Acının Empati Yeteneğimizi Engellemesi 122

Sekizinci Bölüm: Empatinin Gücü 131
Empati Kurma ve Kırılganlığı Gösterebilme Becerisi 133
Tehlikeyi Etkisiz Hale Getirmek İçin Empati 135
"Hayır" Karşısında Empati Kurmak 139
Cansız Bir Sohbeti Canlandırmak İçin Empati 140
Sessizlik Karşısında Empati 142

Dokuzuncu Bölüm: Kendimizle Şefkatle Bağ Kurmak 146
Varlığımızın Ne kadar Özel Olduğunu Hatırlamak 146
Mükemmel Davranmadığımız Zamanlarda Kendimizi Değerlendirmek 147
Kendimize Dair Yargılarımızın ve İçsel Taleplerimizin Dönüştürülmesi 149
Şiddetsiz İletişim'de Yas Tutmak 150
Kendimizi Bağışlamak 151
Puantiyeli Takım Elbiseden Alınan Ders 151
"Oyun Olmayan Hiçbir Şeyi Yapma!" 153
"Mecburum"u, "Seçiyorum"a Çevirmek 154
Davranışlarımızın Ardındaki Enerji Hakkında Farkındalık Geliştirmek 156

Onuncu Bölüm: Öfkeyi Tam Olarak İfade Etmek 160
Uyaranla Nedeni Birbirinden Ayırmak 161
Her Türlü Öfkenin Yaşama Hizmet Eden Bir Özü Vardır 163
Uyaran mı, Neden mi?: Uygulama 165
Öfkeyi İfade Etmenin Dört Adımı 168
Önce Empati Sunmak 169
Kendimize Zaman Tanımak 172

On Birinci Bölüm: Çatışma Çözümü ve Arabuluculuk 181
İnsani Bağlantı 182
Şiddetsiz İletişim Yöntemiyle Çatışma Çözümüyle Geleneksel Arabuluculuk Arasındaki Fark 183
Şiddetsiz İletişim'le Çatışma Çözümü Adımları – Genel Bakış 184
İhtiyaçlar, Stratejiler ve Analizler Üzerine 185
Başkalarının İhtiyaçlarını –Ne Söylerlerse Söylesinler– Sezebilmek 188

İhtiyaçlar Duyuldu mu?....190
Duymayı Engelleyen Acıyı Hafifletmek İçin Empati....191
Çatışmayı Çözmek İçin Şimdiki Zamanda ve Olumlu Eylem Dilinde Konuşmak....192
Eylem Fiilleri Kullanmak....193
"Hayır"ı Tercüme Etmek....195
Şiddetsiz İletişim ve Arabulucu Rolü....195
Sizin Rolünüz ve Sürece Güven....196
Hatırlayın: Mesele Siz Değilsiniz....196
Acil Durumda İlk Yardım Empatisi....196
Kayıt Tutun: Seken Topu Takip Edin....197
Konuşmayı Şimdide Tutun....197
İlerlemeyi Sağlayın....198
Söz Kesmek....200
İnsanlar Yüz Yüze Gelmeye "Hayır" Dediklerinde....201
Gayri resmi Arabuluculuk: Burnumuzu Başkalarının İşine Sokmak....203

On İkinci Bölüm: Koruyucu Güç Kullanmak....206
Güç Kullanımı Kaçınılmaz Olduğunda....206
Güç Kullanımının Ardındaki Düşünce Biçimi....206
Cezalandırıcı Güç Türleri....208
Cezalandırmanın Bedeli....209
Cezanın Sınırlarını Açığa Çıkaran İki Soru....210
Okullarda Koruyucu Güç Kullanımı....211

On Üçüncü Bölüm: Kendimizi Özgürleştirmek ve Başkalarını Desteklemek....217
Kendimizi Eski Kalıplardan Kurtarmak....217
İçsel Çatışmaları Çözmek....218
İç Dünyamıza Özen Göstermek....220
Teşhisin Yerine Şiddetsiz İletişim'i Koymak....222

On Dördüncü Bölüm: Şiddetsiz İletişim'de Takdiri İfade Etmek....231
Takdirin Ardındaki Niyet....231
Takdirin Üç Bileşeni....232
Takdiri Kabul Etmek....234
Takdire Duyulan Açlık....236
Takdiri İfade Etme İsteksizliğinin Üstesinden Gelmek....237

Son Söz....240
Kaynakça....243
Dizin....247
Ekler....255

Şiddetsiz İletişim konusunda daha fazla bilgi için:

The Center for Nonviolent Communication
9301 Indian School Rd NE Suite 204
Albuquerque, NM 87112-2861 USA
www.cnvc.org
cnvc@CNVC.org
ABD Genel Merkez telefon: 1-505-244-4041

Türkçe Sunulan Hizmetler:
http://www.siddetsiziletisim.com
Bu site Türkiye'de ve Türkçe konuşulan topluluklarda Şiddetsiz İletişim sunan eğitmenlerin, kolaylaştırıcı ve destekleyicilerin faaliyetleri hakkında bilgileneceğiniz bir platformdur.

Teşekkür

Marshall B. Rosenberg, Ph. D.

Destekleyici ilişkilerin bileşenlerini araştırdığı bir dönemde Prof. Carl Rogers ile birlikte çalışabildiğim için minnettarım. Söz konusu araştırmanın sonuçları bu kitapta tanımlayacağım iletişim sürecinin evriminde kilit rol oynadı.

Eğitimini aldığım patoloji temelli psikolojik yaklaşımın hem bilimsel kısıtlamalarını hem de sosyal ve politik tehlikelerini görmeme yardımcı olan Prof. Michael Hakeem'e sonsuza dek şükran duyacağım. Bu modelin getirdiği kısıtlamaları görmek insanların –doğaları gereği– nasıl yaşamaları gerektiği konusundaki farkındalığımı artırdı ve beni, buna uygun bir psikoloji yaklaşımını uygulamaya koymanın yollarını aramaya yönlendirdi.

Ayrıca George Miller ve George Albee'ye, "psikolojiyi insanların kullanımına sunmak" için daha iyi yollar bulmaya ihtiyaç olduğu konusunda psikologları uyarmakta gösterdikleri ısrarlı çabalar için müteşekkirim. Gezegenimizde çekilen büyük acılar karşısında ihtiyacımız olan becerilerin herkesle paylaşılması için klinik yaklaşımdan daha etkili yollar bulmak gerektiğini onlar sayesinde fark ettim.

Lucy Leu'ya bu kitabın redaksiyonunu yapıp taslağı son haline getirdiği için, Rita Herzog ve Kathy Smith'e redaksiyona verdikleri destek için, ayrıca Darold Milligan, Sonia Nordenson, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte ve Peter Weismiller'a da katkıları için teşekkür etmek isterim.

Son olarak, arkadaşım Annie Muller'a şükranlarımı sunarım. Çalışmamın manevi temeli konusunda daha açık olmamı teşvik etmesi çalışmamı güçlendirdi ve hayatımı zenginleştirdi.

Yeni Basıma Sunuş

Vivet Alevi
CNVC (The Center for Nonviolent Communication) Sertifikalı Eğitmen,
Şiddetsiz İletişim Derneği Kurucu Başkanı

Bu kitapta Şiddetsiz İletişim'in çok basit görünen yöntemiyle tanışacaksınız. Basit çünkü dört bileşeni ve iki yönü ile Şiddetsiz İletişim bize öğrenilebilir bir araç seti sunuyor. Şiddetsiz İletişim'in özündeki derinliği fark ettiğinizde ise, bu yaklaşımın dönüştürücü gücünü keşfedeceksiniz.

Şiddetsiz İletişim'i öğrenme yolculuğuna çıktığınızda, yaşam boyu sürecek bir kendine şefkat ve karşındakini anlama süreci başlayacak. Aynı zamanda toplulukların farklılıklarıyla bir arada var olabilmek için gereksindikleri becerileri kazanacağınız şiddetsiz bir duruş geliştireceksiniz.

Bu yöntemin etkisi, uygulamaya başladığınız ilk günden sizi şaşırtacak. Pratik yapmaya yöneldiğiniz andan itibaren otomatik davranış kalıplarınızın, düşünme biçiminizin ve kültürel koşullanmalarınızın sizi nasıl da hiç arzu etmediğiniz anlaşmazlıklara sürüklediğini fark edeceksiniz. Şiddetsiz İletişim engin birikimi ve zenginliğiyle sizi şaşırtacak bir yolculuğa davet edecek.

Bu satırları yazdığım şu günlerde kasırga gibi esen rüzgâr terasımın altını üstüne getirirken, fırtına-sel afetleri gibi haberler bize doğadan koptuğumuzda başımıza neler geleceğinin habercisi gibi görünüyor. Biz insanlar kendimizi doğadan üstün ve doğa kaynaklarının tüketicileri olarak görmeye ve böyle davranmaya başladığımızdan beri, ekolojik denge hızla bozularak yaşam alanlarımızın uğradığı hasarı gösteriyor. Doğanın bozulan dengesi işlerin yolunda gitmediğine, bizim kendi şefkatli doğamızdan kopuşumuzun yansımalarına dikkat çekiyor. İşte Şiddetsiz İletişim bizi canlı doğamızı, özümüzü yeniden hatırlamaya davet

ediyor. Kendimizle, birbirimizle, dolayısıyla tüm canlı varoluşla bağlar içinde olduğumuzu hatırlamaya, bunun bilincine varmaya ve kopan bağları yeniden onarmaya çağırıyor.

Şiddetsiz İletişim kalpten yaşama sanatı aslında. İçimizde canlı olan hayatı dürüstlükle, açık kalple tam olarak ifade edebilmek; aynı zamanda da karşımızdaki insanların içindeki canlı hayatı anlamaya yönelmek, merak ederek bağlantı kurmaya çalışmak. Yani Şiddetsiz İletişim aynı zamanda ilişki kurma sanatı.

Bu kitapta kendinizle ve ilişki içinde olduğunuz insanlarla empatik bağlantı kurmanın anahtarını bulacaksınız. Empatik bir alan oluşturduğumuzda, birbirimizi can kulağıyla duyabildiğimizde anlaşmazlıkların anlaşılmaya, dolayısıyla bağlantı kurmamıza dönüştüğünü göreceğiz. Bağlantı kurduğumuz şey her birimizin içinde akan canlı hayat; yani "ihtiyaçlarımız". İhtiyaçlar düzeyinde bağlantı kurabildiğimizde anlamak, anlaşılmak yani anlaşabilmek için gereksindiğimiz işbirliği zeminini yaratabiliyoruz. Empati becerilerimiz bu bağlantıyı kurmak için anahtar nitelikte. İşte burada Şiddetsiz İletişim bize bunun için ihtiyacımız olan araçları, yöntemleri ve bunları kullanmanın pratiğini sunuyor. Empati yapa yapa empatik olmaya doğru yolculuk yapıyoruz.

Şiddetsiz İletişim'i öğrenmekten söz ederken bir yöntemden çok daha kapsamlı bir farkındalıktan, bu farkındalıktan beslenen bir şiddetsizlik duruşundan söz ediyoruz. Sözünü ettiğimiz bu duruş, pratik yaparak kazanacağımız bir şiddetsizlik hali.

Jiddu Krishnamurti, "Bilgi kesinlikle önemlidir. Ancak bütün bilgiler her zaman sınırlıdır. Önemli olan öğrenmek çünkü öğrenmek sonsuzdur, bilgi sınırlıdır," der. Bu anlamda bilginin cazibesine kapılmadan öğrenme yolculuğuna çıkacağınızı ümit ederek keyifli okumalar diliyorum.

İstanbul, Şubat 2019

Önsöz

Arun Gandhi
Kurucu Başkan, Şiddetsizlik için M. K. Gandhi Enstitüsü

1940'larda ırk ayrımcılığının olduğu Güney Afrika'da koyu tenli bir kişi olarak büyümek kimsenin hoşuna gidecek bir şey değildi. Özellikle de günün her anında derinizin rengi size kaba bir şekilde hatırlatılıyorsa. Henüz 10 yaşındayken, önce fazla siyah olduğunuzu düşünen beyazlar, sonra da fazla beyaz olduğunuzu düşünen siyahlar tarafından dövülmek, kim olursa olsun herkesi, intikam ateşiyle şiddete başvurmaya yöneltecek kadar aşağılayıcı bir deneyimdir.

Ben de bu yaşadıklarım karşısında o kadar öfkeyle dolmuştum ki, ailem beni, insanın ten rengine yönelik şiddet içeren önyargıların yaratabileceği öfke, hayal kırıklığı, ayrımcılık ve aşağılanmayla başa çıkmayı öğrenmem için Hindistan'a, dedemin yani efsanevi Mahatma Gandhi'nin yanına göndermeye karar verdi.

On sekiz ay boyunca, ondan, beklediğimden çok daha fazla şey öğrendim. Şimdi pişman olduğum tek şey, o zaman on üç yaşında vasat bir öğrenci oluşumdur. Biraz daha olgun, bilge ve ileri görüşlü olsaydım çok daha fazla şey öğrenebilirdim. Ama kişi aldıklarıyla mutlu olmalı ve açgözlülük etmemelidir; bu da şiddetsiz yaşamın en temel öğretisidir. Bunu nasıl unutabilirim?

Dedemden öğrendiğim pek çok şeyden biri de şiddetsizliğin derinliğini ve kapsamını anlamak ve hepimizin şiddet dolu olduğunu, bu yüzden de önce kendi davranışlarımızın niteliğinde bir değişim yaratmamız gerektiğini kabul etmekti. Çoğu zaman içimizdeki şiddeti kabul etmeyiz, çünkü bu konuda cahiliz. Şiddet barındıran biri olmadığımızı varsayarız, çünkü bizim için şiddet demek kavga, cinayet, dayak, savaş demektir ve bunlar da normal insanların genelde yapmadıkları şeylerdir.

Dedem bu konuyu anlamamı sağlamak için benden, tıpkı bir aile soyağacı hazırlar gibi, şiddetin soyağacını çıkarmamı istedi. Dünyadaki şiddeti fark edip anlarsam, şiddetsizliğin değerini daha iyi anlayacağımı düşünüyordu. Her akşam o gün olanları, deneyimlediğim her şeyi, okuduklarımı, gördüklerimi ve başkalarına yaptıklarımı analiz ederek, bunları, içlerinde fiziksel güç kullanımı şeklinde şiddet barındırıyorsa "fiziksel", duygusal acı veren türde bir şiddet barındırıyorlarsa "pasif" başlıklarının altına yerleştirmeme yardım etti.

Birkaç ay içinde odamdaki bir duvar, dedemin "fiziksel" şiddetten daha sinsice olarak tanımladığı "pasif" şiddet olaylarıyla kaplandı. Sonrasında dedem bana, pasif şiddetin kurbanda eninde sonunda öfke yarattığını ve bu kurbanın bireysel olarak ya da bir toplulukla birlikte şiddete şiddetle karşılık verdiğini açıkladı. Diğer bir deyişle fiziksel şiddetin ateşini körükleyen şey pasif şiddetti. Bu durumu anlamadığımızdan veya önemini bilmediğimizden, barış için sarf ettiğimiz gayretler ya meyve vermiyor ya da kazandığımız barış kalıcı olamıyordu. Cehennem ateşini körükleyen yakıtı kesmeden yangını nasıl söndürürdük?

Dedem iletişimde şiddetsizliğe olan ihtiyacı daima kuvvetli bir şekilde vurgulardı; yıllardır Marshall Rosenberg'in, beğeni toplayan eserleri ve seminerleri aracılığıyla ortaya koyduğu gibi.

Şiddetsiz İletişim: Bir Yaşam Dili'ni büyük bir ilgiyle okudum; Rosenberg'in eserindeki derinlikten ve çözümlerindeki sadelikten çok etkilendim.

Dedemin de söylediği gibi, "dünyada görmeyi arzu ettiğimiz değişimin kendisi olmazsak" değişim hiçbir zaman gerçekleşmeyecektir. Hepimiz maalesef hep önce diğer kişinin değişmesini bekleriz.

Şiddetsizlik bugün kullanılıp yarın terk edilecek bir strateji olmadığı gibi, sizi uysal veya kolay aldatılan bir kişiye de dönüştürmez. Şiddetsizlik, zihnimize, bize hükmeden olumsuz davranışlar yerine olumlu davranışların kazınmasıyla ilgilidir. Yaptığımız her şey bencil güdülerle şekillenir: Bu işten benim çıkarım ne olacak? Özellikle aşırı bireycilik üzerine yükselen, bunaltıcı derecede materyalist toplumlarda bu daha da belirgindir. Ve bu yakla-

şım, hiçbir şekilde, homojen bir aile, topluluk, toplum ya da ulus yaratmamıza yardımcı olmaz.

Bir kriz anında bir araya gelip vatanseverliğimizi göstermek için bayrak açmak önemli değildir; gezegenimizi birkaç kez imha edebilecek kadar gelişmiş bir cephanelik inşa ederek süper güç olduğumuzu göstermek ya da askeri gücümüzle dünyanın diğer bölgelerindekilere boyun eğdirmek de yeterli değildir. Çünkü barış, korku temelleri üzerine inşa edilemez.

Şiddetsizliğin anlamı, içinizdeki olumluluğun ortaya çıkmasına izin vermektir. Bırakın, düşünme biçiminize benmerkezcilik, bencillik, hırs, nefret, önyargı, kuşku ve saldırganlık yerine, sevgi, saygı, anlayış, takdir, şefkat ve başkalarına yönelik özen egemen olsun. Sıkça insanların şöyle dediklerini duyarız: "Bu dünya acımasız; eğer hayatta kalmak istiyorsan sen de acımasız olmalısın." Ben, izninizle, bu düşünceye katılmıyorum.

Dünya, biz ona ne anlam yüklediysek odur. Eğer bugün dünya acımasızsa, onu kendi davranışlarımızla acımasız yaptık. Eğer kendimizi değiştirebilirsek dünyayı da değiştirebiliriz; kendimizi değiştirmek, dilimizi ve iletişim yöntemlerimizi değiştirmekle başlar. Bu kitabı okumanızı ve öğretilen Şiddetsiz İletişim sürecini uygulamanızı yürekten tavsiye ederim. İletişimimizi değiştirmemiz ve şefkatli bir dünya yaratmamız açısından bu hayli önemli bir ilk adım olacaktır.

Her Söz Bir Penceredir (ya da Bir Duvar)

Öylesine mahkûm hissettiriyor ki sözlerin,
Sanki yargıladın beni ve sürgüne gönderdin…
Çekip gitmeden önce mutlaka bilmeliyim,
Gerçekten bu muydu söylemek istediğin?

Savunmaya başlamadan sana kendimi,
Dile gelmeden, acıyla ya da korkuyla,
Sözcüklerle bir duvar örmeden aramıza,
Doğru mu duyduğum, bir daha söyle bana.

Her söz bir penceredir, ya da bir duvar,
Mahkûm da eder kişiyi, azat da eyler…
Konuşurken ve dinlerken ben,
Sevginin ışığı aksın içimden, izin ver…

Pek çok şey var söylemem gereken,
Ve onlar öyle önemli ki benim için…
Anlatamazsam sözcüklerle derdimi,
Özgürleşmeme yardım eder misin?

Eğer seni yermiş gibi göründüysem,
Eğer düşündüysen umursamadığımı,
Duymaya çalış sözcüklerimin arasında
Seninle paylaştığımız bütün o duyguları.

Ruth Bebermeyer

BİRİNCİ BÖLÜM

Gönülden Vermek

Şiddetsiz İletişim'in Kalbi

Yaşamımda istediğim şey, şefkat...
Kendimle başkaları arasında, karşılıklı
olarak gönülden vermeye dayalı bir akış...
Marshall Rosenberg

Giriş

Şefkatli bir alışveriş içinde olmaktan keyif almanın doğamızda var olduğuna inandığımdan, şu iki soru hayatımın büyük bölümünde kafamı hep meşgul etmiştir: Bizi, doğamızdaki şefkatten koparan, şiddet ve sömürü odaklı davranışlara yönelten nedir? Ve tam tersine, bazı insanların, en zor koşullar altında bile doğalarındaki şefkate bağlı kalmalarını sağlayan şey nedir?

Bu iki soru üzerinde düşünmeye henüz çocukken, ailece Michigan'ın Detroit şehrine taşındığımız 1943 yazında başladım. Detroit'e vardığımızın ikinci haftasında parkta yaşanan bir olay ırkçı bir çatışmayı ateşlemiş, sonraki birkaç gün içinde kırktan fazla kişi hayatını kaybetmişti. Mahallemiz söz konusu şiddet olaylarının tam ortasında olduğu için üç gün boyunca evden dışarı çıkamamıştık.

Olaylar sona erip okul tekrar açıldığında, bir insan için isminin de derisinin rengi kadar tehlikeli olabileceğini gördüm. Daha ilk gün öğretmenimiz yoklama yaparken adımı söylediğinde, iki çocuk bana dik dik bakarak tıslar gibi konuştular: "Sen 'çıfıt' mısın?" Bu sözcüğü daha önce hiç duymamıştım ve bazılarının bunu Yahudileri aşağılamak için kullandığını bilmiyordum. Daha

sonra okul çıkışında o iki çocuk beni bekleyerek yere itip tekmelemiş ve dövmüşlerdi.

İşte o 1943 yazından beri, daha önce sözünü ettiğim iki soru üzerine kafa yoruyorum: En zor şartlar altındayken bile doğamızdaki şefkate bağlı kalabilmemizi sağlayan nedir? Bunu başarmış kişileri, II. Dünya Savaşı'nda Alman toplama kamplarının birinde olağanüstü zor şartlara maruz kalmasına rağmen şefkatini kaybetmemiş Etty Hillesum gibi insanları düşünüyorum. Hillesum o zamanlar günlüğüne şöyle yazmış:

> Ben kolay kolay korkmam. Cesur olduğumdan değil; karşımdakinin de insan olduğunu ve bir insanın yaptıklarını anlayabilmek için elimden geldiğince gayret etmem gerektiğini bildiğimden. Benim için bu sabahın gerçek anlamı da şuydu: Aksi bir genç Gestapo subayının bana bağırması içimde öfke yerine gerçek bir şefkat duygusu oluşturdu. Ona şunu sormayı isterdim: "Acaba çok mutsuz bir çocukluk mu geçirdin; kız arkadaşın seni hayal kırıklığına mı uğrattı?" Evet, yorgun, baskı altında, asık suratlı ve güçsüz görünüyordu. Onu hemen oracıkta iyileştirmeyi isterdim, çünkü biliyorum ki onun gibi acınacak halde olan genç adamlara yetki verildiğinde insanlara ciddi anlamda zarar verebilirler.
>
> *Etty Hillesum: Günlük (1941-1943)*

Şefkatli kalabilme yeteneğimizi etkileyen sebepler üzerine çalışırken, birdenbire dilin ve kelimeleri kullanış şeklimizin ne kadar önemli olduğunu fark ettim. Ve sonrasında, iletişime –hem konuşmaya hem dinlemeye– yönelik özel bir yaklaşım geliştirdim. Bu yaklaşım, doğamızda var olan şefkatin gelişmesini sağlayacak şekilde, bizi, kendimizle ve diğer insanlarla birleştiren, böylece birbirimizle gönülden bir alışverişe, paylaşıma yönelten bir yaklaşımdır. Ben bu yaklaşımı Şiddetsiz İletişim olarak tanımladım. Burada *şiddetsizlik* sözcüğünü Gandhi'nin kullandığı anlamda, yani "şiddetten arındığında yüreğimizde doğal olarak var olan şefkat ha-

Şiddetsiz İletişim insanı gönülden vermeye yönelten bir iletişim yoludur.

li" anlamında kullanıyorum. Konuşma tarzımızın "şiddetli" olduğunu düşünmesek de sözcüklerimiz sık sık hem kendimiz hem de başkaları için incitici ve acı verici olur. Nitekim tanımladığım süreç bazı topluluklarda Şefkatli İletişim olarak da bilinmektedir.

Dikkati Odaklamanın Yolu

Şiddetsiz İletişim, zorlayıcı şartlar altında bile insanca davranma yeteneğimizi güçlendirecek dil ve iletişim becerileri üzerine kuruludur. Bu yeni bir olgu değildir; Şiddetsiz İletişim yaklaşımı içinde yer alan her şey asırlardır bilinmektedir. Bu yaklaşımdaki amaç, insan olarak birbirimizle nasıl iletişim kurduğumuzla ilgili doğal bilgi birikimimizi yoklamak ve bu bilginin somut olarak kullanıldığı bir hayat sürmemize yardımcı olmaktır.

Şiddetsiz İletişim, kendimizi ifade etme ve başkalarını dinleme biçimimizi yeni bir çerçeveye oturtmamız için bize rehberlik eder. Bu yöntemle sözlerimiz alışkanlık haline gelmiş ve otomatikleşmiş tepkiler olmaktan çıkıp, ne algıladığımızın, ne hissettiğimizin ve ne istediğimizin farkında olma temeline dayalı bilinçli cevaplara dönüşürler. Kendimizi dürüstçe ve açıkça ifade etmemizin yolu açılırken aynı zamanda başkalarına da saygı ve empatiyle yaklaşırız. Herhangi bir paylaşım ortamında hem kendimizin hem de etrafımızdakilerin derinlerdeki ihtiyaçlarını duymaya başlarız. Şiddetsiz İletişim, bizi dikkatle gözlem yapma ve bizi etkileyen ortam şartlarını ve davranışları fark etme konusunda eğitir. Herhangi bir durumda, tam olarak ne istediğimizi belirlemeyi ve açıkça ifade edebilmeyi öğreniriz. Bu basit bir modeldir, ama dönüştürücü gücü yüksektir.

Şiddetsiz İletişim, yargılanma ve eleştirilme karşısında ortaya koyduğumuz savunma, geri çekilme ya da saldırma alışkanlıklarımızın yerini alır; hem kendimizi ve başkalarını, hem de niyet ve ilişkilerimizi yeni bir açıdan algılamamızı sağlar. Direnç gösterme, savunmaya geçme ve şiddet içeren tepkiler en

Şiddetsiz İletişim'i kendimizin ve karşımızdakinin derinlerindeki ihtiyaçları duymak için kullandığımızda ilişkilerimizi yepyeni bir ışıkta algılamaya başlarız.

aza iner. Teşhis etmeye çalışmak ve yargılamak yerine gözlemleri, hissedilenleri ve ihtiyaçları açıklığa kavuşturmaya odaklanırsak, şefkatimizin derinliğini de keşfederiz. Şiddetsiz İletişim, kendimizi ve karşımızdakini tüm varlığımızla ve içtenlikle dinlemenin önemini vurgulayarak saygıyı, nezaketi ve empatiyi teşvik eder; karşılıklı olarak gönülden verme isteğinin oluşmasını sağlar.

Her ne kadar ben bu yöntemden bir "iletişim süreci" veya "şefkat dili" olarak söz etsem de Şiddetsiz İletişim, bir süreç veya dilden daha fazlasıdır; daha derin bir seviyede işler ve sürekli olarak dikkatimizi aradığımız şeyleri bulabileceğimiz yerlere odaklamamızı hatırlatır.

Bir sokak lambasının altında, elleri ve dizleri üzerine çökmüş şekilde, yerde bir şeyler arayan adamla ilgili bir hikâye vardır. Oradan geçen bir polis, adama ne yaptığını sorar. Hafif sarhoş görünen adam, "Arabamın anahtarlarını arıyorum," der. Polis de "Onu burada mı düşürdün?" diye sorar. Adam, "Hayır," der, "Ara sokakta düşürdüm." Adam polisin şaşkın bir ifadeyle ona baktığını fark edince hemen ekler: "...Ama burası daha aydınlık."

Aradığınızı bulmayı umut edebileceğiniz yerleri bilincinizin ışığıyla aydınlatın.

Kültürel şartlanmanın beni istediğim şeyleri bulamayacağım yerlere yönelttiğini anladım. Şiddetsiz İletişim'i, katılaşmış algılarımı eğitmek ve bilincin ışığını aradığım şeyleri bana verebilecek yerler üzerinde tutmayı sağlamak amacıyla geliştirdim. Şu anda hayatta her şeyden çok arzu ettiğim şey, insanlarla karşılıklı olarak paylaştığımız, aramızda içtenlikle oluşan "şefkat" akışını hissetmek ve hissettirmek.

"Gönülden vermek" olarak ifade ettiğim bu şefkat hali, arkadaşım Ruth Bebermeyer'in şarkısının aşağıdaki dizelerinde şöyle ifade bulmuştur:

Benden bir şey aldığında,
sana bir şey verdikçe
yaşadığım coşkuyu anladığında,
asıl o zaman hissediyorum
bana neler verdiğini.

Ve sen de biliyorsun tüm verdiklerim,
bana borçlu kalman için değil,
yaşamak istediğim için
sana duyduğum sevgiyi.
Verileni incelikle kabul etmek
belki de "vermenin" en güzeli.
Asla ayıramam
ne onu ne berikini.
Bana bir şey verdiğinde,
sana kabulümü sunuyorum.
Benden bir şey aldığında,
çok şey verdiğini
hissediyorum.

"Alan" (1978),
Ruth Bebermeyer'in
Given To albümden.

Gönülden verdiğimizde bunu isteyerek, bir başka kişinin hayatını zenginleştirmenin bize verdiği keyifle yaparız. Bu şekilde vermek, hem veren hem de alan için yararlıdır. Alan taraf, korku, suçluluk duygusu, utanç veya kazanç beklentisiyle verilen armağanların beraberinde getireceği sonuçlar hakkında endişelenmeden bu armağanın tadını çıkarır. Veren kişiyse, çabalarının birisinin esenliğine katkıda bulunduğunu görür ve böylece özgüveni artar.

Şiddetsiz İletişim'i uygularken, etkileşim içinde olduğumuz kişilerin Şiddetsiz İletişim konusunda eğitimli olmaları, hatta bizimle ilişki kurarken şefkatli davranma niyetinde olmaları bile gerekmez. Sadece biz şefkatle alıp verme niyetiyle yola çıkıp Şiddetsiz İletişim'in temel ilkelerine bağlı kaldığımızda ve elimizden geldiğince karşımızdakine bunun tek niyetimiz olduğunu anlattığımızda, bu süreçte o da bize katılabilir ve sonunda birbirimize şefkatle karşılık vermeye başlayabiliriz. Bu değişimin her zaman çabucak olduğunu söylemiyorum. Ama Şiddetsiz İletişim'in süreç ve temel ilkelerine sadık kaldığımızda, şefkatin kaçınılmaz olarak ortaya çıktığını savunuyorum.

Şiddetsiz İletişim Süreci

Gönülden verme konusunda karşılıklı istek duyma noktasına gelmek için bilincin ışığını Şiddetsiz İletişim'in temel öğeleri olarak bilinen dört alan üzerine odaklarız.

İlk olarak, herhangi bir durumda gerçekte ne olup bittiğini göz lemleriz: Bir başkasının söylediği veya yaptığı ve hayatımıza olumlu katkısı olan ya da olmayan neyi gözlemliyoruz? Bu sürecin püf noktası, gözlemi, işin içine yargılama veya değerlendirme karıştırmadan dile getirebilmektir, yani yalın bir biçimde o kişinin hoşumuza giden ya da gitmeyen eylemini söyleyebilmek. Sonraki adım, bu eylemi gözlemlediğimizde ne hissettiğimizi ifade etmektir: İncindik mi, korktuk mu, neşelendik mi, memnun mu olduk, rahatsız mı olduk vb. Üçüncü olarak ise, tanımladığımız bu duygularla bağlantılı ihtiyaçlarımızı dile getiririz. Şiddetsiz İletişim'i "nasıl olduğumuzu" netlik ve dürüstlükle ifade etmek için kullandığımızda, bu üç öğenin de farkındayız demektir.

Şiddetsiz İletişim'in dört öğesi:
1. Gözlem
2. Duygu
3. İhtiyaç
4. İstek/rica

Örneğin, bir anne oğluna bu üç öğeyi şu şekilde ifade edebilir: "Felix, sehpanın altında iki, televizyonun yanında da üç çift kirli çorap gördüğüm zaman rahatsız oluyorum çünkü ortak kullandığımız alanlarda daha çok düzene ihtiyacım var."

Anne hemen arkasından dördüncü öğeyle devam edecektir; yani açık ve net bir ricayla: "Çoraplarını kendi odana ya da çamaşır makinesine koysan olur mu?" Bu dördüncü öğe, hayatımıza olumlu katkıda bulunmak ya da hayatı bizim için daha güzel kılmak için ne istediğimizi ortaya koyar.

Şiddetsiz İletişim'in bir kısmı, bu dört öğeyi sözlü olarak ya da başka yollarla açıkça ifade etmektir. Diğer kısmı ise karşımızdaki kişiden aynı dört öğenin bilgisini almayı içerir. Önce onun gözlemlediklerini, hissettiklerini ve ihtiyaçlarını tahmin ederek onunla bağlantı kurarız; sonra da dördüncü bilgiyi yani onun isteğini duyarak yaşamına neyin olumlu katkıda bulunacağını keşfederiz.

Dikkatimizi bu bahsi geçen alanlar üzerine odakladığımızda ve başkalarının da aynı şeyi yapmalarını desteklediğimizde, şefkat doğal şekilde ortaya çıkana kadar karşılıklı bir iletişim akışı

sağlarız: Ne gözlemliyorum? Ne hissediyorum? Neye ihtiyacım var? Yaşamımı zenginleştirmek için ne istiyorum? Sen ne gözlemliyorsun? Ne hissediyorsun? Neye ihtiyacın var? Yaşamını zenginleştirmek için ne istiyorsun?

Şiddetsiz İletişim Süreci

Bizi etkileyen,
gözlemlediğimiz somut davranışlar

Bu gözlemimize bağlı olarak, kendimizi nasıl hissettiğimiz

Duygularımızı oluşturan ihtiyaçlarımız, değerlerimiz, arzularımız vb.

Yaşamımızı zenginleştirmek için rica ettiğimiz somut davranışlar

Şiddetsiz İletişim sürecine, kendimizi bu dört öğeyi içerecek şekilde ifade ederek başlayabileceğimiz gibi, bu dört öğeyi duyabilecek şekilde karşımızdakini empatiyle dinleyerek de başlayabiliriz. Üçüncü ve altıncı bölümlerde bu öğeleri dinleyip anlamayı ve sözle ifade etmeyi öğreneceğiz. Bununla birlikte Şiddetsiz İletişim'in bir dizi formülden oluşmadığını, değişik durumlara, farklı bireysel ve kültürel tarzlara uyum sağladığını da aklımızda tutmamız önemli. Her ne kadar Şiddetsiz İletişim'den bir "süreç" veya "dil" olarak bahsetsem de, bu sürecin tüm adımlarını tek kelime dahi söylemeden deneyimlemek de mümkündür. Şiddetsiz İletişim'in özü, dillendirilen sözcüklerde değil, bu dört bileşenin bilincinde olmamızdadır.

Şiddetsiz İletişim'in iki yönü vardır:

1. Kendimizi bu dört öğeyi içerecek şekilde ifade etmek.
2. Dört öğe aracılığıyla karşımızdakini empati yoluyla dinlemek.

Şiddetsiz İletişim'i Hayatımıza ve Dünyaya Yansıtmak

Şiddetsiz İletişim'i kendimizle, bir başkasıyla ya da bir toplulukla etkileşimlerimizde kullandığımızda doğal şefkatli halimize döneriz. Şiddetsiz İletişim, her iletişim seviyesinde ve çok farklı durumlarda etkili şekilde uygulanabilir bir yaklaşımdır.

- Özel ilişkilerde
- Aile içinde
- Okul ortamında
- Örgüt ve kurumlarda
- Terapi ve danışmanlık ilişkilerinde
- Diplomatik görüşmelerde ya da iş görüşmelerinde
- Her türlü anlaşmazlık ve çatışma durumlarında

Bazı kişiler Şiddetsiz İletişim'i özel ilişkilerine daha fazla derinlik ve özen kazandırmak için kullanıyorlar.

> Şiddetsiz İletişim'le alabilmeyi (duymayı) ve verebilmeyi (ifade etmeyi) öğrendiğimde, saldırıya uğramış ve ezilmiş hissetmenin çok ötesine geçip dile getirilen sözcükleri gerçekten dinlemeye ve bunların altında yatan duyguları ortaya çıkarmaya başladım. 28 yıldır evli olduğum adamın, aslında çok acı çekmekte olan bir insan olduğunu keşfettim. Şiddetsiz İletişim seminerinden önceki hafta sonu bana boşanmak istediğini söylemişti. Uzun lafın kısası, biz bugün buradayız ve hâlâ beraberiz. Mutlu sona ulaşmamızda Şiddetsiz İletişim'in sağladığı katkının değerini biliyorum... Duyguları anlamak için dinlemeyi, ihtiyaçlarımı dile getirmeyi, zaman zaman duymayı istemediğim cevapları kabullenmeyi öğrendim. Eşimin varoluş nedeni beni mutlu etmek değil; aynı şekilde benim varoluş nedenim de ona mutluluk vermek değil. Her ikimiz de büyümeyi, olanları kabul etmeyi, sevmeyi ve böylece tatmin olmayı öğrendik.
>
> *San Diego atölye çalışmasından bir katılımcı*

Bazıları ise iş ortamında daha etkili ilişkiler kurabilmek için Şiddetsiz İletişim'den faydalanıyorlar. Bir öğretmen şöyle yazmış:

Şiddetsiz İletişim'i bir yıldır özel eğitim sınıfında kullanıyorum. Bu yöntem, geç konuşan, öğrenme zorluğu çeken ve davranış bozuklukları gösteren çocuklarda bile etkili oldu. Sınıfımdaki bir öğrenci, sırasına yaklaşan diğer öğrencilere tükürüyor, küfür ediyor, bağırıyor ve kalem batırıyordu. Böyle durumlarda ona, "Lütfen bunu başka bir şekilde söyle, zürafa dilini kullan,"(*) diye hatırlatıyorum. (Zürafa kuklaları bazı atölye çalışmalarında Şiddetsiz İletişim'i açıklamak için eğitim aracı olarak kullanılır.) O da hemen ayağa kalkıyor ve kızdığı kişiye bakarak sakin bir sesle şöyle diyor: "Lütfen sıramdan uzaklaşır mısın? Bana çok yaklaştığın zaman kızıyorum." Diğer öğrenciler ise şöyle bir cevap verebiliyorlar: "Affedersin, bunun seni rahatsız ettiğini unutmuşum."

Söz ettiğim bu öğrencinin durumuna canım çok sıkılıyordu ve bu konu üzerine düşünmeye başladım. Ondan (uyum ve düzen dışında) ne beklediğimi keşfetmeye çalıştım. Ders planlamasına ne kadar çok zaman harcadığımı, yaratıcılık ve katkıda bulunma ihtiyacımın, davranışları yönetmek adına nasıl da arada kaynayıp gittiğini fark ettim. Aynı zamanda diğer öğrencilerin eğitim ihtiyaçlarını da tam olarak karşılayamadığımı hissettim. Sınıfta sözünü ettiğim davranışları sergilediğinde, "Dikkatini bana vermene ihtiyacım var," demeye başladım. Ona, günde böyle yüzlerce hatırlatma yapmak durumunda kalabiliyordum ama sonunda mesajı alıyor ve genelde dersle ilgilenmeye başlıyordu.

Chicago, Illinois'den bir öğretmen

Paris'ten bir doktor şöyle yazmış:

Mesleğimde Şiddetsiz İletişim'i her geçen gün daha çok kullanıyorum. Bazı hastalarım bana psikolog olup olmadığımı soruyor. Doktorlarının genelde, onların hayatlarını nasıl sürdürdükleriyle ya da hastalıklarıyla nasıl başa çıktıklarıyla ilgilenmediğini söylüyorlar. Şiddetsiz İletişim, hastaların ihtiyaç-

(*) Zürafayı, Marshall B. Rosenberg, şefkat dilinin simgesi olarak kullanılmıştır. Çakal ise şiddet dilini temsil eder. (ç.n.)

larının ne olduğunu ve o anda ne duymak istediklerini anlamamda yardımcı oluyor. Özellikle hemofili ve AIDS hastalarıyla ilgilenirken çok fayda sağlıyor; çünkü bu durumlarda o kadar yoğun bir acı ve öfke yaşanır ki hasta-doktor ilişkisi ciddi şekilde zarar görür. Beş yıldır tedavi ettiğim AIDS'li bir kadın hastam var. Geçenlerde, kendisine en çok yardımı dokunan şeyin günlük hayatından keyif almasını sağlayacak yollar bulmasına yardım etmem olduğunu söyledi. Bu açıdan Şiddetsiz İletişim bana çok yardımcı oluyor. Eskiden hastanın ölümcül bir hastalığı olduğunu öğrendiğimde, ben de kendimi hastalığın seyrine kaptırırdım. Bu yüzden de hastayı, hayatını dolu dolu yaşamaya teşvik etmek zor gelirdi. Şiddetsiz İletişim sayesinde yeni bir bilinç ve yeni bir dil geliştirdim. Bunun mesleğimle bu kadar iyi uyuştuğunu görmek beni şaşırttı. Şiddetsiz İletişim'in içine her geçen gün daha çok giriyorum ve böylece işimde kendimi daha enerjik ve neşeli hissediyorum.

Bazıları ise Şiddetsiz İletişim sürecini siyasi arenada kullanıyor: Fransa'da kız kardeşini ziyarete giden bir bakan, kardeşi ile eşinin arasındaki iletişimin ve karşılıklı paylaşımlarının ne kadar farklı olduğunu görmüş. Kendisi bu ziyareti sırasında kardeşi ve eşinin Şiddetsiz İletişim'le ilgili anlattıklarından cesaret alarak bir hafta sonra bize ulaştı ve Fransa ile Cezayir arasında evlat edinme prosedürlerine ilişkin bazı hassas konularda görüşmelere katılacağından bahsetti. Zamanın kısıtlı olmasına rağmen bakanla çalışması için Fransızca bilen bir eğitmeni derhal Paris'e gönderdik. Bakan, Cezayir'de gerçekleşen müzakerelerin başarısının büyük kısmını yeni edindiği iletişim tekniklerine bağladı.

Kudüs'te, farklı siyasi görüşlerden İsraillilerin katıldığı bir seminerde, katılımcılar hayli tartışmalı bir konu olan Batı Şeria'yla ilgili görüşlerini Şiddetsiz İletişim yöntemini kullanarak ifade ediyorlardı. Batı Şeria'daki İsrailli yerleşimcilerin çoğu, oraya yerleşerek dinlerine ait bir buyruğu yerine getirdiklerine inanırlar. Bu yerleşimciler, sadece Filistinlilerle değil, Filistinlilerin bu bölgedeki ulusal egemenlik beklentisini tanıyan İsraillilerle de anlaşmazlık içinde-

dirler. Bir oturumda eğitmenlerden biriyle Şiddetsiz İletişim yoluyla "empatik dinleme" modelini canlandırdık. Sonra katılımcılardan sırayla birbirlerinin rollerine girerek o kişinin içinde bulunduğu durumu canlandırmalarını istedik. Yirmi dakika sonunda, yerleşimcilerden biri, eğer karşı siyasi görüşte olanlar kendisini endaki gibi dinlerlerse Batı Şeria'daki toprak talebinden vazgeçmeyi düşünebileceğini ve bu bölgeden çıkıp uluslararası tanınırlığı olan İsrail bölgesine taşınabileceğini ifade etti.

Şiddetsiz İletişim, tüm dünyada, şiddetli çatışmalar, ciddi etnik, dini ve siyasi gerginlikler içinde olan toplumlara yarar sağlayan değerli bir kaynaktır. Şiddetsiz İletişim eğitimlerinin yaygınlaşması ve İsrail, Filistin, Nijerya, Ruanda, Sierra Leone ve diğer benzer çatışma ortamlarında yaşayan insanların arabuluculuk süreçlerinde Şiddetsiz İletişim'i kullanmaları, benim için büyük memnuniyet kaynağı olmuştur. Bir keresinde meslektaşlarımla Belgrad'a gitmiş ve barış için çabalayanlarla üç günlük zorlu bir eğitim çalışması yapmıştık. Oraya ilk vardığımızda eğitime katılacak olanların yüzlerinde gördüğümüz şey keder ve ümitsizlikti çünkü ülkeleri, Bosna ve Hırvatistan'da acımasız bir savaşın içindeydi. Eğitim ilerledikçe, aradıkları yaşam gücünü bulmuş olmanın memnuniyeti ve coşkusuyla neşeli kahkahalar atmaya başladılar. Ondan sonraki iki hafta boyunca Hırvatistan, İsrail ve Filistin'deki eğitimlerde yine savaşların harap ettiği ülkelerin çaresizlik içindeki vatandaşlarını gördük, aldıkları Şiddetsiz İletişim eğitimi sonunda yeniden canlılık ve özgüven kazanmalarına şahit olduk.

Dünyanın dört bir yanına seyahat ederek insanlara güç ve neşe veren bir iletişim sürecini öğretebildiğimiz için kendimi çok şanslı hissediyorum. Şimdi de bu kitap sayesinde sizinle Şiddetsiz İletişim'in zenginliğini paylaşabildiğim için çok mutlu ve heyecanlıyım.

ÖZET

Şiddetsiz İletişim, içimizdeki doğal şefkatin ortaya çıkmasını sağlayacak şekilde kendimizle ve diğer insanlarla bağlantı kurmamıza yardımcı olur. Kendimizi ifade etme ve başkalarını dinleme bi-

çimimizi yeniden şekillendirmemizde bize rehberlik ederek, bilincimizi dört alana odaklamamızı sağlar: Ne gözlemliyoruz, ne hissediyoruz, neye ihtiyaç duyuyoruz ve hayatımızı zenginleştirmek için ne istiyoruz.

Şiddetsiz İletişim, "tüm varlığımızla ve içtenlikle dinleme"yi, saygıyı ve empatiyi besler, gönülden vermeyi karşılıklı bir istek haline getirir. Şiddetsiz İletişim'i kimileri kendilerine karşı şefkatli olabilmek, kimileri yakın ilişkilerinde daha derin bağlar kurmak, kimileri ise iş ortamında ya da siyasi arenada etkili ilişkiler kurmak amacıyla kullanırlar. Şiddetsiz İletişim, tüm dünyada her türden anlaşmazlıklarda ve çatışmalarda arabuluculuk yaparken kullanılmaktadır.

Uygulamada Şiddetsiz İletişim

Kitapta "Uygulamada Şiddetsiz İletişim" başlığı altında farklı bölümlere serpiştirilmiş çeşitli diyaloglar bulacaksınız. Bu diyaloglar, konuşanlardan birinin Şiddetsiz İletişim ilkelerini uyguladığı gerçek bir paylaşımın tadını sizlere bir nebze de olsa sunmayı amaçlar. Bununla birlikte Şiddetsiz İletişim salt bir dil ya da sözcükleri kullanmaya yönelik bir dizi teknik değildir. Şiddetsiz İletişim bilinci ve niyeti sessizlik içinde, tam bir mevcudiyetle ya da yüz ifadeleri ve beden diliyle de ifade edilebilir. Okuyacağınız "Uygulamada Şiddetsiz İletişim" diyalogları gerçek hayattan süzülerek ortaya çıkarılmış ve mecburen kısaltılmıştır. Gerçek hayatta iki taraf arasında paylaşılan sessiz empati anları, hikâyeler, şakalar, jestler vb. elbette ki kısaltılmış örneklerin tam olarak yansıtamadığı daha doğal bir iletişim akışı sağlayacaktır.

"Cani, Katil, Çocuk Kasabı!"

Beytüllahim'de Deheisha mülteci kampındaki bir camide 170 Filistinli Müslüman erkeğe Şiddetsiz İletişim'i anlatıyordum. Konuşma yaptığım tarihlerde Amerikalılara karşı tutumları pek de olumlu değildi. Konuşurken birdenbire boğuk seslerin yükseldiğini ve bir kargaşa dalgasının dinleyiciler arasında yayılma-

ya başladığını fark ettim. Çevirmenim beni uyararak, "Senin Amerikalı olduğunu fısıldıyorlar," dedi ve tam o sırada dinleyiciler arasından bir adam ayağa fırladı. Yüzüme bakarak ciğerleri patlarcasına haykırdı: "Katil!" Hemen ardından çok sayıda kişi de ona katıldı ve hep bir ağızdan bağırdılar: "Suikastçı!" "Çocuk katili!" "Katil!"

Neyse ki o anda dikkatimi adamın ne hissettiğine ve neye ihtiyacı olduğuna odaklayabilmiştim. Bu olayın nedenleriyle ilgili bazı tahminlerim vardı. Mülteci kampı yolunda, kampa bir gece önce atılmış bir sürü boş göz yaşartıcı bombanın kapsüllerini görmüştüm. Her birinin üzerinde "ABD'de üretilmiştir" yazıyordu. Mültecilerin, İsrail'e göz yaşartıcı bomba ve başka silahlar sağladığı için Amerikalılara karşı bir hayli öfke beslediklerini biliyordum.

Bana "katil" diyen adama seslenerek şunları söyledim:

Ben: Devletimin kaynaklarını daha farklı bir şekilde kullanmasını istediğin için öfkeli misin? *(Tahminimin doğru olup olmadığını bilmiyordum fakat burada önemli olan şey onun duygu ve ihtiyaçları ile içten bir gayretle bağlantı kurmaya çalışmamdı.)*

O: Çok doğru, öfkeliyim! Bizim göz yaşartıcı bombaya ihtiyacımız olduğunu mu sanıyorsun? Bizim kanalizasyon sistemine ihtiyacımız var, sizin göz yaşartıcı bombalarınıza değil! Barınacak yere ihtiyacımız var. Bize ait olan bir ülkeye ihtiyacımız var.

Ben: Yani çok öfkelisin ve yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve siyasi bağımsızlık kazanılması için size destek verilmesini mi istiyorsun?

O: Burada, yirmi yedi yıl boyunca bu şartlar altında, benim ve ailemin yaşadığı gibi bir hayat sürmenin ne demek olduğunu biliyor musun? Bizim neler çektiğimiz hakkında en ufak bir fikrin var mı?

Ben: Anlaşılıyor ki kendini çok çaresiz hissediyorsun ve söz ettiğin şartlar altında yaşamanın nasıl bir şey olduğunu be-

nim ya da bir başkasının gerçekten anlayıp anlayamayacağını merak ediyorsun... Doğru mu anlıyorum?

O: Gerçekten anlamak istiyor musun? Senin çocukların var mı? Okula gidiyorlar mı? Oyun parkları var mı? Benim oğlum hasta. Açıkta akan bir lağımın içinde oynuyor. Sınıfında hiç kitap yok. Sen hiç kitabı olmayan bir okul gördün mü?

Ben: Çocuklarını böyle bir ortamda yetiştirmenin senin için ne kadar ıstırap verici olduğunu görüyorum. Tüm istediğin, her ailenin çocukları için istediğiyle aynı; iyi bir eğitim, sağlıklı bir ortamda oynama ve büyüme fırsatı... Bunu bilmemi istiyorsun.

O: Evet doğru, yani temel şeyler. İnsan hakları... Siz Amerikalılar öyle demiyor musunuz? Neden daha çoğunuz buraya gelip de, getirdiğiniz insan haklarının neye benzediğine bir bakmıyorsunuz?

Ben: Daha çok sayıda Amerikalının burada yaşanan acının büyüklüğünün farkına varmasını ve siyasi faaliyetlerimizin sonuçlarını daha derinden incelemesini mi istiyorsun?

Diyaloğumuz bu şekilde devam etti. O, yirmi dakika kadar daha çektiği acıları dile getirdi ve ben de her cümlenin ardındaki duygulara, ihtiyaçlara kulak verdim. Söylediklerini ne onayladım ne de onlara karşı çıktım. Sözlerini bir saldırı olarak değil, aksine ruhunu ve derinde yatan hassasiyetlerini benimle paylaşmaya hazır bir insandan, bir arkadaştan gelen armağanlar olarak kabul ettim.

Anlaşıldığını hissettikten sonra, o da beni, kampta olmamın amacını anlatırken dinleyebildi. Bana katil diyen bu adam, bir saat sonra beni evine iftara davet etti.

İKİNCİ BÖLÜM

Şefkati Engelleyen İletişim

Başkasını yargılamayın ki
siz de yargılanmayasınız.
Başkasını nasıl yargılarsanız,
siz de aynı yoldan yargılanacaksınız.
İncil, Matta 7:2

Bizi doğamızdaki şefkatten uzaklaştıran şeyin ne olduğu sorusu üzerine çalışırken, birbirimize ve kendimize şiddetli biçimde davranmamıza yol açtığına inandığım belirli iletişim ve dil kullanım şekillerini saptadım. Bu tür iletişim şekillerinden bahsederken *hayata yabancılaştıran iletişim* tabirini kullanıyorum.

Bazı iletişim şekilleri bizi doğamızdaki şefkatten uzaklaştırır.

Ahlakçı Yargılar

Hayata yabancılaştıran iletişim şekillerinden biri, bizim değerlerimizle örtüşmeyen davranışlarda bulunan insanları, yaptıklarının yanlış veya kötü olduğunu ima eden *ahlakçı yargılarla* değerlendirmektir. Bu tür yargılamalar dile şöyle yansır: "Senin sorunun çok bencil olman." "O tembelin teki." "Onlar önyargılılar." "Bu, uygunsuz bir davranış." Suçlama, hakaret, küçük düşürme, etiketleme, eleştirme, karşılaştırma ve teşhis koyma... Bunların hepsi yargılamanın çeşitleridir.

Mevlânâ şöyle yazmış: "Doğru ile yanlışın ötesinde bir yer var. Orada buluşalım." Hayata yabancılaştıran iletişim ise, bizi, doğru-

luğun ve yanlışlığın ne olduğuyla ilgili bir düşünce dünyasına, yani yargılar dünyasına hapseder. Böyle bir dil insanları ve onların yaptıklarını sınıflandıran, iki zıt gruba ayıran sözcüklerle doludur. Bu dili kullandığımızda diğer insanları ve onların davranışlarını yargılar, zihnimizi, kimin iyi kimin kötü, kimin normal kimin anormal, kimin sorumlu kimin sorumsuz, kimin zeki kimin cahil olduğu gibi sorularla meşgul ederiz.

Yargılar dünyasında "kimin ne" olduğuna odaklanırız.

Yetişkin bir birey olmadan çok önce, içimde olup bitenleri açığa vurmamı gerektirmeyen, kişisel olmayan bir yolla iletişim kurmayı öğrenmiştim. Anlamadığım veya beğenmediğim kişiler ya da davranışlarla karşılaştığımda bunlara yanlışlıkları üzerinden tepki gösteririm. Öğretmenlerim yapmak istemediğim bir ödev verdiklerinde ya "kötü" ya da "mantıksız" olurlardı. Trafikte biri ansızın önüme çıkarsa tepkim "Seni salak!" demek olurdu. Bu dili konuştuğumuzda, bazen belli şekillerde davrandıkları için başkalarında, bazen de bir şeyi anlayamadığımız ya da birine istediğimiz gibi karşılık veremediğimiz için kendimizde bir şeyin "yanlış" olduğunu düşünür ve bu şekilde iletişim kurarız. Dikkatimizi, kendimizin ve diğerlerinin ihtiyaç duyup elde edemedikleri şeyler üzerine değil, yanlışlık derecelerini belirlemeye, analiz etme ve sınıflandırmaya odaklarız. Dolayısıyla, eşim ona verdiğim sevgiden daha fazlasını istiyorsa sevgiye "muhtaç" ve "bağımlı"dır. Ama eğer ben onun verdiği sevgiden daha fazlasını istiyorsam, o zaman o, "ilgisiz" ve "duyarsız" olur. Eğer meslektaşım ayrıntıları benden daha fazla önemsiyorsa "fazla seçici" ve "mükemmeliyetçi"dir. Diğer yandan, eğer ben ayrıntıları ondan daha fazla önemsiyorsam, o zaman o, "dikkatsiz" ve " dağınık" olur.

Başkaları hakkındaki analizler aslında kendi ihtiyaçlarımızın ve değerlerimizin birer ifadesidir.

Başkaları hakkındaki bu tür analizlerimizin aslında kendi değerlerimizin ve ihtiyaçlarımızın trajik birer ifadesi olduğuna inanıyorum. Trajik diyorum çünkü değerlerimizi ve ihtiyaçlarımızı bu şekilde ifade ettiğimizde, davranışlarını önemsediğimiz insanların değerlerimiz ve ihtiyaçlarımıza karşı savunmaya geçmesine ve direnç göstermesine neden oluruz. Tersine, yan-

lış davranışlarıyla ilgili yaptığımız analizlere inanıp bizim değerlerimize göre davranmayı kabul etseler bile, bunu büyük bir olasılıkla korku, suçluluk veya utanç nedeniyle yapacaklardır.

İnsanlar değerlerimize ve ihtiyaçlarımıza gönülden verme arzusuyla değil de korku, suçluluk ya da utanç duygularından kaçınmak için karşılık verdiklerinde bunun bedelini ağır öderiz. İç veya dış baskılar yüzünden değerlerimize uygun hareket edenlerin iyi niyeti gittikçe azalır; biz de er ya da geç bunun sonuçlarını görürüz. Korku, suçluluk ve utanç duygularıyla hareket edenler de bunun bedelini duygusal olarak ağır öderler çünkü böyle davrandıklarında içinde bulundukları duruma içerleyeceklerdir ve kendilerine saygıları azalacaktır. Dahası, her seferinde zihinlerinde bizi bu duygularla ilişkilendirdikleri için, gelecekte bizim değerlerimize ve ihtiyaçlarımıza şefkatle yaklaşma olasılıkları biraz daha düşecektir.

Burada önemli olan, *değer yargıları* ile *ahlakçı yargıları* birbirine karıştırmamaktır. Hepimizin hayatta değer verdiği niteliklerle ilgili değer yargıları vardır. Örneğin, dürüstlüğe, özgürlüğe veya barışa değer verebiliriz. Değer yargıları, hayata nasıl en iyi şekilde hizmet edilebileceği konusundaki inançlarımızı yansıtır. Ahlakçı yargılar ise değer yargılarımıza uymayan insanlar ve davranışlarla ilgili vardığımız hükümlerdir. Örneğin, "Şiddet kötüdür. İnsanları öldürenler kötüdür," gibi. Eğer şefkati ifade etmeyi destekleyen bir dille yetiştirilmiş olsaydık, ihtiyaçlarımız ve değerlerimiz karşılanmadığında yanlışlığı ima etmek yerine, bu ihtiyaç ve değerleri doğrudan ifade edebilmeyi öğrenmiş olurduk. Örneğin, "Şiddet kötüdür," yerine, "Anlaşmazlıkları çözmek için şiddete başvurulması beni korkutuyor; insanlar arasındaki anlaşmazlıkların çözümü için başka yollar kullanılmasını değerli buluyorum," diyebilirdik.

Colorado Üniversitesi'nden psikoloji profesörü O. J. Harvey, dil ile şiddet arasındaki ilişkiyle ilgili bir araştırma yapmış. Farklı ülkelerin edebiyat eserlerinden örnek bazı parçalar alarak bu eserlerde insanları sınıflandıran ve yargılayan sözcüklerin ne kadar sık kullanıldığını incelemiş. Araştırma, bu tür sözcüklerin kullanım sıklığı ile şiddet olayları arasında yakın bir ilişki olduğunu gösteriyor. Şiddet olaylarının, insani ihtiyaçların önemsendiği kül-

türlerde daha az, insanların birbirlerini "iyi" ya da "kötü" olarak etiketledikleri ve "kötü" olanların cezalandırılmayı hak ettiklerini düşündükleri kültürlerde ise daha çok olduğunu duymak beni hiç şaşırtmadı. Amerika'da çocukların televizyon izleme olasılığının en yüksek olduğu saatlerde yayınlanan programların yüzde 75'inde filmin kahramanı insanları ya öldürür ya da döver. Bu şiddet genellikle programın en heyecanlı kısmıdır. Kendilerine kötü adamların cezalandırılmayı hak ettiği öğretilen seyirciler bu şiddeti izlemekten zevk alırlar.

İnsanları sınıflandırmak ve yargılamak şiddeti körükler.

Aile bireyleri, kabileler ya da uluslararasında ortaya çıkan –ister sözel, ister psikolojik, ister fiziksel olsun– şiddetin kökeninde çoğu zaman belirli bir düşünce tarzı yatar. Bu düşünce tarzı çatışmanın nedenlerini tarafların "yanlış"lığına bağlar ve tarafları kırılganlıkları temelinde, yani duygu, korku, arzu ve özlemleri gibi insani taraflarıyla değerlendiremez. Bu tehlikeli düşünce tarzını soğuk savaş döneminde gördük. Amerikalı liderler, Sovyetler Birliği'ni Amerikan yaşam tarzını yok etmekte kararlı bir "şer imparatorluğu" olarak görüyordu. Sovyet liderler de ABD halkına, kendilerini boyundurukları altına almaya çalışan "emperyalist zalimler" olarak bakıyordu. Her iki taraf da bu etiketlerin ardındaki korkuyu kabul etmiyordu.

Karşılaştırma Yapmak

Yargılamanın bir başka biçimi de karşılaştırma yapmaktır. Dan Greenberg, *How to Make Yourself Miserable* (Kendinizi Nasıl Mutsuz Edebilirsiniz) adlı kitabında, her şeyi karşılaştırma yaparak düşünmenin üzerimizde nasıl bir baskı oluşturabileceğini mizah yoluyla gösteriyor. Greenberg, "Eğer okuyucular hayatı kendileri için dayanılmaz hale getirmeyi gerçekten istiyorlarsa kendilerini başkalarıyla karşılaştırmayı öğrenebilirler," diyor. Bu uygulamaya aşina olmayanlar için birkaç alıştırma da sunuyor. İlk alıştırmada, günümüzdeki medya standartlarına göre ideal fiziksel güzelliği temsil eden bir kadın ve erke-

Karşılaştırma yapmak, yargılamanın bir şeklidir.

ğin boy fotoğrafları gösteriliyor. Okuyuculardan kendi vücut ölçülerini almaları, bunları fotoğraflardaki çekici modellerin ölçüleriyle karşılaştırmaları ve aradaki farklar üzerinde düşünmeleri isteniyor.

Bu alıştırmanın sonucu, öngörüldüğü gibi olur: Karşılaştırma yaptıkça kendimizi daha mutsuz hissetmeye başlarız. Kendimizi artık dibe vurmuş hissettiğimiz an sayfayı çevririz ve bu ilk alıştırmanın sadece bir ısınma çalışması olduğunu görürüz. Fiziksel güzellik nispeten yüzeysel bir şey olduğundan, Greenberg ikinci alıştırmada kendimizi başkalarıyla gerçekten önemi olan bir yönden karşılaştırmamızı sağlar: başarı. Yazar, telefon defterinden okuyucuların kendileriyle karşılaştırabilecekleri rastgele kişiler belirleyeceğini söyler. Telefon defterinden bulduğunu iddia ettiği ilk isim Wolfgang Amadeus Mozart'tır. Greenberg, Mozart'ın henüz ergenlik çağındayken konuştuğu dilleri ve bestelediği başlıca eserleri sıralar. Sonra da okuyuculardan kendi hayatlarında o döneme dek elde etmiş oldukları başarıları düşünmelerini, bunları Mozart'ın on iki yaşına kadar elde ettiği başarılarla karşılaştırmalarını ve aradaki farklar üzerinde düşünmelerini ister.

Kendi kendilerine yarattıkları mutsuzluktan hiçbir zaman kurtulamayan okuyucular bile, bu alıştırma sayesinde, söz konusu düşünme tarzının şefkati –hem kendileri hem de başkaları için– ne denli güçlü bir şekilde engellediğini görebilirler.

Sorumluluğu Reddetmek

Kullandığımız dil bireysel sorumluluğumuzu fark etmemizi engeller.

Hayata yabancılaştıran iletişim şekillerinden biri de sorumluluğu reddetmektir. Hayata yabancılaştıran iletişim, her birimizin kendi düşüncelerimizden, duygularımızdan ve eylemlerimizden sorumlu olduğumuz bilincine gölge düşürür. "Hoşlansan da hoşlanmasan da yapmak zorunda olduğun bazı şeyler vardır," cümlesindeki *zorunda olmak* ifadesini sıkça duyarız. Bu ifadenin kullanımı, eylemlerimizdeki bireysel sorumluluğumuzun üstünün nasıl örtüldüğünü gösteriyor. "Kendimi suçlu hissettiriyorsun," cümlesindeki *hissettirmek* ifadesi, kullandığımız dilin kendi duygu ve dü-

şüncelerimize ilişkin bireysel sorumluluktan kaçmayı nasıl kolaylaştırdığına dair başka bir örnektir.

Hannah Arendt, Nazi subayı Adolf Eichmann'ın savaş suçlarıyla yargılandığı mahkemeyi anlatan *Eichmann Kudüs'te (Eichmann in Jerusalem)* adlı kitabında, Eichmann'ın sözlerine yer vermiştir. Alıntılardan birinde Eichmann ve subay arkadaşlarının sorumluluğu reddetmek için kullanıldıkları dile özel bir isim verdikleri görülür. Kullandıkları dili *Amtssprache* olarak adlandırmışlardır. Bu, Türkçeye kabaca "bürokrasi dili" olarak çevrilebilir. Örneğin bir işi neden yaptıkları sorulduğunda "Mecburdum," diye cevap verirler. Neden mecbur oldukları sorulduğunda ise cevaplar şöyledir: "Üstlerimizin emriydi." "Kurumun politikasıydı." "Kanun böyleydi."

Hareketlerimizin sebeplerini bizim dışımızdaki durumlara bağladığımızda, eylemlerimizin sorumluluğunu reddetmiş oluruz.

- Kim ya da ne olduğu belli olmayan güçler:
  "Odamı temizledim çünkü mecburdum."
- Koşullarımız, bize konan bir teşhis, kişisel ya da psikolojik geçmişimiz:
  "İçki içiyorum çünkü ben bir alkoliğim."
- Başkalarının eylemleri:
  "Çocuğuma vurdum çünkü birdenbire caddeye koştu."
- Otoritenin emirleri:
  "Müşteriye yalan söyledim çünkü patron öyle istedi."
- Grup baskısı:
  "Sigara içmeye başladım çünkü bütün arkadaşlarım içiyordu."
- Kurumsal politikalar, kurallar ve düzenlemeler:
  "Bu kural ihlali yüzünden seni okuldan uzaklaştırmak zorundayım çünkü okulun politikası böyle."
- Toplumun, toplumsal cinsiyetin ya da yaşımızın bize yüklediği roller:
  "İşe gitmekten nefret ediyorum ama gidiyorum çünkü ben bir koca ve babayım."
- Kontrol edilemeyen dürtüler:
  "Şekerlemeyi yeme isteğime karşı koyamadım."

Bir seferinde, öğretmenler ve velilerle birlikte başka bir seçenek olmadığını ima eden bir dil kullanımının sakıncaları üzerine tartışıyorduk. Bir kadın öfkeyle itiraz etti: "Ama hoşuna gitse de gitmese de yapmak zorunda olduğun bazı şeyler vardır. Çocuklarıma onların da yapmak zorunda oldukları bazı şeyler olduğunu söylemekte bir sakınca görmüyorum." Kendisinden yapmak "zorunda olduğu" işlere bir örnek vermesini isteyince şöyle karşılık verdi: "Çok kolay! Bu akşam buradan çıkınca eve gidip yemek pişirmek zorundayım. Yemek pişirmekten nefret ediyorum! Ölesiye nefret ediyorum, ama yirmi yıldır her gün yemek pişiriyorum; çok hastalandığımda bile... Çünkü bu, yapmak zorunda olduğum işlerden biri." Ona, hayatının büyük bir bölümünü sırf kendini mecbur hissettiği için nefret ettiği bir şeyi yaparak geçirdiğine çok üzüldüğümü, Şiddetsiz İletişim dilini öğrenerek kendisini daha mutlu edecek seçenekler bulmasını ümit ettiğimi söyledim.

Neyse ki bu kadın çabuk öğrenen biriydi. Seminerin sonunda eve gidip ailesine artık yemek pişirmek istemediğini açıklamış. Üç hafta sonra verdiğim bir başka seminere kadının iki oğlu geldi. Böylece kadının ailesinden geribildirim alma fırsatı doğmuş oldu. Annelerinin açıklamasına nasıl tepki verdiklerini merak ediyordum. Büyük oğlu içini çekerek şöyle dedi: "Marshall, kendi kendime, 'Tanrı'ya şükürler olsun!' dedim." Benim şaşkın bakışlarımı görünce de şöyle açıkladı: "Belki artık her yemekte şikâyet etmekten vazgeçer diye düşündüm."

Başka bir seçenek olmadığını ima eden bir dilin yerine, seçenek olduğunu kabul eden bir dil kullanabiliriz.

Bir seferinde de bir okulda danışmanlık yaparken, öğretmenlerden biri "Not vermekten nefret ediyorum. Bunun herhangi bir yararı olduğunu düşünmüyorum. Ayrıca öğrencilerde de kaygı yaratıyor. Ama not vermek zorundayım, çünkü okulun politikası böyle," dedi. Biz de, tam o sırada, bireyde eylemlerinin sorumluluğunu üstlenme bilincini artıran bir dilin sınıf ortamına nasıl uygulanabileceği üzerinde çalışıyorduk. Öğretmenden, "Not vermek zorundayım, çünkü okulun politikası böyle," cümlesini "Not vermeyi seçiyorum, çünkü ben... istiyorum," şek-

linde yeniden ifade etmesini istedim. Tereddüt etmeden, "Not vermeyi seçiyorum, çünkü işime devam edebilmek istiyorum," dedi ve aceleyle ekledi: "Ama ben bunu bu şekilde söylemekten hoşlanmıyorum. Bu şekilde ifade etmek, kendimi, yaptığım şeyden fazlasıyla sorumlu hissettiriyor."

Nasıl davrandığımız, düşündüğümüz ve hissettiğimizden sorumlu olduğumuzun bilincinde değilsek tehlike yaratırız.

Ben de, "İşte tam da bu yüzden öyle yapmanı istiyorum," dedim.

Fransız yazar ve gazeteci George Bernanos'nun şu sözlerindeki duygularını paylaşıyorum:

> Uzun zamandır düşünüyorum da, eğer bir gün imha tekniklerinin giderek etkinleşmesi türümüzün dünyadan silinip gitmesiyle sonuçlanırsa, bunun asıl sorumlusu ne zulüm, ne bu zulmün ortaya çıkardığı öfke, ne de öfkenin neden olduğu misilleme ya da intikamlar olacaktır. Asıl sorumlu, modern insanın sorumluluk almaması, tepkisizliği ve hatta itaatkârlığı olacaktır. Bugüne kadar görmüş olduğumuz ve gelecekte daha da fazlasını göreceğimiz vahşet, dünyada isyancıların, asilerin ve ehlileştirilemeyecek insanların sayısının arttığının değil, tam aksine itaatkâr ve uysal insanların sayısının arttığının göstergesidir.

Hayata Yabancılaştıran Diğer İletişim Biçimleri

Şefkati engelleyen dilin bir başka kullanım şekli de, isteklerimizi talep olarak ifade etmektir. Açık ya da üstü kapalı her talep, karşı tarafı bir anlamda tehdit eder; çünkü kişiye, bu talebe uygun davranmadığında suçlanacağı ya da cezalandırılacağı mesajını verir. Talep etmek, kültürümüzde, özellikle otorite konumundaki kişilerce sık kullanılan bir iletişim şeklidir.

İnsanlara zorla hiçbir şey yaptıramayız.

Çocuklarım bana talepler konusunda çok değerli dersler vermiştir. Bir baba olarak görevimin çocuklarımdan taleplerde bulunmak olduğu düşüncesi her nasılsa zihnime işlemiş.

Ama sonunda öğrendim ki, dünyadaki bütün talepleri sıralasam da çocuklara zorla bir şey yaptıramam. Bu, bizim gibi birer ebeveyn, öğretmen ya da yönetici oldukları için işlerinin diğer insanları değiştirmek ve insanların davranışlarını yönetmek olduğuna inananlar için ağır bir ders. İşte, çocuklarım onlara zorla hiçbir şey yaptıramayacağımı bana öğrettiler. Yapabildiğim tek şey, onları cezalandırarak yaptıkları şeyden ötürü pişman olmalarını sağlamaktı. Fakat cezalandırma yoluyla onları taleplerime uygun davranmadıklarından ötürü pişman edebileceğimi düşündüğüm her an, asıl onlar bana "Keşke yapmasaydım," dedirttiler!

Bu konuya ileride, ricalarla talepleri ayırt etmeyi öğrenirken tekrar değineceğiz. Bu ayrımı yapabilmek Şiddetsiz İletişim'in önemli bir unsurudur.

"Kim ne hak ediyor?" düşüncesi şefkatli iletişimi engeller.

"Bazı davranışlar ödülü, bazıları ise cezayı hak eder" anlayışı da hayata yabancılaştıran iletişim ile yakından ilişkilidir. Bu düşünce tarzı, "Yaptığı için cezalandırılmayı hak ediyor," cümlesinde olduğu gibi *hak etmek* ifadesiyle kendini belli eder. Bu ifade, belli şekilde davranan insanların yaptıklarının "kötü" olduğunu varsayar, insanların pişmanlık duymalarını ve davranışlarını değiştirmelerini sağlamak için de ceza gerektiğini belirtir. İnsanların cezadan kurtulmak için değil, değişmenin kendileri açısından iyi olacağına inandıkları için değişmelerinin herkesin yararına olacağını düşünüyorum.

Birçoğumuz, bizi ne hissettiğimizin ve neye ihtiyaç duyduğumuzun farkında olmaya yönlendiren bir dille değil, etiketlemeye, karşılaştırmaya, talep etmeye ve yargılamaya yönlendiren bir dille büyüdük. Hayata yabancılaştıran iletişimin, insan doğasıyla ilgili asırlardır etkisini sürdüren görüşlerden kaynaklandığına inanıyorum. Söz konusu görüşler, doğuştan kötü ve kusurlu olduğumuzu, doğamızın kontrol altına alınabilmesi için eğitime ihtiyacımız olduğunu vurgular. Böyle bir eğitim, sık sık hissettiklerimizde ya da ihtiyaç duyduklarımızda bir kusur olup olmadığını sorgulamamıza neden olur. İçimizde olup bitenlerle olan bağlantımızı koparmayı daha küçük yaşlarda öğreniriz.

Hayata yabancılaştıran iletişimin derin felsefi ve siyasi kökleri vardır.

Hayata yabancılaştıran iletişim, hiyerarşik ya da baskıcı toplumlardan kaynaklanır, aynı zamanda bu tür toplumsal yapıları destekler. Büyük toplulukların, kendi menfaatlerini gözeten küçük gruplar tarafından yönetildiği durumlarda, kitlelerin köle zihniyetine sahip olacak şekilde eğitilmeleri; kralların, çarların, asillerin vb. menfaatlerine hizmet edecektir. *Gereklilik* ve *zorunluluk* ifadeleri içeren bir kusur bulma dili, bu amaç için biçilmiş kaftandır. İnsanlar yanlışlık ve kötülük ima eden ahlakçı yargılarla düşünme yolunda ne kadar eğitilirlerse, neyin doğru ya da yanlış, iyi veya kötü olduğunu tanımlamak için dışarıya –çevrelerindeki otorite figürlerine– bakma yolunda o kadar eğitilmiş olurlar. Biz insanlar duygularımızın ve ihtiyaçlarımızın farkında olduğumuzda artık iyi köleler ve emir kulları olamayız.

ÖZET

Şefkatle alıp vermekten keyif duymak doğamızda vardır. Ama maalesef bizi, hem kendimizi hem de başkalarını incitecek şekilde konuşmaya ve davranmaya iten hayata yabancılaştıran iletişimin birçok şeklini öğrenmiş durumdayız. Hayata yabancılaştıran iletişim şekillerinden biri, bizim değerlerimizle örtüşmeyen davranışlarda bulunan insanları, yaptıklarının yanlış veya kötü olduğunu ima eden ahlakçı yargılarla değerlendirmektir. Bu iletişimin bir başka şekli de karşılaştırma yapmaktır. Bu hem kendimize hem de diğer insanlara şefkatli davranmamızı engeller. Hayata yabancılaştıran iletişim, kendi düşüncelerimizden, duygularımızdan ve eylemlerimizden sorumlu olduğumuzu fark etmemizin de önüne geçer. İsteklerimizi talep şeklinde ifade etmek de şefkati engelleyen dilin bir başka örneğidir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Değerlendirmeden Gözlemlemek

GÖZLEMLEYİN!!! Hemen hemen hiçbir şey
bunun kadar önemli, bunun kadar kutsal değildir.
Frederick Buechner, vaiz

Başa çıkabilirim yaptıklarımı
ya da yapmadıklarımı söylemenle.
Yorumlarınla da baş edebilirim,
yeter ki karıştırma ikisini birbirine.

İşleri bulandırmak istiyorsan
yapman gereken belli:
Benim yaptığım şey ile
karıştır kendi tepkini

Bitmemiş işleri gördüğünde
hayal kırıklığına uğradığını söyle,
ama beni harekete geçiremezsin
bana "sorumsuz" demekle.

Tekliflerine "hayır" dediğimde
bana incindiğini söyle,
ama bana "duygusuz" demen
şansını artırmayacak gelecekte.

Evet başa çıkabilirim yaptıklarımı
ya da yapmadıklarımı söylemenle.
Yorumlarınla da baş edebilirim,
yeter ki karıştırma ikisini birbirine.

Marshall Rosenberg

Şiddetsiz İletişim'in ilk bileşeni, gözlem ve değerlendirmeyi birbirinden *ayırmayı* içerir. Bizi etkileyen, gördüğümüz, duyduğumuz ya da dokunduğumuz şeyleri, işin içine hiçbir değerlendirme katmadan, net bir şekilde gözlemlememiz gerekir.

Şiddetsiz İletişim'de gözlem, ne halde olduğumuzu, bir başkasına netlik ve dürüstlükle ifade etmek istediğimizde kullandığımız önemli bir unsurdur. Gözlemi değerlendirmeyle birleştirdiğimizde, asıl anlatmak istediğimizin karşımızdaki tarafından duyulma olasılığını azaltmış oluruz. Bu durumda insanlar eleştiri duymaya eğilimli olur ve bizim söylediklerimize direnç gösterirler.

Gözlemle değerlendirmeyi birleştirdiğimiz zaman, insanların eleştiri duyma ihtimalleri daha yüksektir.

Şiddetsiz İletişim'in istediği, bizim tamamen nesnel kalmamız ve değerlendirme yapmaktan kaçınmamız değildir. Şiddetsiz İletişim sadece, gözlemlerimiz ile değerlendirmelerimizi birbirinden ayırmamızı ister. Şiddetsiz İletişim, sabit genellemeler yapmaktan kaçınmayı öneren bir süreç dilidir. Şiddetsiz İletişim'de değerlendirmelerin *zamana* ve *bağlama* özgü gözlemlere dayandırılır.

Anlambilimci Wendell Johnson, sürekli değişen gerçekliği yakalamak veya ifade etmek için durağan bir dil kullanarak kendimize bir yığın sorun yarattığımıza işaret etmiş ve bunu şu sözlerle dile getirmiştir: "Dilimiz, eski ve cahil insanlarca yaratılmış, mükemmellikten uzak bir araçtır. Animistik yapıdaki bu dil bizi, daimi ve sabit olanlar; benzer, normal ve türdeş olanlar; sihirli dönüşümler, çabuk çareler, basit sorunlar ve kesin çözümler hakkında konuşmaya davet eder. Oysaki bu dille simgeleştirmeye çalıştığımız dünya süreçler, değişimler, farklılıklar, boyutlar, işlevler ve ilişkiler; büyüme, etkileşim, gelişim, öğrenme, başa çıkma ve bir karmaşıklıklar dünyasıdır. Sürekli değişen dünyamız ile görece durağan dil yapılarımız arasındaki bu uyumsuzluk, sorunumuzun bir parçasıdır."

Meslektaşım Ruth Bebermeyer, durağan dil ile süreç dilini, değerlendirme ile gözlem arasındaki farkı ortaya koyduğu bir şarkısında karşılaştırır:

Bugüne dek bir tembel görmedim;
hiç koşmayanını gördüm,
bazen öğle yemeği ile
akşam yemeği arasında uyuyan,
ve yağmurlu günlerde evde kalan.
Tembel değildi ama.
Bana kaçık demeden önce düşün,
o tembel bir adam mıydı?
"Tembellik" dediğimiz şeyleri
yapan birisi miydi yoksa?

Hiç aptal bir çocuk görmedim.
Anlamadığım ya da beklemediğim
şeyleri yapanını gördüm.
Benim gittiğim yerleri görmemişti.
Aptal bir çocuk değildi ama.
Ona aptal demeden önce düşün,
o aptal bir çocuk muydu?
Sadece, senden farklı şeyleri
bilen birisi miydi yoksa?

Olabildiğince dikkatli baksam da
asla bir aşçı görmedim.
Yediğimiz yemeğin malzemelerini
karıştıran bir kişi gördüm,
ateşi yakan ve et pişerken ocağa bakan.
Tüm bunları gördüm ama aşçı asla.
Sen baktığında söyle,
gördüğün aşçı mı?
Yemek pişirmek dediğimiz şeyleri
yapan birisi mi yoksa?

Kimimizin tembel dediği
kimimize göre yorgun ya da gamsızdır.
Kimimizin aptal dediği
kimimize göre bilgisiyle farklıdır.

Sonuçta bana göre tek çare
karıştırmamak gördüğümüzü
kişisel görüşlerimizle.
Şimdi siz söylemeden
ben söyleyeyim önce;
Elbette bu benim
kişisel görüşüm sadece...

"Tembel" ve "aptal" gibi olumsuz etiketlerin etkisi daha belirgin olsa da, "aşçı" gibi olumlu veya görünürde nötr olan bir etiket bile karşımızdaki kişinin varlığını bütün olarak algılamamızı sınırlar.

İnsan Zekâsının Doruk Noktası

Bir zamanlar Hint filozof J. Krishnamurti, değerlendirmeden gözlem yapmanın insan zekâsının doruk noktası olduğunu ifade etmişti. Bunu ilk okuduğum zaman "Ne saçmalık!" düşüncesi zihnimden geçtiğinde, bir değerlendirme yaptığımı fark etmemiştim bile. İnsanları ve davranışlarını yargıdan, eleştiriden ya da diğer analiz türlerinden arındırılmış olarak gözlemleyebilmek çoğumuz için zordur.

Bu zorluğu, öğretmenlerin ve müdürün iletişim zorluklarından sıkça şikâyet ettiği bir ilkokulda danışmanlık yaparken ciddi bir biçimde fark ettim. Bölge başmüfettişi, bu anlaşmazlığı çözmek için benden yardım istemişti. Önce sadece öğretmenlerle, sonra da okul müdürü ve öğretmenlerle birlikte bir görüşme yapacaktım.

Toplantıya öğretmenlere şu soruyu sorarak başladım: "Okul müdürü sizin ihtiyaçlarınızla çelişen ne yapıyor?" Soruma hemen, "O bir geveze!" diye bir cevap geldi. Sorduğum soru aslında onların gözlemlerini paylaşmaları içindi. "Geveze" ifadesi, bu öğretmenin okul müdürünü nasıl değerlendirdiği hakkında bilgi verse de okul müdürünün bu yoruma neden olacak şekilde *söyledikleri* veya *yaptıkları* hakkında herhangi bir bilgi içermiyordu.

Bu noktaya dikkat çektiğimde, bir başka öğretmen, "Ben meslektaşımın ne demek istediğini biliyorum. Okul müdürü çok

fazla konuşuyor!" dedi. Bu da okul müdürünün davranışlarıyla ilgili net bir gözlem değil, okul müdürünün ne kadar fazla konuştuğuyla ilgili bir değerlendirmeydi. Bir diğer öğretmen, "O sadece kendisinin, anlatmaya değer şeyleri olduğunu düşünür," dedi. Bir kişinin ne düşündüğü hakkında çıkarımlar yapmakla onun davranışlarını gözlemlemenin aynı şey olmadığını anlattım. Son olarak dördüncü öğretmen atıldı: "Her zaman ilgi odağı olmak istiyor." Ben bunun da bir başka kişinin ne istediğiyle ilgili bir çıkarım olduğunu söyleyince iki öğretmen bir ağızdan, "Sizin sorunuzu cevaplamak da amma zormuş!" dediler.

Bunun ardından, okul müdürünün onları rahatsız eden "belirli davranışları"nın listesini oluşturduk. Listede değerlendirme olmamasına özen gösterdik. Örneğin okul müdürü öğretmenler kurulu toplantılarında çocukluk ve savaş deneyimleriyle ilgili hikâyeler anlatıyordu, bu da toplantıların bazen yirmi dakika kadar uzamasına yol açıyordu. Duydukları rahatsızlığı bugüne kadar okul müdürüne iletip iletmediklerini öğretmenlere sorduğumda ise, bunu denediklerini, ancak sadece değerlendirme içeren yorumlar yaptıklarını söylediler. "Hikâye anlatma" gibi belirli bir davranışa hiç değinmemişlerdi. Bu belirli davranışları bir sonraki ortak toplantımızda gündeme getirmek üzere anlaştılar.

Neredeyse toplantı başlar başlamaz, öğretmenlerin bana anlattıkları şeyin ne olduğunu gördüm. Tartışılan konu ne olursa olsun, müdür, "Bu bana ne hatırlattı, biliyor musunuz..." diye söze giriyor, çocukluğuna veya savaş deneyimlerine dair bir hikâye anlatmaya dalıyordu. Öğretmenlerin müdürün bu davranışından duydukları rahatsızlığı dile getirmelerini bekledim. Ama onlar Şiddetsiz İletişim yerine sözsüz kınama yoluna başvurdular. Bazıları gözlerini deviriyor, bazıları manidar biçimde esniyor, biri de sürekli saatine bakıyordu.

Bu can sıkıcı duruma bir süre katlandım, sonunda dayanamayıp sordum: "Hiç kimse bir şey söylemeyecek mi?" Tuhaf bir sessizlik oldu. Önceki toplantımızda ilk konuşan öğretmen cesaretini topladı, müdürün yüzüne bakarak "Ed, siz bir gevezesiniz," dedi.

Bu hikâyenin gösterdiği gibi, eski alışkanlıklarımızdan kurtulmak ve değerlendirmeyi gözlemden ayırt etme becerisinde usta-

laşmak her zaman kolay değildir. En sonunda, öğretmenler kendilerini rahatsız eden belirli hareketleri müdüre açıkça söylediler. Okul müdürü onları ciddiyetle dinledi ve sonra "İyi de neden hiçbiriniz bunu bana daha önce söylemedi?" diye ısrarla sordu. Hikâye anlatma alışkanlığının farkında olduğunu kabul etti ve ardından bu alışkanlığına dair bir hikâye anlatmaya başladı! Yumuşak bir ifadeyle gene aynı şeyi yaptığını gözlemlediğimi söyleyerek sözünü kestim. Okul müdürünün hikâyeleri hoşa gitmediğinde bunu ona nazik bir şekilde söylemenin yollarını hep birlikte belirleyerek toplantımızı bitirdik.

Gözlemleri Değerlendirmelerden Ayırmak

Aşağıdaki tablo, salt gözlemler ile değerlendirme karışmış gözlemler arasındaki farkları göstermektedir.

İletişim	Değerlendirme içeren gözlem örnekleri	Salt gözlem örnekleri
1. Değerlendirme yapanın, bu değerlendirmenin sorumluluğunu aldığını belirtmediği ifadeler	Sen fazlasıyla cömertsin.	Seni, öğle yemeği için ayırdığın paranın tamamını başkalarına verirken görünce, fazlasıyla cömert olduğunu düşünüyorum.
2. Değerlendirme çağrıştıran fiillerin kullanılması	Doug işlerini hep son ana bırakır.	Doug sınavlara sadece bir gece önceden çalışır.
3. Bir kişinin düşünceleri, duyguları, niyetleri veya istekleriyle ilgili çıkarımların, olabilecek tek doğru kabul edilmesi	İşini bitiremeyecek.	Onun işini bitiremeyeceğini düşünüyorum veya "İşimi bitiremeyeceğim," dedi.
4. Tahmin ile kesinliğin karıştırılması	Eğer dengeli beslenmezsen sağlığın bozulacak.	Eğer dengeli beslenmezsen sağlığının bozulabileceğinden korkuyorum.

5. Neyin ya da kimin kast edildiğine ilişkin net olmama	Göçmenler evlerine özen göstermezler.	1679 Ross Caddesi'nde yaşayan göçmen ailenin kaldırımlarındaki karı temizlediklerini hiç görmedim.
6. Bir değerlendirme yapıldığı belirtilmeden, kişilerin yeteneğiyle ilgili sözler kullanılması	Hank Smith kötü bir futbolcudur.	Hank Smith 20 maçtır gol atamıyor.
7. Zarf ve sıfatların, bir değerlendirme yapıldığı belirtilmeden kullanılması	Jim çirkindir.	Jim'in görüntüsü bana hiç çekici gelmiyor.

Not: *Her zaman, asla, hep, hiç, ne zaman ki* vb. sözcükler aşağıdaki gibi kullanıldıklarında gözlem ifade ederler:

- Jack'in her telefonda en az 30 dakika konuştuğunu görüyorum.
- Bana hiç mektup yazdığını hatırlamıyorum.

Bu sözcükler bazen abartma amacıyla kullanılır. Böyle durumlarda gözlemler ve değerlendirmeler iç içe geçmiştir:

- Sen hep meşgulsün.
- Ona ihtiyaç olduğunda hiç yardım etmez.

Bu sözcükler abartı ifade etmek için kullanıldığında, genellikle şefkat yerine savunma uyandırır.

Sık sık ve *nadiren* gibi kelimeler de gözlemle değerlendirmenin karıştırılmasına neden olabilirler.

Değerlendirme	**Gözlem**
Nadiren benim istediğimi yapıyorsun.	Son üç seferdir bir etkinlik yapmak için önayak oluyorum, sen katılmak istemediğini söylüyorsun.
Buraya sık sık gelir.	Buraya haftada en az üç kere gelir.

ÖZET

Şiddetsiz İletişim'in birinci bileşeni, gözlem ile değerlendirmeyi birbirinden ayırmayı içerir. Gözlem ile değerlendirmeyi birleştirdiğimizde, karşımızdakilerin eleştiri duyması ve söylediklerimize direnç göstermesi olasıdır. Şiddetsiz İletişim, sabit genellemeler yapmaktan kaçınmamızı öneren bir süreç dilidir. Bunun yerine bizi belirli bir *zaman* ve *bağlama* özgü gözlemler yapmaya davet eder. "Hank Smith kötü bir futbolcudur," yerine "Hank Smith, 20 maçtır gol atamıyor," demek buna bir örnek olabilir.

Uygulamada Şiddetsiz İletişim

"Bugüne kadar gördüğümüz en ukala konuşmacı!"

Bu diyalog, verdiğim seminerlerden birinde geçti. Sunuma başladıktan yaklaşık yarım saat sonra, katılımcıların tepkilerini almak için bir ara verdim. Katılımcılardan biri elini kaldırdı ve şöyle dedi: "Siz bugüne kadar gördüğümüz en ukala konuşmacısınız!"

İnsanlar bana bu şekilde hitap ettiklerinde önümde çeşitli seçenekler vardır. Seçeneklerden biri, bu mesajı kişisel olarak algılamaktır. Kendimi acındırmak, savunmak veya mazeretler bulmak için yanıp tutuştuğumda böyle yapıyorum demektir. Hayli deneyimli olduğum diğer bir seçenek ise bunu bir saldırı olarak algılamak ve karşımdakine saldırıyla karşılık vermektir. Ama ben bu vakada üçüncü seçeneği, yani adamın bu sözlerinin ardında neler olup bittiğine odaklanmayı tercih ettim.

MBR: *(Katılımcının neler gözlemlediğini tahmin etmeye çalışarak)* Görüşlerimi sunmak için tam otuz dakika konuşmuş ve bu arada size hiç söz hakkı vermemiş olmama mı tepki gösteriyorsunuz?

Phil: Hayır, siz, bu işi çok basitmiş gibi gösteriyorsunuz.

MBR: *(Biraz daha açıklama elde etme gayretiyle)* Bu sürecin uygulanmasının bazı kişiler için zor olabileceği konu-

sunda herhangi bir şey söylemediğim için mi tepki gösteriyorsunuz?

Phil: Hayır, bazı kişiler için değil, sizin için!

MBR: Yani siz, bu sürecin bazen benim için de zor olabileceğini söylememiş olmama tepki gösteriyorsunuz?

Phil: Evet, doğru.

MBR: Benim de bu süreci uygularken bazı sorunlar yaşadığımı bir şekilde göstermemi istediğiniz için rahatsız mı oldunuz?

Phil: *(Bir an durakladıktan sonra)* Evet, doğru.

MBR: *(Bu kişinin duygu ve ihtiyaçlarıyla bağlantı kurabildiğim için biraz rahatlamıştım; böylece dikkatimi benden ne istiyor olabileceğine yönlendirdim.)* Şimdi bu süreci uygularken bazen benim de zorlandığımı itiraf etmemi ister misiniz?

Phil: Evet.

MBR: *(Gözlemini, duygularını, ihtiyacını ve ricasını tam olarak anladıktan sonra, onun isteğini yerine getirmeye gönüllü olup olmadığımı tartarak)* Evet, bu süreç çoğu zaman benim için de zor. Muhtemelen seminer ilerledikçe bocaladığım ya da burada size sunduğum bu süreçle ve bu bilinçle bağlantımı tamamıyla kaybettiğim çeşitli olayları anlattığımı duyacaksınız. Ancak sürecin içinde kalabildiğim zamanlarda başkalarıyla aramda oluşan yakın bağlantılar, mücadeleye devam etmemi sağlıyor.

Alıştırma 1

GÖZLEM Mİ? DEĞERLENDİRME Mİ?

Gözlemler ile değerlendirmeleri birbirinden ayırt edebilmekteki yeterliliğinizi tartmak için aşağıdaki alıştırmayı yapın. Değerlendirme içermeyen, sadece gözlem ifade eden cümleleri işaretleyin.

1. "John dün sebepsiz yere bana kızdı."
2. "Nancy dün akşam televizyon seyrederken tırnaklarını yedi."
3. "Sam toplantıda benim fikrimi sormadı."
4. "Babam iyi adamdır."
5. "Janice çok fazla çalışıyor."
6. "Henry saldırgan biri."
7. "Pam bu hafta her gün kuyrukta birinci sıradaydı."
8. "Oğlum genelde dişlerini fırçalamaz."
9. "Luke sarı rengin bana yakışmadığını söyledi."
10. "Teyzem onunla konuştuğumda hep bir şeylerden şikâyet eder."

Alıştırma 1'e cevaplarım:

1. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle hemfikir değiliz demektir. Ben "sebepsiz yere" ifadesini bir değerlendirme olarak görüyorum. Dahası, John'un kızgın olduğu çıkarımını da bir değerlendirme sayıyorum. Aslında incinmiş, korkmuş, üzgün veya başka bir şekilde hissediyor da olabilir. Değerlendirme içermeyen gözlem örneği şöyle olabilir: "John kızgın olduğunu söyledi," veya "John masayı yumrukladı."
2. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz bunun değerlendirme karıştırılmadan ifade edilmiş bir gözlem olduğu konusunda sizinle hemfikiriz.
3. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz bunun değerlendirme karıştırılmadan ifade edilmiş bir gözlem olduğu konusunda sizinle hemfikiriz.

4. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle hemfikir değiliz demektir. Ben "iyi adam" ifadesini bir değerlendirme olarak görüyorum. Değerlendirme içermeyen gözlem örneği şöyle olabilir: "Babam son 25 yıldır maaşının onda birini hayır işlerine bağışlıyor."
5. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle hemfikir değiliz demektir. Ben "çok fazla" ifadesini bir değerlendirme olarak görüyorum. Değerlendirme içermeyen gözlem örneği şöyle olabilir: "Janice bu hafta ofiste 60 saatten fazla çalıştı."
6. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle hemfikir değiliz demektir. Ben "saldırgan" ifadesini bir değerlendirme olarak görüyorum. Değerlendirme içermeyen gözlem örneği şöyle olabilir: "Kız kardeşi televizyon kanalını değiştirince Henry ona vurdu."
7. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz bunun değerlendirme karıştırılmadan ifade edilmiş bir gözlem olduğu konusunda sizinle hemfikiriz.
8. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle hemfikir değiliz demektir. Ben "genelde" ifadesini bir değerlendirme olarak görüyorum. Değerlendirme içermeyen gözlem örneği şöyle olabilir: "Oğlum bu hafta iki defa, dişlerini fırçalamadan yattı."
9. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz bunun değerlendirme karıştırılmadan ifade edilmiş bir gözlem olduğu konusunda sizinle hemfikiriz.
10. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle hemfikir değiliz demektir. Ben "şikâyet eder" ifadesini bir değerlendirme olarak görüyorum. Değerlendirme içermeyen gözlem örneği şöyle olabilir: "Teyzem bu hafta beni üç kere aradı ve her seferinde de ona hoşlanmadığı şekilde davranan insanlardan bahsetti."

Maske

Bembeyaz ince bir elde
Sımsıkı tutulan bir maske
Her zaman bir maskesi vardı yüzünde…

Maskeyi hafifçe tutan bileği
Sanki bu iş için yaratılmıştı:
Yine de bazen
Hafifçe sarsılıyor, titriyor muydu
Maskeyi tutan parmak uçları?

Yıllar geçti ve ben hep merak ettim
Çekindim de sormaya
Sonra bir gün
Dayanamadım
Bakıverdim maskenin arkasına
Hiçbir şey yoktu
Hiç…
Bir yüzü yoktu orada…

O artık
Yalnızca bir eldi
Bir maske tutan
Zarafetle…

Yazarı bilinmiyor

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Duyguları Tanımlamak ve İfade Etmek

Şiddetsiz İletişim'in birinci bileşeni değerlendirme yapmadan gözlem yapmak, ikinci bileşeni ise hissettiklerimizi ifade etmektir. Psikanalist Rollo May'in belirttiği üzere, "Olgun bir insan tıpkı bir senfoninin farklı pasajlarındaki gibi, güçlü ve tutkulu deneyimlerden ince ve hassas olanlara kadar çeşitlenen duygu nüanslarını kendinde yakalama becerisi geliştirmiştir." Ancak çoğumuz için duygularımız May'in de ifade ettiği gibi, "Bir borazanın notaları kadar sınırlıdır."

İfade Edilmeyen Duyguların Ağır Bedeli

İnsanlara sövmek için kullandığımız sözcük repertuarı çoğunlukla duygusal durumumuzu net bir şekilde ifade etmemizi sağlayan sözcük dağarcığımızdan daha geniştir. Ben yirmi bir yıl boyunca çeşitli ABD okullarında okudum ve bu süre içinde kimsenin bana bir kez bile ne hissettiğimi sorduğunu hatırlamıyorum. Duygulara hiç önem verilmiyordu. Değerli olan, makam ve otorite sahibi kişilerin tanımladığı "doğru düşünme biçimi"ydi. Kendimizle bağlantıda olmak yerine "dışa odaklı" olmak yö-

nünde eğitiliyoruz. Hep "zihnimizde" kalmayı ve "Başkaları neyi söylememi ve neyi yapmamı doğru bulur?" diye kafa yormayı öğreniyoruz.

Dokuz yaşlarındayken bir öğretmenle yaşadığım olay, duygularımıza yabancılaşmaya nasıl başladığımıza bir örnektir: Bir gün okuldan sonra sınıfta saklandım çünkü dışarıda birkaç çocuk beni dövmek için bekliyordu. Bu öğretmen beni fark etti ve okuldan çıkmamı istedi. Dışarı çıkmaya korktuğumu söyleyince bana "Erkek adam korkmaz," dedi. Birkaç yıl sonra spor grubuna katıldığımda duygusal yabancılaşma daha da pekişti. Koçlar canları ne kadar acısa da "her şeyini vermeye" ve oyuna devam etmeye hazır sporculara değer verirlerdi. Bu dersi o kadar iyi öğrenmiştim ki bir keresinde tedavi edilmemiş kırık bir bilekle bir ay boyunca beyzbol oynamaya devam ettim.

Şiddetsiz İletişim atölyelerinden birinde, bir üniversite öğrencisi geç saatte yüksek sesle müzik dinleyen oda arkadaşının onu bütün gece uyutmadığından bahsetti. O durumda neler hissettiğini sorduğumda öğrenci şu cevabı verdi: "Gece vakti bu kadar yüksek sesle müzik dinlemenin doğru olmadığını hissediyorum." Ona "doğru olmadığını hissetmenin" görüş belirtmek olduğunu ama duygularını açıklığa kavuşturmadığını söyledim. Duygularını tekrar ifade etmesini istediğimde, cevabı, "İnsanların böyle davranmalarının bir kişilik bozukluğu olduğunu hissediyorum," oldu. Ona bunun da bir duygu yerine bir düşünce olduğunu açıkladım. Düşünceli biçimde durakladı ve ardından sert bir sesle, "Bununla ilgili bir duygum falan yok," dedi.

Bu öğrencinin güçlü duyguları olduğu aşikârdı. Ama ne yazık ki bırakın duygularını ifade etmeyi, onların farkına varmayı dahi bilmiyordu. Duyguları tanımlama ve onları ifade etme güçlüğü yaygındır. Deneyimlerim, bu durumun özellikle avukatlık, mühendislik, polislik, şirket yöneticiliği ve askerlik gibi meslekler duyguların ifade edilmesini onaylanmadığı için böyle olduğunu gösteriyor. Aile içinde bireyler duygularını ifade edemedikleri zaman bunun bedeli çok ağır olur. Country şarkıcısı Reba McEntire, babasının ölümünden sonra yazdığı bir şarkının adını *The Greatest Man I Never Knew* (Hiç Tanıyamadığım En Harika Adam) koy-

muş; şüphesiz, babalarıyla oluşturmayı arzu ettikleri duygusal bağı kuramamış olan pek çok insanın da hislerine böylelikle tercüman olmuştu.

Sıkça şöyle ifadeler duyarım: "Yanlış anlamanı istemem; harika bir adamla evliyim ama hiçbir zaman onun ne hissettiğini bilemiyorum." İşte böyle dertli bir kadın, eğitim çalışmasına eşini de getirmişti. Çalışma sırasında ona, "Bir duvarla evli gibi hissediyorum," dedi. Bunun üzerine kocası mükemmel bir duvar taklidi yaptı: Sessiz ve hareketsiz durdu. Sabrı taşan kadın bana dönerek haykırdı: "Bak! İşte, her zaman olan bu. Orada öylece oturuyor ve ağzını bile açmıyor. Duvarla yaşamak aynen böyle bir şey."

"Anladığım kadarıyla kendinizi yalnız hissediyorsunuz ve eşinizle aranızda daha fazla duygusal yakınlık olsun istiyorsunuz," öyle mi? Kadın söylediklerimi onaylayınca, ben de devam ederek, "Kendimi bir duvarla yaşıyormuşum gibi hissediyorum," benzeri ifadelerle kocasının dikkatini kendi duygu ve isteklerine çekmenin pek mümkün olmadığını kendisine anlatmaya çalıştım. Bu tür ifadeler, duygularımızla bağlantı kurmaya dönük bir davetten çok, eleştiri olarak duyulacaktır. Dahası, böyle ifadeler kendini doğrulayan kehanetlere dönüşür. Örneğin bir koca, bir duvar gibi davrandığı için eleştirildiğini duyduğunda incinecek, hevesini kaybedecek ve belki de tepki vermeyecektir; böylece karısının gözündeki algısını teyit etmiş olacaktır.

Duygu dağarcığımızı zenginleştirmenin sadece yakın ilişkilerimizde değil, profesyonel dünyada da yararlı olacağı açıktır. Bir seferinde, İsviçre'de büyük bir şirketin teknoloji bölümünde çalışanlara danışmanlık vermek için görevlendirildim. Diğer bölümlerde çalışanların kendileriyle ilişkiye geçmekten sakınmalarından rahatsızdılar. Bu sorunun nasıl ortaya çıktığını sorduğumda, diğer bölümlerde çalışanlar şöyle karşılık verdiler: "Oraya gidip onlara bir şey danışmaktan nefret ediyoruz. Bir sürü makineyle konuşmak gibi bir şey bu." Teknoloji bölümünün çalışanlarıyla biraz zaman geçirip onları çalışma arkadaşlarıyla iletişim kurarken kendi insani yanlarını biraz daha göstermeye teşvik ettiğimde sorun çözüldü.

Bir başka sefer de bir hastanede, yakın bir tarihte doktorlarıyla yapacakları toplantı nedeniyle gergin olan yöneticilerle çalışıyordum. Doktorların kısa bir süre önce bire karşı on yedi oyla reddettikleri bir projenin kabul edilmesi için kendilerine yardımcı olmamı istiyorlardı. Yöneticiler, doktorlarla yapacakları görüşmede Şiddetsiz İletişim'i nasıl kullanabileceklerini göstermem konusunda çok hevesliydiler.

Bir canlandırma sırasında yöneticilerden birinin sesini taklit ederek "Bu konuyu gündeme getirmekten korkuyorum," diye söze başladım. Bu şekilde başlamayı tercih ettim çünkü hazırlık sırasında yöneticilerin bu konuda doktorlarla yüzleşmekten korktuklarını sezmiştim. Devam edecekken yöneticilerden biri itiraz etti: "Hiç gerçekçi değilsiniz! Doktorlara korktuğumuzu asla söyleyemeyiz."

Kırılganlığımızı ifade etmek, anlaşmazlıkları çözmeye yardımcı olabilir.

Korkuyu ifade etmenin neden bu kadar imkânsız olduğunu sorduğumda tereddüt etmeden cevap verdi: "Eğer korktuğumuzu söylersek fena halde canımıza okurlar!" Cevabı beni şaşırtmadı; insanların işyerlerinde duygularını ifade etmeyi hayal bile edemediklerini pek çok kez duymuştum. Bununla beraber, yöneticilerden birinin korkulan toplantıda kırılganlığını göstermeyi göze aldığını öğrenince sevindim. Her zamanki katı, mantıklı, rasyonel ve duygusuz tavrını bir kenara bırakıp duygularını göstermeyi ve doktorların neden kararlarını değiştirmelerini istediğini ifade etmeyi seçmişti. Doktorların ona ne kadar farklı karşılık verdiklerini ve onun "canına okumak" yerine, önceki kararlarının tersine on yediye karşı bir oyla projeyi desteklediklerini görünce çok şaşırdı ve rahatladı. Bu çarpıcı değişim, yöneticilerin, bir işyerinde olsalar da kırılganlıklarını göstermelerinin ne kadar etkili olabileceğini görmelerini ve takdir etmelerini sağladı.

Son olarak, duygularımızı saklamanın etkilerini bana öğreten kişisel bir deneyimimi sizlerle paylaşmak istiyorum. Şehrin varoşlarında yaşayan bir grup öğrenciye Şiddetsiz İletişim konusunda ders veriyordum. Birinci gün sınıfa girdiğimde, ben gelene kadar birbirleriyle neşeli neşeli sohbet eden öğrenciler birdenbire

sessizleştiler. "Günaydın," diye sınıfı selamladım. Sessizlik oldu. Kendimi çok rahatsız hissettim ama bunu dile getirmekten çekindim. Onun yerine en profesyonel tavrımla devam ettim: "Bu derste, evde ve arkadaşlarınızla olan ilişkilerinizde sizlere yardımcı olacağını umduğum bir iletişim süreciyle ilgili çalışmalar yapacağız."

Şiddetsiz İletişim'le ilgili bilgi vermeye devam ettim ama kimsenin dinlediği yoktu. Bir kız öğrenci, çantasını karıştırarak bir törpü çıkardı ve büyük bir dikkatle tırnaklarını törpülemeye başladı. Pencerelerin yakınındaki öğrenciler sanki aşağıdaki caddede olan bir şeyden çok etkilenmişler gibi yüzlerini cama yapıştırmışlardı. Kendimi giderek daha rahatsız hissediyordum; gene de bu duruma dair sesimi çıkarmamayı sürdürdüm. Sonunda, kesinlikle benim gösterdiğimden daha fazla cesareti olan bir öğrenci lafa girdi: "Siyahlarla birlikte olmaktan nefret ediyorsun, değil mi?" Şaşkına dönmüştüm ama huzursuzluğumu saklamaya çalışarak bu öğrencinin bu yargıya varmasına nasıl katkıda bulunmuş olduğumu hemen fark ettim.

"Doğrusu hayli *gerginim*," diye itiraf ettim. "Ama sizin siyah olmanızdan dolayı değil. Tedirginliğimin nedeni, burada hiç kimseyi tanımıyor olmam ve sınıfa girdiğimde kabul görmeyi arzu etmiş olmam." Kırılganlığımı göstermem öğrencilerin üzerinde belirgin bir etki yarattı. Benimle ilgili sorular sormaya, kendileriyle ilgili şeyler söylemeye ve Şiddetsiz İletişim'e dönük meraklarını ifade etmeye başladılar.

Duygular ve Duygu Sanılanlar

Duyguları düşüncelerden ayırın.

Dili kullanış biçimimizin yarattığı karışıklıklardan biri de, *hissediyorum* sözcüğünü kullanırken aslında hislerimizi dile getirmiyor olmamızdan kaynaklanıyor. "Bana adil davranılmadığını hissediyorum," dediğimizde *hissediyorum* sözcüğünü *düşünüyorum* fiiliyle değiştirmek, ifade etmek istediğimiz şeye daha uygun olur. *Hissediyorum* sözcüğü aşağıdaki kalıplar içinde kullanıldığında gerçek duygular net bir şekilde ifade bulamaz:

a) *sanki, tıpkı, ...mış* gibi sözcükleri:

"*Sanki* sen daha iyi *bilirmişsin gibi* bir hisse kapılıyorum."
"Aptal *gibi* hissediyorum."
"*Tıpkı* bir duvarla evliymiş gibi hissediyorum..."

b) *Ben, kendim, sen, o, onlar, bu, şu* gibi zamirler:

"*Kendimi* sürekli nöbetteymişim gibi hissediyorum."
"*Bunun* son derece yararsız olduğunu hissediyorum."

c) İnsanlara gönderme yapan isimler:

"*Amy'nin* epeyce sorumluluk üstlendiğini hissediyorum."
"*Patronumun* bizi kullandığını hissediyorum."

Nasıl hissettiğinizle ne olduğunuza dair düşüncelerinizi birbirinden ayırın.

Aslında duygularımızı ifade ederken *hissetmek* sözcüğünü kullanmaya gerek bile yoktur: "Tedirginlik hissediyorum," yerine doğrudan "Tedirginim," diyebiliriz.

Şiddetsiz İletişim'de, gerçek duygularımızı ifade eden sözcüklerle *ne olduğumuza dair düşüncelerimizi tanımlayan ifadeleri* birbirinden ayırt ederiz.

A. Olduğumuzu *düşündüğümüz* şeye dair tanımlamalar:

"Gitarist olarak kendimi *yetersiz* hissediyorum."

Burada duygularımı net olarak ifade etmek yerine bir gitarist olarak becerilerim hakkında değerlendirme yapıyorum.

B. Gerçek duyguların ifadeleri:

"Bir gitarist olarak kendimle ilgili *hayal kırıklığı* yaşıyorum."
"Bir gitarist olarak kendimle ilgili *sabırsızlığa* kapılıyorum."
"Bir gitarist olarak kendimden *yıldım*."

Kendime dönük "yetersizlik" değerlendirmesinin ardında-

ki gerçek duygu, "hayal kırıklığı, sabırsızlık, yılgınlık" ya da benzeri bir duygu olabilir.

Başkalarının size karşı tepkileri ya da davranışları konusunda "duygularınız" ile "düşüncelerinizi" birbirinden ayırın.

Benzer şekilde, etrafımızdaki kişilerin davranışları hakkındaki düşüncelerimizi tanımlayan sözcükleri de, gerçek duygularımızı ifade eden sözcüklerden ayırt etmekte yarar var. Aşağıda kolaylıkla duygu ifadeleri gibi algılanabilecek ifadelere örnekler bulacaksınız. Aslında bunlar duygulardan çok *diğer kişinin davranışları hakkında ne düşündüğümüzü* anlatır.

1. "Birlikte çalıştığım insanların gözünde *önemsiz* olduğumu hissediyorum."

   Burada *önemsiz* sözcüğü, gerçek duygularımın yerine diğerlerinin beni nasıl değerlendirdiği hakkındaki düşüncemi tarif ediyor. Böyle bir durumda gerçek duygularımızı anlatmak için *"Üzülüyorum,"* veya *"Cesaretim kırılıyor,"* demekte yarar vardır.

2. "Kendimi *yanlış anlaşılmış* hissediyorum."

   Burada *yanlış anlaşılmış* ifadesi de gerçekte hissettiklerimi değil, karşımdakinin anlayışına dair değerlendirmemi dile getiriyor. Bu durumda *endişe*, *huzursuzluk*, *tedirginlik, rahatsızlık* ya da başka bir duygu hissediyor olabilirim.

3. "Kendimi *görmezden gelinmiş* hissediyorum."

   Bu da bizim nasıl hissettiğimizle ilgili net bir ifadeden ziyade başkalarının davranışına dönük bir yorumdur. Her ne kadar görmezden gelindiğimizi düşünsek de, zaten biraz kafa dinlemek istediğimiz için gayet *rahat* hissettiğimiz zamanlar olmuştur. Öte yandan bir gruba dahil olmayı istediğimiz başka zamanlarda görmezden gelindiğimizi düşünmek bizi incitmiştir.

Görmezden gelinmiş gibi sözler, nasıl *hissettiğimizi* değil, başkalarının davranışı hakkındaki *yorumumuzu* ifade eder. Bu tür sözlere birkaç örnek verelim.

Aldatılmış
Aşağılanmış
Baskı altına alınmış
Bastırılmış
Duyulmamış
Engellenmiş
Fazla yüklenilmiş
Görmezden gelinmiş
Güven duyulmamış
Hafife alınmış
Hakkı yenmiş
Hapsedilmiş/kapana kısılmış
Hor görülmüş
İhanete uğramış
İhmal edilmiş
İstenmemiş/itilmiş
Kandırılmış
Kışkırtılmış
Kıymeti bilinmemiş
Kösteklenmiş
Köşeye sıkıştırılmış
Kullanılmış
Kuşatılmış
Küçümsenmiş
Manipüle edilmiş
Patronluk taslanmış
Reddedilmiş
Saldırıya uğramış
Sıkıştırılmış
Sindirilmiş
Sömürülmüş
Sözü kesilmiş
Suiistimale uğramış
Takdir edilmemiş
Tehdit edilmiş
Terk edilmiş
Yanlış anlaşılmış
Yerilmiş
Yıldırılmış
Yıpratılmış
Zorbalığa uğramış
Zorlanmış

Duygular İçin Söz Dağarcığı Oluşturmak

Duygularımızı ifade ederken belirsiz ve genel sözcükler yerine belirli duygulara gönderme yapan sözcükler kullanmak yararlı olur. Örneğin, "Ben bununla ilgili iyi hissediyorum," dediğimizde *iyi* sözcüğü mutlu, heyecanlı, rahat veya başka pek çok duygu anlamına gelebilir. *İyi* ve *kötü* gibi sözcükler, aslında bizi dinleyen kişinin ne hissettiğimizle ilgili kolayca bağlantı kurabilmesini engeller.

Aşağıdaki listeler, duygularınızı dile getirme gücünüzü artırmak ve pek çok duygusal durumu net bir şekilde tanımlamanıza yardımcı olmak amacıyla oluşturulmuştur.

İhtiyaçlarımız karşılandığında kendimizi nasıl hissederiz?

Açık kalpli
Azimli
Bolluk içinde
Bütünlük içinde
Büyülenmiş
Canlı
Cesaretlenmiş
Coşkulu
Dışa dönük
Dingin
Dinlenmiş
Dostane
Doygun/ doyumlu
Duyarlı
Emin
Enerjik
Etkilenmiş
Ferah
Gevşemiş
Gururlu
Güçlenmiş
Güvende/ güvenli
Hafif/hafiflemiş
Hassas
Hayat dolu
Hayran
Hayret içinde
Haz dolu
Hevesli
Heyecanlı
Hoşgörü dolu
Hoşnut
Huzurlu
Işıl ışıl
İçi içine sığmaz
İlgili
İlham dolu
İstekli
İyimser
Kaygısız
Kendinden emin
Kendinden geçmiş
Kendini kaptırmış
Keyifli
Kıpır kıpır
Konforlu
Memnun
Meraklı
Mesut
Mevcut
Minnettar
Mutlu
Müşfik
Müteşekkir
Nefesi kesilmiş
Neşeli
Net
Oyuncu
Özgür
Özmerkezinde rahat(lamış)
Sabırsız
Sakin
Sempati dolu
Serinkanlı
Sermest
Sevecen
Sevgi dolu
Sevinçli
Sıcak
Şakacı
Şaşkın
Şefkatli
Şen
Şevkli
Şükran dolu
Tamamlanmış
Tatmin olmuş
Tazelenmiş
Tutkulu
Umutlu
Uyarılmış
Yenilenmiş
Yoğun
Yüreği yumuşamış
Zevkten dört köşe
Zinde

İhtiyaçlarımız karşılanmadığında kendimizi nasıl hissederiz?

Acı içinde
Afallamış
Ağır
Ajite olmuş
Aksi
Allak bullak
Alınmış
Antipati dolu
Asabi
Bedbaht
Bezgin
Bıkkın
Bitik
Bozulmuş
Bunalmış
Buruk
Canı yanmış
Cesareti kırılmış
Çaresiz
Çekingen
Çıldırmış
Çileden çıkmış
Çökmüş
Daralmış
Dargın
Dehşete düşmüş
Delirmiş
Depresif
Dertli
Diken üstünde
Donuk
Durgun
Düşmanca
Efkârlı
Elemli Endişeli
Gergin
Gocunmuş
Güçsüz
Güvensiz
Halsiz
Haset içinde
Hasret dolu
Hassas
Hayal kırıklığına uğramış
Hevesi kaçmış
Hınçlı
Hoşnutsuz
Huylanmış
Huzursuz
Hüsrana uğramış
Hüzünlü
Istırap içinde
İçe kapanmış
İçi acımış
İçerlemiş
İğrenmiş
İlgisiz
İncinmiş
İsteksiz
Kafası karışık
Kalakalmış
Kalbi kırılmış
Kalbi sıkışmış
Kararsız
Karmakarışık
Kaybolmuş
Kasvetli
Kaygılı
Kayıtsız
Kederli
Keyifsiz
Kırılgan
Kıskanmış
Kızgın
Kin dolu
Kopuk
Korku dolu
Kötümser
Kurtlanmış
Kuşkulu
Küskün
Mahcup
Mahzun
Melankolik
Memnuniyetsiz
Miskin
Morali bozulmuş
Mutsuz
Öfkeli
Özlem dolu
Paniklemiş
Perişan
Pişman
Rahatsız
Sabrı tükenmiş
Sarsılmış
Şaşkın
Sefil
Sersemlemiş
Sıkılmış
Sıkıntılı
Sıkışmış
Sinirli
Sinmiş
Soğumuş
Suçlu
Şaşkın
Şoke olmuş
Şüphe içinde
Tadı kaçmış
Tahammülsüz
Tedirgin
Telaşlı
Tetikte
Tereddütlü
Tiksinmiş
Tükenmiş
Umutsuz
Usanmış
Utanmış
Uyuşmuş
Ürkmüş
Üzgün
Yalnız
Yaralı
Yaslı
Yıkılmış
Yılmış
Yıpranmış
Yorgun
Zayıf
Zıvanadan çıkmış

ÖZET

Kendimizi ifade etmek için gerekli olan ikinci bileşen, duygulardır. Duygularımızı net ve somut bir şekilde tanımlamayı ve dile getirmeyi sağlayacak bir sözcük dağarcığı oluşturarak birbirimizle daha kolay bağlantı kurabiliriz. Duygularımızı dile getirerek kırılganlığımızı göstermek, anlaşmazlıkları çözmeye yardımcı olabilir. Şiddetsiz İletişim, gerçek duygulara dönük ifadelerle; düşünce, yorum ve değerlendirme içeren söz ve ifadeleri birbirinden ayırır.

Alıştırma 2

DUYGULARI İFADE ETMEK

Duyguların sözel ifadeleri konusunda aynı fikirde olup olmadığımızı görmek isterseniz aşağıdaki cümlelerden hangisinin duygu ifadesi olduğunu işaretleyiniz.

1. "Beni sevmediğini hissediyorum."
2. "Gidiyor olmana üzülüyorum."
3. "Sen öyle konuşunca korkuyorum."
4. "Beni kapıda karşılamadığında ihmal edilmiş hissediyorum."
5. "Gelebileceğine sevindim."
6. "İğrençsin."
7. "Sana vurmak istiyorum."
8. "Yanlış anlaşılmışım gibi hissediyorum."
9. "Benim için yaptıklarından dolayı kendimi iyi hissediyorum."
10. "Değersizim."

Alıştırma 2'ye cevaplarım:

1. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz size katılmıyorum. "Beni sevmediğini hissediyorum," cümlesini bir duygu olarak değerlendirmiyorum. Bana göre, konuşan kişi kendi duy-

gularını ifade etmek yerine, karşısındaki kişinin duyguları hakkındaki düşüncelerini ifade ediyor. *Hissediyorum* sözcüğünden önce *benim, senin, onun, şunun, sanki ya da ...mış* gibi benzeri bir söz kullanıldığında, ondan sonra gelen sözcüğü genelde bir duygu ifadesi olarak görmem. "Üzgünüm", "acı çekiyorum" gibi sözler duygu ifadelerine örnek olabilirler.

2. Bu cümleyi işaretlediyseniz bir duygunun sözel olarak ifade edildiği konusunda sizinle aynı görüşteyim.
3. Bu cümleyi işaretlediyseniz bir duygunun sözel olarak ifade edildiği konusunda size katılıyorum.
4. Bu cümleyi işaretlediyseniz size katılmıyorum. "İhmal edilmişliğin" bir duygu olmadığını düşünüyorum. Bana göre bu, konuşanın, diğer kişinin ona ne yaptığıyla ilgili düşüncesini ifade ediyor. Bir duygu ifadesi şöyle olabilirdi: "Beni kapıda karşılamadığın zaman kendimi yalnız hissediyorum."
5. Bu cümleyi işaretlediyseniz bir duygunun sözel olarak ifade edildiği konusunda size katılıyorum.
6. Bu cümleyi işaretlediyseniz size katılmıyorum. Bana göre, "iğrençsin" sözcüğü konuşanın ne hissettiğini değil, diğer kişi hakkındaki düşüncesini ifade ediyor. Duygu ifadesi, "tiksiniyorum" olabilirdi.
7. Bu cümleyi işaretlediyseniz size katılmıyorum. "Sana vurmak istiyorum" cümlesini bir duygu ifadesi saymıyorum. Bana göre burada konuşan ne hissettiğini değil, ne yapmayı hayal ettiğini ifade ediyor. Buradaki duygu ifadesi, "çok öfkeliyim" olabilirdi.
8. Bu cümleyi işaretlediyseniz size katılmıyorum. Ben "yanlış anlaşılmayı" bir duygu ifadesi saymıyorum. Bana göre burada konuşan, diğer kişinin ne yaptığına ilişkin düşüncesini ifade etmiş. Bu durumda duygunun ifadesi şöyle olabilirdi: "Buna canım sıkıldı" ya da "Hayal kırıklığına uğradım."
9. Bu cümleyi işaretlediyseniz bir duygunun sözel olarak ifade edildiği konusunda size katılıyorum. Ama *iyi* sözcüğü bir duyguyu ifade etme açısından yetersiz kalıyor. Duygu-

larımızı başka sözcükler kullanarak daha açık ifade edebiliriz. Örneğin, *ferahlamış*, *rahatlamış, müteşekkir* veya *cesaretlenmiş* sözcükleri kullanılabilirdi.

10. Bu cümleyi işaretlediyseniz size katılmıyorum. Ben "değersiz" kelimesini bir duygu saymıyorum. Bana göre, bu kelime konuşanın ne hissettiğini değil, onun kendisi hakkındaki düşüncelerini ifade ediyor. Duygu ifadesi olabilecek örnekler: "Yeteneklerim konusunda şüphe duyuyorum" ya da "Perişan hissediyorum."

BEŞİNCİ BÖLÜM

Duygularımızın Sorumluluğunu Üstlenmek

İnsanları asıl rahatsız eden olaylar değil,
onlara bakış açılandır.
Epictetus

Olumsuz Bir Mesajı Duymak: Dört Seçenek

Şiddetsiz İletişim'in üçüncü bileşeni, duygularımızın kaynağını kabul etmeyi gerektirir. Şiddetsiz İletişim, başkalarının söyledikleri ve yaptıklarının bizim duygularımızın *uyaranı* olabileceği, ama asla sebebi olamayacağı konusunda farkındalığımızı geliştirir.

Başkalarının yaptıkları, duygularımızın uyaranı olabilir, sebebi değil.

Olumsuz bir mesajı duyarken dört seçeneğimiz var:

1. Kendimizi suçlamak

Duygularımız, başkalarının söylediklerini ve yaptıklarını nasıl algılayacağımıza yönelik *seçimlerimizden* ve o andaki belirli ihtiyaçlarımız ve beklentilerimizden doğar. Üçüncü bileşenle, duygularımıza yol açan eylemlerimizin sorumluluğunu üstlenmeye yönlendiririz.

Birisi bize sözlü ya da sözsüz olarak olumsuz bir mesaj verdiğinde, onu nasıl algılayacağımıza dair dört seçeneğimiz var.

Bunlardan biri, suçlama ve eleştiri duymak ve bunları üstümüze almaktır. Örneğin, birisi çok sinirlidir ve şöyle der: "Sen hayatımda gördüğüm en bencil insansın." Üstümüze alınmayı seçtiğimiz takdirde, tepkimiz şöyle olabilir: "Eyvah, daha hassas olmalıydım!" Diğer kişinin yargısını kabul eder ve kendimizi suçlarız. Bu seçenek bizi suçluluk, utanç ve depresyon gibi duygulara sürükleyeceği için uzun vadeli bedeli, öz-saygımızı kaybetmek olur.

2. Başkalarını suçlamak

İkinci seçenek konuşanı suçlamaktır. Bu durumda, "Sen hayatımda gördüğüm en bencil insansın." cümlesine örneğin şu şekilde karşı çıkabiliriz: "Bunu söylemeye hiç hakkın yok. Ben her zaman senin ihtiyaçlarını dikkate alıyorum. Asıl bencil olan sensin." Söylenenleri bu şekilde duyar ve konuşan kişiyi suçlarsak büyük olasılıkla öfkeleniriz.

3. Kendi duygu ve ihtiyaçlarımızı algılamak

Olumsuz bir mesaj aldığımızda üçüncü seçeneğimiz, bilincin ışığını kendi duygu ve ihtiyaçlarımıza yöneltmektir. Bu durumda cevabımız şöyle olabilir: "Bana, 'Hayatımda gördüğüm en bencil insansın,' dediğini duyunca inciniyorum. Çünkü senin tercihlerini dikkate almak için gösterdiğim çabanın görülmesine ihtiyacım var." Dikkatimizi kendi duygularımıza ve ihtiyaçlarımıza odakladığımızda, o anda hissettiğimiz incinme duygusunun, harcadığımız çabanın görülmesi ihtiyacından kaynaklandığının bilincine varırız.

4. Başkalarının duygu ve ihtiyaçlarını sezmek

Olumsuz bir mesaj aldığımızda dördüncü seçeneğimiz ise bilincin ışığını *diğer* kişinin o anda ifade ettiği duygu ve ihtiyaçlara yöneltmektir. O zaman örneğin şunu sorabiliriz: "Tercihlerinin daha çok dikkate alınmasını istediğin için mi kırıldın?"

Başkalarını suçlamak yerine kendi ihtiyaç, arzu, beklenti, değer ya da düşüncelerimizin varlığını kabul ederek duygularımızın sorumluluğunu üstleniriz.

Aşağıda, hayal kırıklığı ifade eden cümleler arasındaki farka dikkat eder misiniz?

Birinci Örnek:

A: "Dün akşam gelmemekle beni hayal kırıklığına uğrattın."

B: "Dün akşam gelmeyince hayal kırıklığına uğradım; çünkü beni rahatsız eden bazı şeyleri konuşmak istiyordum.

A, hayal kırıklığının sorumluluğunu tamamen diğer kişinin davranışına yüklüyor. B ise hayal kırıklığını kendisinin karşılanmamış isteğine bağlıyor.

İkinci Örnek:

A: "Sözleşmeyi iptal etmeleri beni gerçekten çok rahatsız etti!"

B: "Sözleşmeyi iptal ettiklerinde çok rahatsız oldum; çünkü kendi kendime bunun son derece sorumsuzca bir davranış olduğunu düşündüm."

A, hayal kırıklığının sorumluluğunu tümüyle diğer kişinin davranışlarına bağlıyor; oysa B, rahatsızlığının gerisindeki düşünceleri fark ederek duygusunun sorumluluğunu üstleniyor. Kendi suçlayıcı düşünme biçiminin, içindeki rahatsızlık hissini ortaya çıkardığını fark ediyor. Biz Şiddetsiz İletişim'de bu konuşanı, bir adım daha ileri gidip, isteğinin ne olduğunu tanımlamaya davet ederiz: Acaba hangi ihtiyacı, arzusu, beklentisi, ümidi veya değeri karşılanmamıştı? Daha sonra göreceğimiz gibi, duygularımızı ne kadar kendi ihtiyaçlarımızla bağdaştırabilirsek diğerlerinin bize şefkatle karşılık vermesi de o kadar kolay olacaktır. B, duygularını ihtiyaçlarıyla ilişkilendirdiğinde şöyle diyebilirdi: "Sözleşmeyi iptal ettiklerinde çok rahatsız oldum; çünkü geçen sene işten çıkarttığımız çalışanları tekrar işe alabilme fırsatı doğacağını ümit ediyordum."

Duygularımıza dair sorumluluğumuzu maskeleyebilecek bazı yaygın konuşma kalıplarını tanımakta yarar var:

1. *Şu, bu, o* gibi, kişi belirtmeyen işaret zamirlerinin kullanımı: "Broşürlerimizde yazım hataları olunca *bu* beni gerçekten sinirlendiriyor." "*Şu* iş canımı fena halde sıkıyor."

2. "(Bir duygu) hissediyorum çünkü..." ifadesinin ardından *ben* yerine başka bir kişi isminin ya da zamirinin kullanımı: "Kırıldım çünkü *(sen)* beni sevmediğini söyledin." "Çok kızdım çünkü *(o)* yönetici sözünü tutmadı."
3. Sadece başkalarının eylemlerinden söz edilen ifadeler: "Sen doğum günümde beni aramayınca kırılıyorum." "Yemeğini bitirmezsen anne üzülür."

Duygunuzla ihtiyacınızı birbirine bağlayın: "...hissediyorum, çünkü ben..."

Tüm bu örneklerde "(Bir duygu) hissediyorum çünkü..." ifadesinin ardına ben sözcüğünü yerleştirerek kendi duygularımızın sorumluluğuna dair bilincimizi derinleştirebiliriz.

Örneğin:

1. "Broşürlerimizde yazım hataları olunca gerçekten sinirleniyorum; *çünkü (ben)* şirketimizin profesyonel bir izlenim vermesini önemsiyorum."
2. "Yönetici sözünü tutmadığı için *çok kızdım; çünkü (ben)* bu hafta izin kullanıp kardeşimi ziyarete gitmeyi planlamıştım."
3. "Yemeğini bitirmediğinde *üzülüyorum; çünkü (ben)* güçlü ve sağlıklı büyümeni istiyorum."

Gönülden vermek ile suçluluk duygusu nedeniyle harekete geçmek arasındaki farka dikkat edin.

İnsanları suçluluk duygusuyla harekete geçirmenin temelinde, kendi duygularımızın sorumluluğunu karşımızdakine yüklemek vardır. Örneğin ebeveynler çocuklarına, "Okulda kötü not alman bizi çok üzüyor," dediklerinde, kendi mutluluk ve mutsuzluklarının nedeninin çocuğun davranışları olduğunu ima ederler. Başkalarının duygularının sorumluluğunu üstlenmek ilk bakışta iyi niyetli bir davranış, o kişilere özen göstermenin bir yolu gibi görünebilir. Çocuğun ebeveynlerine önem verdiği ve onlar acı çektiği için kendini kötü hissettiği düşünülebilir. Ancak bu tip bir sorumluluk üstlenen çocuklar, davranışlarını ebeveynle-

rin isteğine göre değiştirdiklerinde, bunu gönülden vererek değil suçluluk duygusundan kaçınmak için yaparlar.

Duyguların Kökenindeki İhtiyaçlar

Başkaları hakkındaki yargılarımız, karşılanmamış ihtiyaçlarımızın hayata yabancılaşmış ifadeleridir.

Başkaları hakkındaki yargı, eleştiri, teşhis ve yorumlarımızın tümü, ihtiyaçlarımızın hayata yabancılaşmış ifadeleridir. "Beni hiç anlamıyorsun," diyen birisi, aslında bize, anlayış ihtiyacının karşılanmadığını söylemektedir. Bir kadın kocasına, "Bu hafta her gece geç saatlere kadar çalıştın, işini benden çok seviyorsun," dediğinde, aslında yakınlık ihtiyacının karşılanmadığını dile getirmektedir.

İhtiyaçlarımızı değerlendirme, yorum ve benzetmeler kullanarak dolaylı yollardan ifade ettiğimizde, karşımızdaki kişilerin ifadelerimizi eleştiri olarak duyma ihtimali yüksektir. İnsanlar eleştiri benzeri şeyler duyduklarında, enerjilerini kendilerini savunmaya veya karşı tarafa saldırmaya harcama eğilimi gösterirler. Arzumuz karşımızdakinden şefkatli bir yanıt almaksa ihtiyaçlarımızı onların davranışlarını yorumlayıp yargılayarak ifade etmeye çalışmak, bindiğimiz dalı kesmek olur. Oysa duygularımızı kendi ihtiyaçlarımızla ne kadar doğrudan ilişkilendirebilirsek diğerlerinin bize şefkatle karşılık vermesi de o kadar kolaylaşır.

İhtiyaçlarımızı ifade edersek karşılanma olasılıkları yükselir.

Ne yazık ki çoğumuza ihtiyaç temelli düşünmek hiç öğretilmedi. Bizler, ihtiyaçlarımız karşılanmadığında diğerlerinin hatalarını üzerine düşünmeye alışığız. Dolayısıyla, çocuklar dolaba asılmasını istediğimiz paltoları koltuğun üzerinde bıraktıklarında, onları tembellikle suçlayabiliyoruz. İş arkadaşlarımız işlerini bizim tercih ettiğimiz biçimde yapmadıklarında ise onları sorumsuzlukla yargılayabiliyoruz.

Bir gün, Güney Kaliforniya'daki bazı toprak sahipleri ile göçmen tarım işçileri arasında gittikçe daha düşmanca ve şiddetli

hale dönüşmekte olan bir çatışmaya arabuluculuk yapmak için davet edildim. Toplantıya şu iki soru ile başladım: "İhtiyaç duyduğunuz şey nedir? Bu ihtiyaçlarla bağlantılı olarak diğer taraftan ne rica etmek istiyorsunuz?"

Bir tarım işçisi, "Sorun bu insanların ırkçı olması." diye bağırdı. Bir toprak sahibi ise daha yüksek sesle, "Esas sorun, bu insanların hukuka ve düzene saygılarının olmaması." diye bağırdı. Çoğu durumda olduğu gibi bu durumda da gruplar karşı tarafın hatalarını tahlil etmede, kendi ihtiyaçlarını net olarak ifade etmekten çok daha ustaydılar.

Yurtlarına barış getirmek için gerekli olan karşılıklı güven ortamını oluşturmak üzere bir araya gelmiş bir grup İsrailli ve Filistinliyle buluştuğumda da benzer bir durumla karşılaştım. Oturumu aynı sorularla açtım:

"Her birinizin neye ihtiyacı var? Bu ihtiyaçlarla bağlantılı olarak karşı taraftan istedikleriniz nedir?" Filistinli bir muhtar ihtiyaçlarını doğrudan dile getirmek yerine "Sizler aynı

ler gibi davranıyorsunuz," diye söze başladı. Neredeyse anında İsrailli bir kadın ayağa fırlayıp karşılık verdi: "Muhtar, ağzından çıkanlar çok duyarsız sözler!"

Güven ve uyum oluşturmak için bir araya gelmiş bu insanlar, sadece birer kere söz aldıktan sonra başlangıçtan daha beter bir noktaya gelmişlerdi. İnsanlar ihtiyaçlarını açıkça ifade etmek yerine birbirlerini eleştirip suçlamaya alışkın olduklarında, çoğunlukla olan budur. Söz konusu olayda kadın, kendi ihtiyaç ve istekleri doğrultusunda, muhtara, örneğin şöyle cevap verebilirdi: "Diyaloğumuzda daha fazla saygıya ihtiyacım var. Davranışlarımız hakkındaki düşüncelerinizi söylemek yerine rahatsız edici bulduğunuz davranışlarımızın neler olduğunu söyler misiniz lütfen?"

Tekrar tekrar yaşadığım deneyimler bana, insanların birbirlerinin hatalarıyla ilgili konuşmayı bırakıp kendi ihtiyaçlarıyla ilgili konuşmaya başladıkları andan itibaren, herkesin ihtiyacını gözetecek yolları bulma olasılığının büyük ölçüde arttığını gösterdi. Aşağıda hepimiz tarafından paylaşılan temel insani ihtiyaçlardan bazıları verilmiştir:

Özerklik

- Kendi hayallerini, hedeflerini ve değerlerini seçmek
- Hayallerini, hedeflerini ve değerlerini gerçekleştirmek için kendi yolunu seçmek

Kutlama/Anma

- Hayatın yaratılmasını ve hayallerin gerçekleşmesini kutlamak
- Sevdiklerimizin, hayallerimizin ve başka kayıplarımızın yasını tutmak

Karşılıklı Bağlar ve Dayanışma

- Kabul
- Takdir
- Yakınlık
- Topluluk/camia/cemaat
- Gözetmek/gözetilmek
- Hayatın zenginleşmesine katkıda bulunmak (gücümüzü hayata katkı sağlamak için kullanmak)
- Duygusal güvenlik
- Maddi güvenlik
- Empati
- Dürüstlük (sınırlarımızı kabul ederek öğrenme ve büyümemizi sağlayan güçlendirici dürüstlük)
- Sevgi
- Şefkat
- Önemsemek

Bütünlük

- Gerçeklik
- Özgünlük
- Yaratıcılık
- Anlam
- Öz değer (Kendine değer vermek)

Oyun

- Eğlenmek
- Gülmek
- Şakalaşmak/Mizah

- Güvence/güven vermek
- Dikkate almak/alınmak
- Saygı
- Destek
- Güvenmek
- Karşılıklı anlayış
- İçtenlik
- Sıcaklık
- Kolaylık
- Rahatlık
- Alan
- Eş-değerlilik
- Bağlantı
- Netlik
- Denge
- İstikrar
- Sürdürülebilirlik

Manevi Birlik/İçsel Bağlılık

- Güzellik
- Uyum
- İlham
- Düzen
- Barış
- İç huzuru

Fiziksel

- Hava
- Besin
- Hareket, egzersiz
- Yaşamı tehdit eden (virüs, bakteri, böcek, yırtıcı hayvanlar, insanlar gibi) canlılardan korunma
- Dinlenme, rahatlama
- Cinselliğin ifadesi
- Barınma
- Dokunma, temas
- Su

İhtiyaçlarımızı İfade Etmenin Acısına Karşı Onları Bastırmanın Acısı

İhtiyaçlarımızın farkına varıp onları ifade ettiğimizde acımasızca yargılandığımız bir dünyada, bunu yapmak son derece korkutucu olabilir. Özellikle kadınlar çok eleştiriye maruz kalırlar. Asırlardır, sevecen kadın imgesi, başkalarını gözetme uğruna kendini feda etme ve kendi ihtiyaçlarını inkâr etmeyle özdeşleştirilmiştir. Kadınlar, başkalarına bakmayı kendileri için en yüce görev olarak görecek şekilde eğitildikleri için, genellikle kendi ihtiyaçlarını görmezlikten gelmeyi öğrenirler.

Bir atölye çalışmasında, bu tür kalıplaşmış inançları içselleştirmenin kadınlar üzerindeki etkisinin ne olabileceğini tartışıyorduk. Bu kadınlar bir şey istediklerinde, ifade biçimleri isteklerini ve ihtiyaçlarını dile getirmeye haklarının olmadığı ve ihtiyaçlarının önemsiz olduğu inancını yansıtacak ve güçlendirecektir. Örneğin, ihtiyaç duyduğu şeyi istemekten çekinen bir kadın, yoğun bir gün geçirdiğini, yorgun olduğunu, dinlenmek için akşam kendine biraz zaman ayırmak istediğini açıkça söyleyemeyebilir. Bunun yerine ağzından çıkanlar daha çok bir sanığın savunmasına

benzer: "Biliyor musun, bütün gün kendime bir dakika bile ayıramadım. Bütün gömlekleri ütüledim, haftalık çamaşırı yıkadım, köpeği veterinere götürdüm, akşam yemeğini hazırladım, öğle yemeklerini paketledim ve tüm komşuları apartman toplantısı için aradım; o yüzden (yalvarırcasına)... o yüzden acaba sen...?"

Cevap hızlı bir "Hayır"dır. Kadının sızlanma içerikli ricası dinleyicide şefkat yerine direnç uyandırır. Dinleyici bu sözlerin ardındaki ihtiyaçları duymakta ve onlara değer vermekte zorlanır. Dahası, kadının, istediği şeyin ona "verilmesi gerektiği" ya da istediği şeyi "hak ettiği" imasını içeren zayıf girişimi ters teper ve olumsuz tepkiyle karşılanır. Sonunda kadın, ihtiyaçlarını ifade etme şeklinin, olumlu yanıt alma olasılığını büyük ölçüde ortadan kaldırdığını fark etmeden, ihtiyaçlarının önemli olmadığına bir kez daha ikna olur.

Biz ihtiyaçlarımıza değer vermezsek, başkaları da vermeyebilir.

Kadınların kendi ihtiyaçlarını dile getirmelerinin ne kadar korkutucu olduğunu tartıştıkları atölyelerden birine annem de katılmıştı. Bir anda ayağa fırlayıp odayı terk etti ve uzun bir süre geri dönmedi. Sonunda son derece solgun bir halde tekrar ortaya çıktı. Herkesin içinde, "Anne, iyi misin?" diye sordum:

"Evet," dedi, "ama birdenbire idrak ettiğim bir şeyi sindirmekte çok zorlanıyorum."

"Nedir o?"

"İhtiyaçlarımı karşılamadığı için otuz altı yıldır babana kızgındım ve bu zaman zarfında ona bir kere bile neye ihtiyacım olduğunu açık açık söylemediğimi şimdi fark ediyorum."

Annemin keşfettiği nokta çok doğruydu. Babama bir kere olsun ihtiyaçlarını açıkça ifade ettiğini hatırlamıyorum. Sadece ima eder ve lafı dolaştırırdı ama hiçbir zaman tam olarak neye ihtiyacı olduğunu, ne istediğini doğrudan söylemezdi.

Bu konuda neden bu kadar zorlandığını anlamaya çalıştık. Annem yoksul bir ailede büyümüştü. Çocukken bir şeyler istediğinde kardeşleri tarafından fırçalandığını anımsadı: "Öyle ikide bir onu bunu istememelisin. Fakir olduğumuzu biliyorsun. Bu ailede bir tek sen mi varsın sanıyorsun?" Böylelikle, ihtiyaç duy-

duğu şeyi istemenin sadece kınama ve yargılamaya yol açacağı korkusuyla büyüdü.

Sonra başka bir çocukluk anısıyla da bağlantı kurdu. Apandisit ameliyatı olan kız kardeşine, diğer kız kardeşi küçük, güzel bir cüzdan armağan etmişti. O sırada annem on dört yaşındaymış. Kendisinin de aynı kız kardeşininki gibi inci boncukla bezenmiş bir cüzdanının olmasını çok istemiş ama ağzını açmaya cesaret edememiş. Bilin bakalım ne olmuş? Karnı ağrıyor numarası yapıp bu oyunu sonuna kadar sürdürmüş. Ailesi onu bir sürü doktora götürmüş. Doktorlar bir türlü teşhis koyamayınca durumu anlamak için onu ameliyata almaya karar vermişler. Annem açısından bu hayli gözü pek bir kumarmış ama işe yaramış ve aynı küçük cüzdandan bir tane de ona armağan edilmiş. İmrendiği cüzdana kavuştuğu için ameliyat acısına rağmen sevinçliymiş. Bu sırada iki hemşire odaya girmiş ve biri annemin ağzına termometre koymuş. Annem, "ımhh ımhh" diyerek ikinci hemşireye çantasını göstermeye çalışırken hemşire, "A, benim için mi? Hiç gerek yoktu, çok teşekkür ederim." deyip çantayı almaz mı?! Annem ne söyleyeceğini bilememiş ve, "Onu size vermeye çalışmıyordum. Lütfen geri verin," diyememiş. Annemin hikâyesi, insanların ihtiyaçlarını açıkça dile getiremediklerinde ne kadar acı çekebildiklerinin dokunaklı bir örneği.

Duygusal Kölelikten Duygusal Özgürlüğe

Çoğumuz duygusal özgürlüğe doğru yol alırken ilişki kurma biçimlerimizde üç aşamadan geçeriz:

Birinci Aşama: *Duygusal kölelik* olarak adlandırdığım bu aşamada, başkalarının duygularından sorumlu olduğumuzu sanırız. Herkesi mutlu etmek için sürekli çaba harcamamız gerektiğine inanırız. Eğer mutlu görünmezlerse bundan bizim sorumlu olduğumuzu ve bir şeyler yapmamız gerektiğini düşünürüz. Bu inanç bizi kolaylıkla, sonunda en yakınımızdaki insanları bile yük olarak görmeye götürebilir.

Birinci aşama: Duygusal kölelik. Kendimizi başkalarının duygularından sorumlu hissederiz.

Başkalarının duygularının sorumluluğunu almak özel ilişkilerde çok zarar verici olabilir. Sürekli şu ifadenin farklı çeşitlerini duyarım: "İlişkiye girmekten gerçekten korkuyorum. Sevgilimi ne zaman acı çekerken görsem veya bir şeye ihtiyacı olduğunu fark etsem bunun altında eziliyorum. Kendimi kıskaca yakalanmış, adeta boğuluyor gibi hissediyorum ve son hızla bu ilişkiden kurtulmam gerektiğini düşünüyorum." Bu tepki, sevgiyi, sevdiğinin ihtiyaçlarına özen göstermek uğruna kendi ihtiyaçlarını inkâr etme biçiminde yaşayan kişiler arasında yaygındır. Genelde, bir ilişkinin başlangıcında çiftler birbirlerine özgürlük duygusu içinde neşe ve şefkatle yaklaşırlar. İlişki heyecan verici, içten ve harikadır. Derken zaman içinde işler "ciddileştikçe" eşler birbirlerinin duygularının sorumluluğunu yüklenmeye başlarlar.

Böyle davrandığının bilincinde olan bir eş olsaydım durumu şu tip bir açıklamayla kabul ederdim: "İlişkide kendimi kaybetmeye dayanamıyorum. Eşimin acı çektiğini görünce kendimi kaybediyorum ve işte o zaman bağlarımı koparmam gerektiğini düşünüyorum." Ancak bilincim henüz bu aşamaya gelmemişse büyük olasılıkla ilişkinin bozulmasından eşimi sorumlu tutup şöyle derdim: "Eşimin bu kadar muhtaç ve bağımlı olması ilişkimizi gerçekten bozuyor."

Bu durumda, eşimin ihtiyaçlarıyla ilgili bir yanlışlık olduğu fikrini reddetmesi iyi olurdu. Çünkü suçlamayı kabul etmesi zaten kötü olan durumun daha da beter olmasına yol açacaktır. Bunun yerine, duygusal köleliğimden kaynaklanan acıma, empatiyle cevap verebilir: "Yani paniğe kapılıyorsun. Anlaşılan aramızdaki derin sevgi ve ilgi bağını, sorumluluk, görev ve yükümlülük haline dönüştürmeden sürdürmek sana çok zor geliyor. Özgürlüğünün yok olduğunu seziyorsun; çünkü sürekli benimle ilgilenmek zorunda olduğunu düşünüyorsun." Ancak eşim empatik bir yanıt yerine, "Senden çok fazla talepte bulunduğum için kendini gergin mi hissediyorsun?" derse o zaman ikimiz birlikte duygusal kölelik tuzağına düşeriz ve ilişkiyi sürdürmek çok daha zorlaşır.

İkinci Aşama: Bu aşamada, başkalarının duygularının sorumluluğunu üstlendiğimizde ve kendimizi yok sayarak bu sorumluluğu yerine getirmeye çalıştığımızda ödediğimiz yüksek bede-

İkinci aşama: "Başkaldırı" dönemi. Öfkeliyiz; artık hiç kimsenin duygularının sorumluluğunu üstlenmek istemiyoruz.

lin farkına varırız. Yaşamımızda neler kaçırdığımızı ve kendi ruhumuzun çağrılarına ne kadar az kulak verdiğimizi fark ettiğimizde öfkelenebiliriz. Bu aşamaya şakayla karışık *başkaldırı dönemi* diyorum; çünkü bu aşamada bir başkasının acısıyla karşılaştığımızda, "Bu *senin* sorunun. Duygularından *ben* sorumlu değilim," gibi isyankâr yorumlar yapmaya eğilimli oluyoruz. Nelerin sorumluluğunu almayacağımızı artık biliyoruz; ama sonraki adım olarak da duygusal köleliğe düşmeden diğerlerini nasıl gözetebileceğimizi öğrenmemiz gerekiyor.

Duygusal kölelik aşamasından yavaş yavaş çıkarken, hâlâ kendi ihtiyaçlarımızı karşılama konusunda korku ve suçluluk kalıntıları taşıyor olabiliriz. Bu yüzden söz konusu ihtiyaçları ifade ediş biçimimizin karşımızdakilerin kulağına katı ve sert gelmesi hiç de şaşırtıcı değildir. Atölye çalışmalarımdan birinde ara verdiğimizde genç bir kadın kendi duygusal kölelik durumuna dair edindiği iç görü için bana teşekkür etti. Atölye çalışması yeniden başladığında gruba bir etkinlik önerdim. Aynı genç kadın bu sefer son derece kendinden emin bir tavırla şöyle dedi: "Ben başka bir şey yapmak istiyorum." Genç kadının yeni keşfettiği ihtiyaçlarını ifade etme hakkını, başkalarının ihtiyaçlarına ters düşme pahasına kullanmakta olduğunu sezdim.

Onu ne istediğini anlamaya teşvik etmek için sordum: "Benim ihtiyaçlarımla çelişiyor olsa da hâlâ başka bir şey yapmak mı istiyorsun?" Bir an düşündü ve sonra kekeleyerek, "Evet... şey... yok, hayır demek istedim," dedi. Onun kafa karışıklığı, başkaldırı aşamasındaki kişinin duygusal özgürlüğün sadece kendi ihtiyaçlarını ortaya koymaktan fazlasını içerdiğini henüz kavramamış olmasını örnekliyor.

Kızım Marla'nın duygusal özgürlüğe geçiş döneminde yaşadığımız bir olayı hatırlıyorum. O her zaman başkalarının isteklerine uymak için kendi ihtiyaçlarını göz ardı eden "mükemmel küçük kız" olmuştu. Onun başkalarını memnun etmek için kendi arzularını ne kadar sık bastırdığını fark ettiğimde, ihtiyaçlarını

daha çok dile getirmesini duymaktan sevinç duyacağımı söyledim. Konuyu ilk kez konuştuğumuzda Marla ağladı. "Ama babacığım, ben kimseyi hayal kırıklığına uğratmak istemiyorum," diye çaresizlikle itiraz etti. Marla'ya, dürüst olmanın, diğer insanların üzülmesini engellemek için onlara uyumlu davranmaktan çok daha değerli bir armağan olduğunu göstermeye çalıştım. Ayrıca, mutsuz olan insanlarla, onların duygularının sorumluluğunu üstlenmeden de, empati kurabilmenin yollarını anlattım.

Kısa süre sonra, kızımın ihtiyaçlarını daha açık bir biçimde dile getirmeye başladığının bir kanıtıyla karşılaştım. Marla'nın okula işçi tulumuyla gitmesi üzerine kendisiyle konuşan ve duyduklarından belli ki hiç hoşlanmayan okul müdürü beni aradı. Müdür, "Marla, genç kızlar böyle giyinmez," demiş. Marla'nın cevabı ise, "Yürü git!" olmuş.

Bu kutlanacak bir haberdi. Marla duygusal kölelikten mezun olup başkaldırı aşamasına geçmişti. İhtiyaçlarını ifade etmeyi ve diğer insanların hoşnutsuzluğuyla baş etme riskini almayı öğreniyordu. Elbette, ihtiyaçlarını rahatça, aynı zamanda başkalarının ihtiyaçlarına da saygı göstererek dile getirmeyi henüz bilmiyordu; fakat bunu da zaman içinde becereceğine güveniyordum.

Üçüncü Aşama: *Duygusal özgürlük* adını verdiğim üçüncü aşamada, başkalarının ihtiyaçlarına korku, suçluluk veya utanç duygularından değil, şefkatten kaynaklanan karşılıklar veririz. Bu nedenle, davranışlarımız bizim için olduğu kadar, gösterdiğimiz çabayı kabul edenler için de doyurucu olur. Başkalarının duygularının değil, kendi niyet ve eylemlerimizin tüm sorumluluğunu üstleniriz. Bu aşamada, kendi ihtiyaçlarımızı başkaları pahasına karşılayamayacağımızın bilincinde oluruz. Duygusal özgürlük, ihtiyaçlarımızı netlikle ortaya koyarken, başkalarının ihtiyaçlarının karşılanmasını aynı derecede önemsediğimizi ifade etmeyi de içerir. İşte Şiddetsiz İletişim, bu düzeyde ilişkiler kurma yolunda bizi desteklemek için tasarlanmıştır.

Üçüncü aşama: Duygusal özgürlük. Niyetimizin ve davranışlarımızın sorumluluğunu üstleniyoruz.

ÖZET

Şiddetsiz İletişim'in üçüncü bileşeni, duygularımızın ardındaki ihtiyaçlarımızın farkına varmaktır. Başkalarının söyledikleri ve yaptıkları bizim birtakım duygularımızı uyandırabilir ama asla bu duyguların nedeni değildir. Birisi bizimle olumsuz biçimde iletişim kurduğunda, verilen mesajı duyarken dört seçeneğimiz vardır:

1. Kendimizi suçlamak,
2. Başkalarını suçlamak,
3. Kendi duygu ve ihtiyaçlarımızı sezmek,
4. Diğer kişinin olumsuz mesajının ardında saklı olan duygu ve ihtiyaçlarını sezmek.

Başkalarıyla ilgili yargı, eleştiri, teşhis ve yorumlarımız kendi ihtiyaçlarımızın ve değerlerimizin hayata yabancılaşmış ifadeleridir. İnsanlar eleştiri duyduklarında, kendilerini savunmak ya da karşı saldırıya geçmek için enerji harcarlar. Duygularımızı ihtiyaçlarımızla ne kadar doğrudan ilişkilendirirsek karşımızdaki insanların da bize şefkatle yanıt vermeleri o kadar kolaylaşır.

İhtiyaçlarımızı tanımlayıp onları ifade ettiğimizde acımasızca yargılandığımız bir dünyada, bunu yapmak son derece korkutucu olabilir. Söz konusu durum özellikle, başkalarıyla ilgilenirken kendi ihtiyaçlarını göz ardı etmeyi öğrenerek büyüyen kadınlar için geçerlidir.

Duygusal sorumluluk geliştirme sürecinde, çoğumuz üç aşama deneyimleriz:

1. "Duygusal kölelik" –başkalarının duygularından sorumlu olduğumuza inanırız,
2. "Başkaldırı aşaması" –başkalarının duygu ve ihtiyaçlarını dikkate almayı reddederiz,
3. "Duygusal özgürlük" –başkalarının değil, kendi duygularımızın tüm sorumluluğunu kabul eder ve kendi ihtiyaçlarımızı başkaları pahasına asla karşılayamayacağımızın farkında oluruz.

Uygulamada Şiddetsiz İletişim

"Gayrimeşru çocuk doğuranlar yine damgalanmaya başlanmalı!"

Ücretsiz yemek dağıtılan bir aşevinde gönüllü olarak çalışan Şiddetsiz İletişim öğrencisi kadın, kendisinden yaşlıca bir iş arkadaşı gazete okurken, "Bu memlekette gayrimeşru çocuk doğuranlar yeniden damgalanmaya başlanmalı!" diye patlayınca hayretle sarsıldı.

Eskiden olsa susar, içinden bu insanı sert bir biçimde yargılar ve sonunda duygularını bu sahneden uzak bir yere yönlendirirdi. Fakat bu sefer, sarsılmasına neden olan sözlerin arkasında yatan duygu ve ihtiyaçları duymayı seçebileceğini hatırladı.

Kadın: *(Önce iş arkadaşının ne gözlemlediğini tahmin etmeye çalışarak)* Gazetede genç yaşta yaşanan hamileliklerle ilgili bir şey mi okuyorsunuz?

İş arkadaşı: Evet, bu kadar çok çocuğun hamile kalması inanılır gibi değil!

Kadın: *(Arkadaşının duygularını ve hangi karşılanmamış ihtiyacının bu duygulara neden olduğunu anlamaya çalışarak)* Çocukların düzenli bir aile hayatları olmasını istediğiniz için mi telaşa kapılıyorsunuz?

İş arkadaşı: Tabii ki. Biliyor musunuz, ben böyle bir şey yapsam babam beni öldürürdü.

Kadın: Sizin zamanınızda hamile kalan kızların başına gelenleri hatırladınız anlaşılan?

İş arkadaşı: Elbette! Hamile kalsak başımıza gelecekleri çok iyi bilir, olabileceklerden çok korkardık; şimdiki kızlar gibi değildik.

Kadın: Şimdiki kızların hamile kaldıkları için cezalandırılma korkusu yaşamamasına kızıyor musunuz?

İş arkadaşı: En azından korku ve ceza işe yarıyordu. Bakın burada ne yazıyor: Kızlar hamile kalmak için bir

sürü erkekle yatıyorlarmış, iyi mi! Onlar çocuklarını doğuruyor, toplumda, biz geri kalanlar da faturasını ödüyoruz.

Kadın bu ifadede iki farklı duygu algıladı: Kızların bile bile hamile kalmaları karşısında şaşkınlık ve bir vergi mükellefi olarak bu biçimde dünyaya gelen çocukların bedelini ödemek zorunda kalmaktan duyulan rahatsızlık. Hangi duyguyla empati kuracağına karar verdi.

Kadın: Artık insanların söz olur demeden, bunun sonuçlarına aldırmadan, ekonomik güvenceleri olmadan çocuk yapmaları, yani sizin tüm değer verdiğiniz şeyleri umursamamaları karşısında hayretler içinde kalmış görünüyorsunuz, doğru mu?

İş arkadaşı: Evet, bilin bakalım bunun bedelini kim ödüyor?

İş arkadaşı, şaşkınlığının duyulduğunu fark ederek diğer duygusuna, yani rahatsızlığına yöneldi. Karışık duygular söz konusu olunca insan genellikle empatik ilgi görmemiş olan duyguya yönelir. Dinleyenin karmaşık duyguların tümüne bir anda ayna tutması gerekmez. Her duygu sırası gelip ifade buldukça şefkatin akışı da devam eder.

Kadın: Vergilerinizin başka amaçlar için kullanılmasını istediğiniz için sinirleniyorsunuz gibi geliyor, öyle mi?

İş arkadaşı: Kesinlikle! Biliyor musunuz, oğlum ve karısı ikinci çocuk istiyorlar ama ikisi de çalıştıkları halde imkânları el vermiyor çünkü bu zamanda çocuk büyütmek çok masraflı.

Kadın: Sanırım bu sizi üzüyor, öyle mi? Belki bir torun daha isterdiniz...

İş arkadaşı: Evet, ayrıca sadece kendim için değil.

Kadın: ...Oğlunuzun da arzu ettiği aileye sahip olmasını istiyorsunuz, öyle mi?... *(Kadın sadece kıs-*

men doğru tahmin etmesine rağmen empati akışını kesmeyerek arkadaşının devam etmesini ve başka bir meseleyi fark etmesini sağladı.)

İş arkadaşı: Evet, ayrıca tek çocuk olmanın üzücü bir durum olduğuna inanıyorum.

Kadın: Ah, anlıyorum! Katie'ye bir erkek kardeş isterdiniz, değil mi?

İş arkadaşı: Ne iyi olurdu.

Kadın, bu noktada arkadaşının gevşediğini gördü. Bir sessizlik oldu. Arkadaşına konuyla ilgili kendi görüşlerini de söylemek istiyordu ama hayretle acelesinin kalmadığını ve gerginliğinin kaybolduğunu fark etti. Bunun nedeni artık kendini "muhalefette" hissetmiyor olmasıydı. Arkadaşının sözlerinin gerisinde yatan duygu ve ihtiyaçları anladığında "ayrı dünyaların insanları" oldukları düşüncesi kaybolmuştu.

Kadın: *(Kendisini Şiddetsiz İletişim dilinde ifade ederek ve sürecin dört bileşenini de kullanarak; gözlem **[G]**, duygu **[D]**, ihtiyaç **[İ]**, rica **[R]**).* Biliyor musunuz, biraz önce, "Bu memlekette gayrimeşru çocuk doğuranlar yeniden damgalanmaya başlanmalı," dediğinizde ***(G)***, gerçekten dehşete düştüm ***(D)***, çünkü bu aşevinin çalışanları olarak, hepimizin yardıma ihtiyacı olan insanları içtenlikle gözettiğimize emin olmak benim için gerçekten çok önemli ***(İ)***. Buraya yemeğe gelenler arasında çok genç anne babalar da var ***(G)***. Kendilerini burada iyi hissettiklerinden emin olmak istiyorum ***(İ)***. Rica etsem Dashal veya Amy ile erkek arkadaşı içeri girdiklerinde nasıl hissettiğinizi söyler misiniz? ***(R).***

Kadın, iş arkadaşının evli olmayan gençlere de gereken özen ve saygıyla yardım ettiğinden emin olana kadar diyaloğu

sürdürdü. Bundan daha önemlisi kadının edindiği yeni deneyimdi: İlk kez bir görüş ayrılığını dürüstlük ve karşılıklı saygı ihtiyaçlarını karşılayacak biçimde ifade edebilmişti.

Aynı zamanda arkadaşı da gayet memnundu. Çünkü gençlerin erken hamilelikleriyle ilgili içindeki kaygılar tam anlamıyla duyulmuştu. İkisi de kendilerini anlaşılmış hissetmişlerdi. Bakış açılarını ve farklılıklarını düşmanlığa dönüşmeden paylaşabilmiş olmaları ilişkilerine iyi gelmişti. Şiddetsiz İletişim olmasaydı ilk andan itibaren ilişkileri kötüye gitmeye başlayacak ve beraber yapmayı istedikleri iş –yani insanlarla ilgilenip onlara yardımcı olmak– bundan zarar görecekti.

Alıştırma 3

İHTİYAÇLARI TANIMLAMAK VE KABUL ETMEK

İhtiyaçları tanımlama alıştırması yapmak için, lütfen konuşanın kendi duygularının sorumluluğunu üstlendiğini gösteren cümleleri işaretleyiniz.

1. "Şirket belgelerini konferans salonunda yerlerde bırakarak beni rahatsız ediyorsunuz."
2. "Öyle konuştuğun zaman çok öfkeleniyorum, çünkü saygı istiyorum ve sözlerini hakaret gibi algılıyorum."
3. "Geç kalman canımı sıkıyor."
4. "Akşam yemeğe gelmeyeceğine üzüldüm çünkü akşamı beraber geçiririz diye ümit ediyordum."
5. "Hayal kırıklığına uğradım çünkü önce yapacağını söyleyip, sonra yapmadın."
6. "Cesaretim kırıldı çünkü şimdiye kadar işimde daha çok ilerlemiş olmayı isterdim."
7. "İnsanların söylediği küçük şeyler bazen beni incitiyor."
8. "O ödülü aldığına çok seviniyorum."
9. "Sesini yükselttiğinde korkuyorum."
10. "Beni arabanla götürmeyi teklif ettiğin için sana müteşekkirim çünkü çocuklarımdan önce evde olmaya ihtiyacım vardı."

Alıştırma 3'le ilgili cevaplarım:

1. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı fikirde değiliz. Bana göre bu cümle, konuşanın duygularının nedeninin diğer kişilerin davranışları olduğunu ima ediyor. Konuşanın duygularına neden olan ihtiyaçları veya düşünceleri ortaya koymuyor. Bunu yapabilmek içim konuşan şöyle diyebilirdi: "Şirket belgelerini konferans salonunda yerlerde bırakmanızdan rahatsız oluyorum, çünkü belgelerimizin güvenli ve kolay erişilebilecek bir yerde korunmasını istiyorum."
2. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz konuşanın duyguları-

nın sorumluluğunu üstlendiği konusunda aynı fikirdeyiz.

3. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı fikirde değiliz. Konuşan duygularının kökeninde yatan ihtiyaçlarını ve düşüncelerini ifade etmek için şöyle diyebilirdi: "Geç kalmana canım sıkıldı, çünkü ön sıralarda yer bulmayı umuyordum."
4. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz konuşanın duygularının sorumluluğunu üstlendiği konusunda aynı fikirdeyiz.
5. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı fikirde değiliz. Konuşan, duygularının temelinde yatan ihtiyaçlarını ve düşüncelerini ifade etmek için şunu söyleyebilirdi: "Önce yapacağını söyleyip sonra yapmayınca hayal kırıklığına uğradım. Çünkü verilen söze güvenmek istiyorum."
6. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz konuşanın duygularının sorumluluğunu üstlendiği konusunda aynı fikirdeyiz.
7. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı fikirde değiliz. Konuşan, duygularının temelinde yatan ihtiyaçlarını ve düşüncelerini ifade etmek için şöyle diyebilirdi: "İnsanların söylediği küçük şeylerden bazen inciniyorum; çünkü eleştirilmek değil, takdir edilmek istiyorum."
8. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı fikirde değiliz. Konuşan, hissettiklerinin temelinde yatan ihtiyaçlarını ve düşüncelerini ifade etmek için şunu diyebilirdi: "O ödülü aldığına çok seviniyorum, çünkü o projeye verdiğin emeklerin takdir edilmesini istiyordum."
9. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı fikirde değiliz. Konuşan, duygularının temelinde yatan ihtiyaçlarını ve düşüncelerini ifade etmek için şunu diyebilirdi: "Sesini yükselttiğinde korkuyorum, çünkü kendime burada birisinin canının yanabileceğini söylüyorum ve hepimizin güvende olduğunu bilmeye ihtiyacım var."
10. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz konuşanın duygularının sorumluluğunu üstlendiği konusunda aynı fikirdeyiz.

ALTINCI BÖLÜM

Hayatı Zenginleştirecek Olanı İstemek

Buraya kadar Şiddetsiz İletişim'in ilk üç bileşenini inceleyerek ne *gözlemlediğimizi*, ne *hissettiğimizi* ve neye *ihtiyaç duyduğumuzu* ele aldık. Bunu başkalarını eleştirmeden, tahlil ve teşhis etmeden, suçlamadan, şefkat uyandıracak biçimde yapmayı öğrendik. Bu sürecin dördüncü ve son bileşeni, hayatımızı zenginleştirmek için *başkalarından ne rica etmek istediğimiz*le ilgilidir. İhtiyaçlarımız karşılanmadığında, gözlemimizi, duygumuzu ve ihtiyaçlarımızı ifade ettikten sonra somut bir rica geliştiririz: İhtiyaçlarımızı karşılayabilecek somut eylemlerde bulunulmasını isteriz. Peki, ricalarımızı nasıl dile getirelim ki karşımızdakiler ihtiyaçlarımıza şefkatle yanıt vermeye daha istekli olsunlar?

Olumlu Eylem Dili Kullanmak

Her şeyden önce, *istemediklerimizden* ziyade *istediklerimizi* dile getirmekte yarar var. Meslektaşım Ruth Bebermeyer, "*Yapmamayı nasıl yaparsın*?" diye soruyor yazdığı bir çocuk şarkısında: "*Tek bildiğim, her yapma dendiğinde, yapmak istediğim.*" Bu şarkı sözleri, olumsuz dilde ifade edilen ricaların genelde karşımıza çıkardığı iki sorunu ortaya koyuyor: İnsanların kafası çoğu kez tam ola-

Bir şey rica ederken olumlu dil kullanın.

rak ne istendiği konusunda karışıyor ve dahası, olumsuz dilde ifade edilen ricalar karşı tarafın direncini kışkırtma olasılığı taşıyor.

Bir atölye çalışmasında, eşinin işyerinde çok zaman geçirmesinden bıkan bir kadın, dile getirdiği ricanın nasıl geri teptiğini anlattı: "Ondan işyerinde bu kadar zaman harcamamasını istedim. Üç hafta sonra, golf turnuvasına kayıt yaptırdığını açıkladı." Kadın, eşinin ne yapmamasını istediğini –işyerinde çok zaman harcamak– başarıyla iletmiş ama ne yapmasını *istediğini* ifade etmeyi atlamıştı. Ricasını yeniden başka biçimde ifade etmesini söylediğimde kadın bir an düşündü ve, "Keşke ona haftada en az bir akşamı evde çocuklarla ve benimle geçirmesini istediğimi söyleseydim," dedi.

Vietnam Savaşı sırasında bir televizyon programında, savaş konusunda benden farklı görüşte olan bir adamla tartışmam istendi. Program kayda alınmıştı; böylece akşam evde yeniden izleyebildim. Ekranda istediğimden bayağı farklı bir biçimde iletişim kurduğumu görünce kendime çok kızdım. İçimden dedim ki, "O programda yaptığımı bir daha yapmamaya kararlıyım! Savunmaya geçmeyeceğim. Onların beni aptal durumuna düşürmesine izin vermeyeceğim."

Kendimle ne yapmak *istediğim* üzerine değil de, ne yapmak *istemediğim* üzerine konuştuğumu fark ettiniz mi?

Bir sonraki hafta, aynı programda tartışmaya devam etme daveti geldiğinde durumu düzeltme fırsatım doğdu. Stüdyoya gidene kadar yol boyunca yapmak istemediğim tüm şeyleri kendi kendime tekrar ettim durdum. Program başlar başlamaz adam tartışmaya aynı bir hafta önceki gibi girdi. Konuşmasını bitirdikten sonra aşağı yukarı on saniye kadar kendime tembih ettiğim şekilde konuşmamayı başardım. Aslında hiçbir şey söylemedim. Orada öyle oturdum. Ama sonra ağzımı açar açmaz, ne olursa olsun kaçınmaya kararlı olduğum sözlerin gene ağzımdan döküldüğünü gördüm. Bu, ne yapmak *istediğimi* açıklığa kavuşturmadan dikkatimi sadece ne yapmak *istemediğime* yönelttiğimde neler olabileceğini gösteren acı bir ders oldu.

Bir gün, okul müdürüyle ilgili bir dizi şikâyeti olan, bu durumdan muzdarip bir grup lise öğrencisiyle çalışmak üzere davet edildim. Müdürü ırkçı buluyorlar ve onunla hesaplaşmanın yolla-

rını arıyorlardı. Bu gençlerle yakın ilişki içinde çalışan rahip, şiddet olasılığından büyük kaygı duyuyordu. Rahibe saygılarından, benimle buluşmayı kabul ettiler.

Müdürün ayrımcılık olarak gördükleri davranışlarını anlatmaya başladılar. Öğrencilerin suçlamalarının birçoğunu dinledikten sonra, müdürden ne istedikleri konusunda biraz daha açık olmalarını önerdim.

Öğrencilerden biri, "Bu ne işe yarar ki?" diye bıkkınlıkla dudak büktü. "Biz zaten ona gidip ne istediğimizi söyledik. Bize verdiği yanıt, 'Defolun buradan! Sizin gibilerin ne yapacağım konusunda bana akıl vermesine ihtiyacım yok.' oldu."

Öğrencilere müdürden ne istediklerini sordum. Ondan saçlarının biçimine karışmamasını istemişlerdi. Ne *istemedikleri* yerine ne *istediklerini* dile getirmenin işbirliğine daha açık bir cevap almalarını sağlayabileceğini anlattım. Müdüre kendilerine adil davranılmasını istediklerini de ifade etmişlerdi. Fakat bunun üzerine müdür savunmaya geçerek bağıra çağıra bugüne kadar asla adil olmayan bir davranışta bulunmadığını söylemişti. Bu sefer, müdürden "adil davranış" gibi belirsiz bir istek yerine somut bir eylem isteğinde bulunmalarının olumlu tepki alma ihtimallerini yükselteceğini ileri sürdüm.

Öğrencilerle birlikte çalışarak isteklerini olumlu eylem dilinde ifade edebilmelerinin yollarını bulduk. Toplantının sonunda öğrenciler, müdürden isteklerini netleştirdikleri otuz sekiz maddelik bir liste çıkarmışlardı. Bu listede "Kıyafet kurallarıyla ilgili kararlar alınırken siyah öğrencilerin temsilini de kabul etmenizi istiyoruz," ve "Bize 'sizin gibiler' değil 'siyah öğrenciler' diye hitap etmenizi rica ediyoruz," gibi istekler de vardı. Ertesi gün öğrenciler, üzerinde çalıştığımız olumlu eylem dilini kullanarak hazırladıkları ricalarını okul müdürüne sundular. O akşam son derece sevindirici bir haber aldım: Müdür otuz sekiz ricanın tamamını kabul etmişti!

Olumlu dil kullanmanın yanı sıra; belirsiz, soyut veya muğlak ifadelerden de kaçınmayı ve ricamızı karşımızdakinin yapabileceği somut eylemler biçiminde dile getirmeyi isteriz. Bir karikatürde göle düşen bir adam suyun yüzeyinde kalmaya çabalarken kıyı-

daki köpeğine bağırır: "Lassie, birinden yardım al!" Bir sonraki karede, köpeği bir psikiyatristin koltuğuna uzanmış görürüz. "Yardım"ın ne anlama geldiği konusunda görüşlerin çok farklı olabileceğini hepimiz biliriz: Bizim ailede bazıları, bulaşıkları yıkamaya yardım etmeleri istendiğinde "yardım"dan kastın bulaşıkları yıkayan kişinin başında durmak olduğunu sanırlar.

Net, olumlu, somut eylem dilinde ricada bulunmak, gerçek isteğimizi açığa çıkarır.

Muğlak dil kullanmanın anlayışa ve iletişime nasıl engel olduğuna dair bir başka örnek olarak atölye çalışmama katılan bunalmış bir çiftin hikâyesini anlatabilirim. Çalışma sırasında kadın eşine, "Kendim olmama izin vermeni istiyorum," dedi. Eşi ise, "Veriyorum ya!" diye sert bir karşılık verdi. Kadın, "Hayır, vermiyorsun!" diye ısrar etti. Kendisini olumlu eylem dilinde ifade etmesini istediğimde kadın, "Bana büyüme ve kendim olma özgürlüğünü vermeni istiyorum," diye cevapladı. Ancak, böyle bir ifade de, bundan önceki kadar muğlak ve savunmaya teşvik ediciydi. Kadın isteğini net biçimde ifade edebilmek için çabaladı ve sonunda şunu itiraf etti: "Bu biraz saçma, ama açık konuşacak olursam, asıl istediğim şey sanırım yaptığım her şeyi gülümseyerek onaylaman." Çoğu zaman muğlak ve soyut dil kullanmak, kişiler arasında süregelen bu tip baskı oyunlarını gizler.

Benzer bir durum, danışmaya gelen bir baba ile on beş yaşındaki oğlu arasında yaşandı. Baba, "Bütün istediğim biraz daha sorumlu davranmaya başlaman. Çok şey mi istiyorum?" diye yakındı. Babaya, oğlunun göstermesini istediği sorumluluk konusunda daha net olmasını önerdim. Ricasını nasıl açıklığa kavuşturabileceği üzerinde biraz tartıştıktan sonra, baba süklüm püklüm bir halde şöyle dedi, "Pekâlâ, kulağa pek hoş gelmeyecek. Ama sorumluluk görmek istiyorum dediğimde, söylediğim şeyleri sorgulamadan yerine getirmesini, örneğin zıpla dediğimde zıplamasını ve bunu yaparken de gülümsemeyi eksik etmemesini istiyorum." Babaya, oğlu gerçekten bu şekilde davranırsa, bunun sorumlu davranmaktan ziyade boyun eğmek olacağını söyledim. O da bu görüşüme katıldı.

Çoğu zaman, bu baba gibi, karşımızdakinin nasıl hissetmesi-

ni veya nasıl olmasını istediğimizi muğlak ve soyut bir dille ima ederiz; bu duruma erişmek için o kişinin ne yapabileceğini ise somut biçimde dile getirmeyiz. Örneğin, geribildirim almak için samimiyetle çaba harcayan bir işveren, çalışanlarına "Benim yanımda kendinizi ifade ederken rahat olmanızı istiyorum," diyebilir. Kendisi bu cümleyle çalışanların "rahat" olmalarını arzu ettiğini iletmiş olur, ama böyle hissedebilmeleri için ne yapabileceklerini açıkça söylemez. Bu örnekte işveren, olumlu eylem dilini kullanarak ricasını şöyle dile getirebilir: "Yanımdayken kendinizi rahat ifade etmenizi kolaylaştıracak ne *yapabilirim*, bana *söylemenizi* istiyorum."

Belirsiz dil kullanmak iç karışıklığını körükler.

Son olarak, belirsiz dil kullanımının içsel karmaşayı da körüklediğini göstermek için, klinik psikolog olarak çalıştığım dönemde bana depresyon şikâyetiyle gelen pek çok danışanımın neredeyse tümüyle paylaştığım bir diyaloğu örnek vermek istiyorum. Danışanın ifade ettiği duyguyla derinden empati kurduktan sonra görüşmelerimiz genelde aşağıdaki biçimde sürerdi:

Depresyon "iyi" olmanın ödülüdür.

MBR: İsteyip de alamadığın nedir?
Dnşn.: Ne istediğimi bilmiyorum.
MBR: Bunu söyleyeceğini tahmin etmiştim.
Dnşn.: Neden?
MBR: Benim teorime göre istediklerimizi elde edemediğimiz için depresyona gireriz. İstediklerimizi elde edemiyoruz, çünkü bize istediklerimizi elde etmek öğretilmedi. Onun yerine iyi birer küçük kız ve oğlan, iyi birer anne ve baba olmamız öğretildi. Eğer o iyi şeylerden biri olacaksak o zaman depresyonda olmaya alışalım. Depresyon "iyi" olmanın ödülüdür. Eğer kendini daha iyi hissetmek istiyorsan, senin hayatını güzelleştirmek için insanların ne yapmalarını istediğine netlik getirmende yarar var.
Dnşn.: Ben sadece birinin beni sevmesini istiyorum. Bu o kadar da olmayacak bir şey değil, değil mi?

MBR: Bu iyi bir başlangıç. Şimdi senin sevgi ihtiyacını karşılamak için insanların ne yapmasını istediğin konusunda netleşmeni istiyorum. Örneğin ben şu an ne yapabilirim?

Dnşn.: Ya, bilirsiniz işte...

MBR: Bildiğimden emin değilim. Aradığın sevgiyi sana verebilmek için benim veya başkalarının ne yapmasını istediğini bana söylemeni istiyorum.

Dnşn.: Bu zor işte.

MBR: Evet net ricalarda bulunmak zor olabilir. Ama kendimizin bile ne olduğunu bilmediğimiz ricamıza diğerlerinin karşılık vermelerinin ne kadar zor olacağını artık sen düşün!

Dnşn.: Sevgi ihtiyacımı karşılamak için insanların yapmalarını istediğim şey zihnimde netleşmeye başladı ama bu utanç verici.

MBR: Evet, çoğu zaman bu utanç vericidir. Söyle, benim ya da başkalarının ne yapmasını istersin?

Dnşn.: Sevilmeyi isterken asıl isteğimin ne olduğu üzerine gerçekten düşününce, sanırım istediğim şey ne istediğimi henüz ben bile fark etmemişken sizin tahmin etmeniz. Sonra da bu şeyi her zaman yapmanız.

MBR: Netliğin için minnettarım. Sevgi senin için buysa sevgi ihtiyacını karşılayacak birini bulmanın pek mümkün olamayacağını UMARIM görüyorsundur.

Danışanlarım, başkalarından ne istediklerinin farkında olmamalarının hayal kırıklıkları ve depresyonlarına nasıl katkıda bulunduğunu görmeyi çoğu sefer başarmışlardır.

Bilinçli Olarak Ricada Bulunmak

Bazen rica sözcükleri kullanmadan da ricamızı net olarak iletebiliriz. Diyelim siz mutfaktasınız ve salonda televizyon izleyen kız kardeşiniz şöyle seslendi: "Susadım!" Bu durumda, mutfaktan ona bir bardak su getirmenizi rica ettiği açıktır.

Sadece duygularımızı dile getirdiğimizde, dinleyenin ne yapmasını istediğimiz açıkça anlaşılmayabilir.

Ancak başka durumlarda bir rahatsızlığımızı dile getirdiğimizde dinleyenin sözlerimizin arkasındaki ricayı anladığını varsaymak yanılgı olabilir. Örneğin, bir kadın kocasına, "Akşam yemeği için istediğim tereyağını ve soğanları getirmeyi unutmana kızdım," diyebilir. Bu durumda, kadın için, eşinin dükkâna geri gitmesini istediği apaçık olabilir. Kocası ise, eşinin o sözleri sadece kendini suçlu hissetmesi için söylediğini düşünebilir.

Çoğu kez ne istediğimizin bilincinde değilizdir.

Bundan daha da sık başımıza gelen bir durum ise, konuşurken ne rica ettiğimizin tam olarak bilincinde olmamamızdır. *Karşımızdakine* konuşuruz, ama *onunla* nasıl diyalog kuracağımızı bilmeyiz. Başkalarının mevcudiyetini "çöp tenekesi" gibi kullanarak sözlerimizi savurup dururuz.

Böyle durumlarda, dinleyen kişi konuşanın sözlerinden açık bir rica çıkaramadığından, aşağıdaki olayda görüldüğü türden bir rahatsızlık yaşayabilir.

Konuşanın duygu ve ihtiyaçlarından kopuk şekilde dile getirilen ricalar, talep gibi duyulabilir.

Dallas/Fort Worth Uluslararası Havalimanı içinde yolcuları terminallerine taşıyan mini trende bir çiftin karşısına oturmuştum. Kaplumbağa hızında ilerleyen bu trenler, uçağa yetişme telaşında olan yolcular için bayağı sinir bozucu olabilir. Adam, karısına dönüp hararetle, "Hayatımda bunun kadar yavaş giden bir tren daha görmedim," dedi. Kadın sesini çıkarmadı, kocasının ondan ne tür bir tepki beklediğini bilemediğinden gergin ve rahatsız görünüyordu. Kocası, çoğumuzun istediğimiz tepkiyi alamadığımızda yaptığı şeyi yaptı ve söylediklerini tekrar etti. Sesini dikkat çekici biçimde yükselterek, "Hayatımda bunun kadar yavaş giden bir tren daha görmedim!" dedi. Ne diyeceğini bilemeyen kadın, daha da bunalmış görünüyordu. Çaresizlikle kocasına dönüp, "Bunların zamanlama ayarları elektronik olarak yapılıyor," dedi. Bu bilginin adamı tatmin etmeyeceğini düşündüm ve hakikaten de öyle oldu; çünkü üçüncü kez ve daha da yüksek sesle tekrar etti: *"HAYATIMDA BUNUN KADAR YAVAŞ GİDEN BİR TREN DAHA GÖRMEDİM!"* Sabrı

taştığı her halinden belli olan kadın öfkeyle terslenerek, "İyi de bunun için benden ne istiyorsun? Aşağı inip iteyim mi?" dedi. İşte o anda acı çeken iki insana dönüşmüşlerdi!

Adam ne tür bir tepki istiyordu? Anladığım kadarıyla acısının anlaşıldığını duymak istiyordu. Eğer karısı bunu bilseydi şöyle diyebilirdi: "Sanırım uçağı kaçıracağımızdan kaygılanıyorsun ve canın bayağı sıkkın; terminaller arasında daha hızlı giden trenler olmasını isterdin."

Yukarıdaki olayda, kadın kocasının sıkıntısını duydu ama onun ne istediği konusunda en ufak bir fikri yoktu. Bunun tersi durumlarda da, yani insanlar ricalarını, onların gerisindeki duygu ve ihtiyaçları ifade etmeden dile getirdiklerinde de benzer sorunlar olabilir. Özellikle, rica bir soru şeklinde ifade edildiğinde böyle olur. Örneğin, "Neden saçını kestirmiyorsun?" sorusu gençler tarafından kolaylıkla bir talep ya da saldırı olarak algılanabilir. Oysa ebeveyn önce kendi duygu ve ihtiyaçlarını açıklayabilir: "Saçın o kadar uzamış ki, önünü görmeni engellemesinden, özellikle de bisiklete binerken bunun olmasından endişeleniyoruz. Kestirmeye ne dersin?"

Ne istediğimize dair ne kadar net isek, istediğimizi almamız o kadar olasıdır.

Fakat insanların ne istediklerinin bilincinde olmadan konuşmaları daha yaygındır. "Hiçbir şey istemiyorum, içimden sadece böyle söylemek geldi," diyebilirler. Bence ne zaman birine bir şey söylesek bir şey rica ederiz. İstediğimiz şey sadece empatik bağlantı kurmak olabilir; trendeki adam gibi, sözlerimizin anlaşıldığı konusunda sözel ya da sözsüz bir teyit rica ediyor olabiliriz. Dürüstlük istiyor da olabiliriz; yani bizi dinleyen kişinin, sözlerimize dürüst tepkisini bilmek isteyebiliriz. Ya da ricamız ihtiyaçlarımızı karşılayacağını umduğumuz belli bir eylemde bulunulmasıdır. Karşımızdaki insandan ne istediğimize dair ne kadar net olursak, ihtiyaçlarımızın karşılanması da o kadar olasıdır.

Karşıdakinin Duyduğunu Tekrarlamasını İstemek

Bildiğimiz gibi, gönderdiğimiz mesaj ile algılanan mesaj her zaman aynı olmayabilir. Genelde mesajımızın istediğimiz gibi anlaşı-

lıp anlaşılmadığını anlamak için sözlü ipuçlarına güveniriz. Fakat, eğer söylediğimizin niyet ettiğimiz gibi algılandığından emin değilsek, olabilecek herhangi bir yanlış anlaşılmayı düzeltebilmek için, açık bir biçimde, bize mesajın nasıl duyulduğunu anlatacak bir yanıt rica edebiliriz. Bazı durumlarda, "Senin için net mi?" gibi basit bir soru yeterli olabilir. Başka zamanlarda ise, gerçekten anlaşıldığımızdan emin olmak için "Evet, seni anladım," yanıtından daha fazlasına ihtiyacımız olabilir. Böyle durumlarda, karşımızdaki kişiden, duyduklarını kendi sözleriyle tekrarlamasını isteyebiliriz. Dinleyenin bizden duyduklarını tekrarlaması yoluyla, mesajımızın eksik kalan veya farklı anlaşılan kısımlarını düzeltme olanağımız doğar.

Yolladığınız mesajın karşı tarafa ulaştığından emin olmak için, duyduğunu kendi sözleriyle tekrarlamasını rica edin.

Örneğin, öğretmen öğrencisine yaklaşarak "Peter, dün kayıt defterime baktığımda endişelendim. Ev ödevini beklediğimin farkında olduğundan emin olmak istiyorum. Okuldan sonra ofisime uğrar mısın?" der. Peter mırıldanarak, "Tamam, biliyorum," der ve arkasını döner. Mesajının istediği gibi duyulduğundan kuşku duyan öğretmen, söylediğinin geri yansıtılmasını ister. "Biraz önce dediklerimden ne duyduğunu bana söyler misin?" Peter cevap verir: "Ödevimi beğenmediğiniz için, dersler bitince okulda kalacağımı ve futbol antrenmanımı kaçıracağımı söylediniz."

Karşınızdaki, ricanızı yerine getirerek duyduğunu tekrarlamaya çalıştıysa teşekkür edin.

Böylece vermek istediği mesajın Peter tarafından duyulmamış olduğuna dair kuşkusu doğrulanan öğretmen, kendisini yeniden ifade etmeyi deneyecektir, ama öncelikle özenli bir giriş yapar.

"Beni duymadın", "Ben öyle demedim" veya "Beni yanlış anladın" gibi bir iddia, Peter'ın azarlandığını sanmasına yol açabilir. Öğretmen, Peter'ın duyduğunu kendi sözleriyle tekrarlaması için yaptığı ricaya içtenlikle cevap verdiğini algıladığından, ona şöyle diyebilir: "Ne duyduğunu bana söylediğin için teşekkür ederim. Görüyorum ki kendimi istediğim kadar net ifade edememişim. Bir kere daha deneyeyim."

İnsanlar, onlardan söylediklerimizden ne duyduklarını geri yansıtmalarını istediğimizde ilk başta bunu garip bulabilirler çünkü bu alışılmış bir rica değildir. Geri yansıtmaya davet etme becerisinin önemini vurguladığımda, çoğu zaman insanlar çekincelerini dile getirirler. "Sen benim ne olduğumu sanıyorsun, sağır mıyım?" ya da "Bırak bu psikolojik oyunları şimdi!" gibi tepkiler almaktan endişe ederler. Bu tür tepkileri önlemek için, insanlara önceden neden bazen sözlerimizi tekrarlamalarını isteyebileceğimizi açıklayabiliriz. Onların dinleme becerilerini sınamadığımızı, sadece bizim kendimizi yeterince net ifade edip etmediğimizi kontrol etmek için bunu yaptığımızı açıklığa kavuştururuz. Bununla beraber, dinleyici, "Ne söylediğini duydum, aptal değilim!" gibi sert bir tepki verirse, onun duygu ve ihtiyaçlarına odaklanmayı seçerek sözlü ya da sessiz biçimde şöyle sorabiliriz: "Anlama becerine saygı duyulmasını istediğin için rahatsız mı oldun?"

Duyduğunu tekrarlamak istemeyen dinleyiciye empatik olun.

Dürüstlük İstemek

Kendimizi açıkça ifade edip istediğimiz anlayışı gördükten sonra, genellikle karşımızdaki kişinin söylediklerimize tepkisini merak ederiz. Bu doğrultuda, karşı taraftan dürüstlük isterken, çoğunlukla odağımızda aşağıdaki üç seçenekten biri vardır:

- Bazen söylediklerimizin ne tür duyguları tetiklediğini ve bu duyguların nedenlerinin neler olduğunu bilmek isteriz. Böyle bir geribildirimi, "Az önce söylediklerim hakkında nasıl hissettiğini ve nedenini söyler misin?" diye sorarak rica edebiliriz.

Kendimizi kırılganlığımızla ifade ettikten sonra genellikle şunları bilmek isteriz:
(1) Dinleyen ne hissediyor?

- Bazen de bilmek istediğimiz, bizden duydukları karşısında karşımızdakinin zihninde canlanan düşüncelerdir. O zaman, hangi düşüncelerini bizimle paylaşmasını istediğimizi netleştirmemiz önemlidir. Örneğin, "Anlattıklarım hak-

kında düşüncelerini söyler misin?" yerine, "Teklifimin başarılı olacağını düşünüyor musun? Eğer olmayacağını düşünüyorsan sence başarıya ne engel olabilir, söyler misin?" diyebiliriz. Hangi düşünceleri öğrenmek istediğimizi net olarak belirtmezsek, karşımızdaki kişi bizim merak etmediğimiz bir sürü düşünceyi uzun uzadıya paylaşabilir.

(2) Dinleyen ne düşünüyor ya da

- Bazen de kişinin önerdiğimiz doğrultuda harekete geçmeyi isteyip istemediğini merak edebiliriz. Bu merakımıza ilişkin ricayı şöyle ifade edebiliriz: "Şimdi söyler misin, toplantımızı bir hafta ertelemeye razı mısın?"

(3) Dinleyen harekete geçmeye istekli mi?

Şiddetsiz İletişim'i uygulamak, hangi konuda dürüstlük görmek istediğimizin bilincinde olmayı ve bunu somut eylem dilinde rica etmeyi gerektirir.

Bir Gruptan Ricada Bulunmak

Özellikle bir grupta kendimizi ifade ettikten sonra onlardan görmek istediğimiz yaklaşımın ya da dürüstlüğün niteliği konusunda net olmamız önemlidir. Almak istediğimiz yanıt konusunda net değilsek, hiç kimsenin ihtiyacını karşılamayan verimsiz sohbetlere yol açabiliriz.

Zaman zaman, içinde bulundukları topluluklarda yaşanan ırkçılıktan endişelenen vatandaş gruplarıyla çalışmaya davet edilirim. Bu gruplarda sık sık denk geldiğim bir sorun, toplantıların verimsizliği ve bıktırıcılığıdır. Bu verim eksikliği, toplantılara katılabilmek için sınırlı kaynaklarını ulaşıma ve çocuk bakımına harcayarak gelen üyeler açısından hayli masraflı olur. Bir yere varmayan uzun tartışmalardan bıkan birçok üye, toplantıları zaman kaybı olarak gördüklerini açıklayarak grupları terk ederler. Dahası, uğruna çaba gösterdikleri kurumsal değişimler kolay ve çabuk gerçekleşebilecek değişimler olmadığından, söz konusu grupların

toplandıklarında birlikte geçirecekleri zamanı çok iyi değerlendirmeleri elzemdir.

Bölgelerindeki okul sisteminde değişiklik yapmak üzere toplanan böyle bir gruptan üyeler tanıyordum. Okul sisteminde, öğrenciler arasında ırk ayrımcılığına yol açan çeşitli unsurlar olduğuna inanıyorlardı. Toplantılarının verimsiz geçmesi ve grubun üye kaybetmeye başlaması nedeniyle tartışmaları izlemem için beni davet ettiler. Onlara toplantıyı her zamanki gibi yönetmelerini önerdim ve Şiddetsiz İletişim'in sürece yardımcı olabileceğini düşündüğümde onlara haber vereceğimi söyledim.

Bir adam, yakın zamanda gazetede çıkan bir haberi gündeme getirerek toplantıyı başlattı. Haberde, azınlık kökenli bir annenin, okul müdürünün kızına karşı davranışlarına ilişkin şikâyetleri yer alıyordu. Toplantıda bulunan bir kadın aynı okulda öğrenciyken kendi başına gelen bir olayı anlattı. Ardından teker teker her üye geçmişte yaşadıkları benzer deneyimleri anlattılar. Yirmi dakika sonra gruba, mevcut tartışmayla ihtiyaçlarının karşılanıp karşılanmadığını sordum. "Karşılanıyor," diyen bir kişi bile çıkmadı. Bir adam öfkelenerek, "Bu toplantılarda hep bu oluyor zaten! Zamanımı oturup aynı gevezelikleri tekrar tekrar dinlemeye harcamaktan daha önemli işlerim var!" dedi.

Bir grupta konuşan ne yanıt almak istediğini bilmiyorsa çok zaman kaybedilir.

Tartışmayı başlatan adama dönerek sordum: "Söyler misin, o gazete haberini gündeme getirdiğinde gruptan nasıl bir tepki gelmesini istiyordun?"

"İlginç olduğunu düşündüm," diye cevap verdi adam. Ona haber hakkında ne düşündüğünden ziyade gruptan ne tür bir tepki beklediğini sorduğumu açıkladım. Biraz düşünüp taşındıktan sonra kabul etti: "Ne istediğimden emin değilim."

İşte bence, tam da bu nedenle, grubun değerli zamanının yirmi dakikası verimsiz konuşmalarla boşa harcanmıştı. Bir gruba hitap ederken onlardan ne istediğimizi net olarak bilmiyorsak, genelde verimsiz tartışmalar başlar. Ama eğer grubun tek bir üyesi bile nasıl bir yanıt almayı arzu ettiğini net biçimde ifade etmenin önemi konusunda bilinçli ise, bu bilinci tüm gruba yaya-

bilir. Örneğin, bu adam almak istediği cevabın niteliğini belirtmediğinde gruptan bir üye şöyle diyebilirdi: "Hikâyene nasıl karşılık vermemizi istediğin konusunda kafam biraz karıştı. Bizden nasıl bir karşılık beklediğini söyler misin?" Böyle müdahaleler grubun kıymetli zamanının ziyan olmasını önler.

Konuşmalar, çoğunlukla kimsenin ihtiyaçlarını karşılamadan böylece sürer gider; çünkü konuşmayı başlatan kişinin istediğini alıp almadığı belli değildir. Hindistan'da insanlar başlattıkları görüşmelerde istedikleri yanıtı aldıklarında "bas" derler. Bu sözcük, "Başka bir şey demen gerekmiyor, tatmin oldum ve şimdi başka konulara geçmeye hazırım," anlamına gelir. Kendi dilimizde böyle bir sözcük olmasa da tüm etkileşimlerimizde "bas bilinci" geliştirmek ve yaymak yararlı olabilir.

Rica mı, Talep mi?

Karşımızdaki söylediğimizi talep olarak duyarsa, karşısında iki seçenek görür: Boyun eğmek ya da başkaldırmak.

Karşımızdakiler, isteklerimize olumlu yanıt vermediklerinde suçlanacaklarına veya cezalandırılacaklarına inanırlarsa, ricalarımızı talep olarak algılarlar. Ve talep duyduklarında karşılarında sadece iki seçenek görürler: Boyun eğme ya da başkaldırma. Her iki durumda da, ricada bulunan kişi baskıcı olarak algılanır ve ricayı duyanın şefkatle yanıt verme kapasitesi azalır.

Ricada mı, talepte mi bulunduğunu nasıl anlarsınız: İsteğine uymazsanız konuşanın ne yaptığını gözlemleyin.

Geçmişte istek ve ricalarımıza karşılık vermediklerinde insanları ne kadar suçlamış, cezalandırmış veya kendilerini suçlu hissetmeleri için uğraşmışsak, şimdiki ricalarımızın talep olarak duyulma olasılığı da o kadar yüksektir. Daha sı, başkalarının bu taktikleri kullanmış olmasının bedelini de biz öderiz.

Hayatımızdaki insanlar, başkalarının ricalarını yerine getirmedikleri için ne kadar suçlanmış, cezalandırılmış veya suçluluk duymaya zorlanmışlarsa, bu yükü bundan sonraki tüm ilişkileri-

ne taşıma ve her ricayı talep olarak algılama olasılıkları da o kadar yüksek olur.

Böyle bir durumda yaşanması muhtemel durumlara göz atalım: Jack, arkadaşı Jane'e, "Kendimi yalnız hissediyorum; bu akşamı benimle geçirmeni istiyorum," der. Bu bir rica mıdır yoksa talep mi? Jane bu isteği kabul etmezse Jack'in ona nasıl davranacağını gözlemleyene kadar yanıtı bilemeyiz. Farz edelim ki Jane şöyle cevap verdi: "Jack, gerçekten çok yorgunum. Eğer arkadaşlık edecek birini arıyorsan akşamı paylaşacak başka birini bulmaya ne dersin?"

Jack bunun üzerine, "Her zamanki gibi bencillik ediyorsun!" derse demek ki ricası aslında taleptir. Arkadaşının dinlenme ihtiyacıyla empati kurmak yerine onu suçlamıştır.

Konuşanı eleştirmeye ya da yargılamaya başlarsa bu bir talep demektir.

İkinci senaryoya bakalım:

Jack: Kendimi yalnız hissediyorum; bu akşamı benimle geçirmeni istiyorum.

Jane: Jack, gerçekten çok yorgunum. Eğer arkadaşlık edecek birini arıyorsan akşamı beraber geçirebileceğin başka birini bulmaya ne dersin?

Jack: *(Hiçbir şey söylemeden ona arkasını döner.)*

Jane: *(Onun rahatsız olduğunu sezer.)* Seni rahatsız eden bir şey mi var?

Jack: Hayır.

Jane: Haydi Jack, bir şeyler olduğunu fark ediyorum. Ne var?

Jack: Kendimi ne kadar yalnız hissettiğimi biliyorsun. Eğer beni gerçekten sevseydin akşamı benimle geçirirdin.

Burada Jack gene empati kuracağına Jane'nin yanıtını onu sevmediği ve reddettiği şeklinde yorumluyor. Beklentimize uymayan yanıtları ne kadar reddedilme olarak yorumlarsak, ricalarımızın talep olarak

Konuşan suçluluk duyasınız diye uğraşıyorsa söz konusu olan bir taleptir.

duyulma ihtimali o kadar artacaktır. Bu da kendini gerçekleştiren bir kehanete dönüşebilir; çünkü insanlar bizden ne kadar sık talep duyarlarsa bizimle birlikte olmaktan o kadar az hoşlanacaklardır.

Diğer yandan, eğer Jack'in Jane'e yanıtı onun duygu ve ihtiyaçlarını saygıyla kabul etmeyi içerseydi; örneğin Jack, "Demek gerçekten yorgunsun ve bu akşam dinlenmeye ihtiyacın var, öyle mi?" deseydi, sözlerinin bir talep değil, gerçek bir rica olduğunu anlardık.

İnsanların onlardan talepte değil ricada bulunduğumuza güvenmelerine yardımcı olmak için, bize, sadece ricamızı gerçekten kendi rızalarıyla yerine getireceklerse, evet demelerini isteyebiliriz. Böylece, "Sofrayı kurmanı istiyorum," yerine, "Sofrayı kurmak ister misin?" diyebiliriz. Bununla birlikte, gerçek bir ricada bulunduğumuzu iletmenin en güçlü yolu, ricamıza olumlu yanıt vermediklerinde o kişilerle empati kurmaktır.

Konuşan karşısındakinin ihtiyaçlarına empati gösterirse ricada bulunduğunu anlarız.

Talepte değil ricada bulunduğumuzu, karşımızdakiler ricamızı kabul etmediklerinde verdiğimiz yanıtla gösterebiliriz. Birisini ondan istediğimiz şeyi yapmaktan alıkoyan nedene empatik bir anlayış göstermeye hazırsak, benim tanımlamama göre, talepte değil ricada bulunuyoruz demektir. Talep yerine ricada bulunmayı seçmek, karşımızdaki ricamıza "hayır" dediğinde isteğimizden vazgeçeceğimiz anlamına gelmez. Bu seçim, diğer kişiyi "evet" demekten alıkoyan nedenle empati kuruncaya kadar, onu ikna etmeye *kalkışmamamız* anlamına gelir.

Neden Ricada Bulunduğumuzu Belirtmek

Gerçek ricalarda bulunabilmek, amacımızın farkında olmayı da gerektirir. Amacımız sadece insanları ve davranışlarını değiştirmek veya istediğimizi elde etmekse, o zaman Şiddetsiz İletişim uygun bir araç değildir. Şiddetsiz İletişim'de biz, başkalarının değişmelerini ve istekle-

Amacımız dürüstlük ve empati üzerine kurulu ilişkiler geliştirmektir.

rimize yanıt vermelerini ancak onlar da bunu kendi istekleriyle ve şefkatle yapmayı seçiyorlarsa arzu ederiz. Şiddetsiz İletişim'in amacı, dürüstlük ve empati üzerine kurulu ilişkiler geliştirmektir. Karşımızdaki kişi, önceliğimizin ilişkimizin niteliği olduğuna ve iletişim sürecinin herkesin ihtiyaçlarını karşılamasını umduğumuza güvenirse, ricalarımızın da kamufle edilmiş talepler değil, gerçek ricalar olduğuna güvenebilir.

İşlerinin merkezinde insanları etkileyerek davranışsal sonuçlar almak olan ebeveyn, öğretmen, yönetici ve benzeri insanlar için bahsettiğimiz bilinci korumak zordur. Öğle yemeğinden sonra atölye çalışmamıza dönen bir anne şöyle demişti: "Marshall, eve gidip denedim. İşe yaramadı." Ondan ne yaptığını anlatmasını istedim.

"Eve gittim ve aynen burada alıştırmasını yaptığımız gibi duygu ve ihtiyaçlarımı ifade ettim. Oğlumu hiç eleştirmedim, yargılamadım. Sadece, 'Bak, yapacağım dediğin işleri yapmadığını görünce hayal kırıklığına uğruyorum. Geldiğimde evi derli toplu görmeyi ve işlerini tamamlamış olmanı istiyorum,' dedim. Sonra da hemen ortalığı temizlemesini rica ettim."

"Gördüğüm kadarıyla sen bütün bileşenleri net bir şekilde ifade etmişsin," diye yorum yaptım. "Sonra ne oldu?"

"Yapmadı."

"Bunun üzerine ne oldu?" diye sordum.

"Hayatını tembellik ve sorumsuzluk yaparak geçiremeyeceğini söyledim."

Bu annenin rica etmekle talep etmek arasındaki farkı henüz ayırt edemediğini görebiliyordum. O hâlâ, süreci ancak "ricalarına" olumlu cevap aldığında başarılı olarak tanımlıyordu. Şiddetsiz İletişim'i yeni öğrendiğimiz dönemlerde, onu, bu iletişim sürecinin bileşenlerinin özünde yatan niyetin farkında olmadan, mekanik bir şekilde uyguladığımızı fark edebiliriz.

Bazen de niyetimizin farkında olsak ve ricamızı özenle ifade etsek bile karşımızdakiler bunu talep olarak duyabilirler. Bu durum özellikle yetkili mevkilerde bulunuyorsak ve konuştuğumuz kişilerin geçmişte baskıcı otorite figürleriyle olumsuz deneyimleri olmuşsa geçerlidir.

Bir gün, bir lise müdürü öğretmenlerin kendileriyle istedikleri gibi işbirliği yapmayan öğrencilerle iletişim kurmalarında Şiddetsiz İletişim'in yararlı olabileceğini göstermem için beni okuluna davet etti.

"Sosyal ve duygusal açıdan uyumsuz" oldukları varsayılan kırk öğrenciyle görüşmem istendi. Bu tür etiketlerin kendini gerçekleştiren kehanetlere dönüştüğünü görmek benim için sarsıcıydı. Bir öğrenciyi bu şekilde etiketlemek ona okulda kendisinden istenen her şeye biraz da eğlence olsun diye karşı çıkma izni vermek değil de nedir? İnsanları etiketlediğimizde, onların bizi kaygılandıran davranışlarını körükler, sonra da bunu kendi koyduğumuz teşhisin yeni bir teyidi olarak görürüz. Sınıfa girdiğimde çoğu öğrenciyi pencerelerden sarkmış, avludaki arkadaşlarına küfürler yağdırırken bulmak beni şaşırtmadı, çünkü bu öğrenciler "sosyal ve duygusal açıdan uyumsuz" olarak tanımlandıklarını biliyorlardı.

Söze, bir ricada bulunarak başladım: "Hepinizin gelip oturmanızı rica ediyorum ki size kim olduğumu ve bugün sizinle birlikte ne yapmak istediğimi açıklayabileyim." Öğrencilerin aşağı yukarı yarısı geldi. Hepsinin beni duyduğundan emin olmadığım için ricamı tekrar ettim. Pencereden sarkmaya devam eden iki delikanlı dışında, geri kalanlar oturdu. Maalesef, şansıma, bu ikisi sınıfın en iri öğrencileriydi.

"Affedersiniz," diye hitap ederek, "Siz beylerden biri söylediklerimden ne duyduğunuzu tekrarlar mı?" diye sordum. Biri bana dönüp homurdanarak "Evet, oraya gelip oturmamız gerekiyormuş," dedi. İçimden, "Ooo, ricamı talep olarak duymuş," dedim.

"Beyefendi," dedim (böyle pazılara –özellikle de üzerlerinde dövme varsa– sahip kişilere 'beyefendi' demeyi öğrenmiştim), "Lütfen söyler misiniz, size patronluk tasladığım izlenimi uyandırmadan isteğimi nasıl ifade edebilirim?"

"Haaa?" Otorite figürlerinden talep duymaya şartlanmış olduğu için benimki gibi farklı bir yaklaşıma alışkın değildi. "Sizin ne istediğinize aldırmadığım izlenimi uyandırmadan, sizden ne istediğimi nasıl anlatabilirim, söyler misiniz?" diye sorumu tekrar et-

tim. Bir an tereddüt etti, sonra omuzlarını silkerek "Bilmiyorum," dedi.

"Şu an aramızda geçenler, bugün birlikte konuşmayı istediğim konuya iyi bir örnek oldu. İstediklerini etrafa emir yağdırmadan dile getirebilirlerse insanların birbirlerinden çok daha fazla hazzedeceklerine inanıyorum. Size ne istediğimi söylediğimde bunu yapmaya mecbur olduğunuzu yoksa hayatınızı karartacağımı söylemiyorum. Bunu nasıl söylersem bana güvenebilirsiniz, onu da bilmiyorum." Çok şükür bu sözler genç adama anlamlı geldi ki arkadaşıyla birlikte gelip gruba katıldı. Bu gibi bazı durumlarda, ricamızın olduğu gibi anlaşılması biraz zaman alabilir.

Bir ricada bulunurken, ricaları otomatik olarak talebe dönüştüren aşağıdaki türden düşüncelerimiz var mı, anlamak için zihnimizi taramakta yarar var:

- Kendi dağınıklığını kendi *toplamalı.*
- Ondan istediğimi yapması *gerekiyor.*
- Zam almaya *layığım.*
- Onları geç vakte kadar tutmaya *hakkım var.*
- Daha çok izin kullanmak *hakkırn.*

İhtiyaçlarımızı bu düşüncelerle sarıp sarmalarsak, ricamız yerine getirilmediğinde karşımızdakini yargılamamız kaçınılmazdır. Bir seferinde, küçük oğlum çöpü dışarı çıkarmayınca benim de aklımdan bu tür kendimi haklı gören düşünceler geçmişti. Ev işlerini paylaştığımızda bu görevi almayı kabul etmişti; ama hâlâ çöpü dışarıya çıkarması konusunda sürekli mücadele ediyorduk. Ona her gün, sırf çöpü dışarıya çıkarmasını sağlamak için, "Bu senin işin", "Hepimizin işi var" gibi sözlerle hatırlatmalar yapıyordum.

Sonunda bir gece, çöpü neden dışarıya çıkarmadığı konusunda uzun zamandır bana anlattıklarına daha dikkatle kulak verdim. O akşamki konuşmamızın ardından aşağıdaki şarkıyı yazdım. Oğlum onun durumuna gösterdiğim empatiyi hissettikten sonra, başka uyarıya gerek kalmadan çöpü dışarıya çıkarmaya başladı.

Brett'in Ezgisi
Eğer açıkça görebilirsem
bir talepte bulunmadığını
yanıtlarım seni o zaman
seslendiğinde bana.
Oysa kibirli tavırlar takınıp
patronluk taslarsan bana,
toslamış bulursun kendini duvara.
Hele benim için yaptıklarını
yüce gönüllü bir tavırla
tek tek saymaya kalktığında
hazır ol sonuçlarına:
Maç başlamıştır artık!
Bağırabilirsin,
tükürebilirsin yüzüme,
sızlanabilir, inleyebilir, çatlayabilirsin hatta;
çöpü dışarı çıkarmayacağım gene de.
Kendine versen de çekidüzen
öyle kolay olmayacak hemen
bağışlamam onca şeyi, yaptığın.
Çünkü bugüne kadar yalnızca
istediklerini yaparsam harfiyen
beni insandan saydın.
Marshall Rosenberg

ÖZET

Şiddetsiz İletişim'in dördüncü bileşeni, *her birimizin hayatlarımızı zenginleştirmek için birbirimizden ne rica etmek istediğimiz* sorusuyla ilgilidir. Üstü kapalı, soyut veya belirsiz cümlelerden kaçınmaya çalışır, ne *istemediğimizi* değil, ne *istediğimizi* ifade ederek olumlu eylem dilini kullanmaya çalışırız.

Konuşurken karşılık almak istediğimiz konuda ne kadar net olursak, istediğimizi elde etme olasılığımız da o kadar artar. Dile getirdiğimiz mesaj ile algılanan her zaman bir olmadığından, me-

sajımızın istediğimiz gibi duyulup duyulmadığını nasıl anlayacağımızı öğrenmemiz faydalıdır. Özellikle kendimizi bir grupta ifade ediyorsak, beklediğimiz yanıtın doğası hakkında net olmamız gerekir. Yoksa grubun değerli zamanını boşa harcayacak verimsiz konuşmalar başlatabiliriz.

Dinleyenler, isteklerimize uymazlarsa, suçlanacaklarına veya cezalandırılacaklarına inandıklarında, ricaları talep olarak algılarlar. Karşımızdakilerin talepte değil ricada bulunduğumuza güvenmelerine yardımcı olmak için, bize ancak, isteğimizi gerçekten kendi rızalarıyla yerine getireceklerse evet demelerini arzu ettiğimizi onlara ifade edebiliriz. Şiddetsiz İletişim'in amacı, isteğimiz yerine gelsin diye insanları veya davranışlarını değiştirmek değildir. Amaç, nihayetinde herkesin ihtiyaçlarını karşılayacağı, dürüstlük ve empatiye dayalı ilişkiler geliştirmektir.

Uygulamada Şiddetsiz İletişim

En İyi Arkadaşımızın Sigara İçmesiyle İlgili Korkularımızı Paylaşmak

Al ve Burt, otuz yılı aşkın süredir çok iyi arkadaştır. Sigara kullanmayan Al, yıllar boyunca Burt'ü günde iki paket sigara içme alışkanlığından vazgeçirmek için elinden gelen her şeyi yapmıştır. Al, geçmişte arkadaşına sigarayı bıraktırmaya çalıştığı birçok kez Burt tarafından kendisini yargılamakla suçlanmıştır. Son bir yıl içinde arkadaşının kuru öksürüğünün daha da şiddetlendiğini fark eden Al, bir türlü ifade edemediği öfke ve korkuya gömülü enerjiyle bir gün dayanamayıp patlar.

Al: Burt, bunu defalarca konuştuk biliyorum ama dinle beni. Şu lanet sigaralarının seni öldüreceğinden korkuyorum. Sen benim en iyi arkadaşımsın ve olabildiğince uzun yıllar birlikte olmayı istiyorum. Lütfen seni yargıladığımı düşünme. Yargılamıyorum, sadece çok endişeliyim.

Burt: Yok, kaygını anlıyorum. Uzun zamandır arkadaşız.

Al: *(Rica eder)* Ne olur bırakır mısın?

Burt: Keşke yapabilsem.

Al: *(Burt'ün bu ricayı kabul etmesine engel olan duygu ve ihtiyaçlarına kulak vererek)* Başarısız olmak istemediğin için denemeye mi korkuyorsun?

Burt: Evet... Biliyorsun daha önce kaç kere denedim. Bırakamadığım için insanların benim yetersiz olduğumu düşündüklerini biliyorum.

Al: *(Burt'ün ricasının ne olabileceğini tahmin etmeye çalışarak)* Senin yetersiz olduğunu düşünmüyorum ve deneyip yine başarısız olsan da öyle düşünmem. Sadece denemeni isterim.

Burt: Teşekkürler. Ama bunu isteyen tek sen değilsin ki. Herkes istiyor. Gözlerinden anlıyorum, beceriksiz olduğumu düşünüyorlar.

Al: *(Burt'ün duygulanıyla empati kurarak)* Bırakmak bile yeterince zorken bir de diğerlerinin ne düşüneceği konusunda endişelenmek epey bunaltıcı olmalı, değil mi?

Burt: Bağımlı olduğum ve kontrol edemediğim bir alışkanlığım olduğu fikrinden nefret ediyorum.

Al: *(Burt'le göz göze gelerek başıyla onaylar. Burt'ün derindeki duygu ve ihtiyaçlarına duyduğu ilgi ve dikkat, gözlerinden ve sonrasında oluşan sessizlikten belli olur.)*

Burt: Demek istediğim, artık sigara içmeyi bile sevmiyorum. Topluluk içinde içersen seni dışlıyorlar. Çok utandırıcı.

Al: *(Empatiye devam ederek)* Anlaşılan gerçekten bırakmak istiyorsun, ama başarısız olacağından korkuyorsun ve bunun kendine saygını ve güvenini nasıl etkileyeceğinden endişeleniyorsun.

Burt: Evet, sanırım öyle... Biliyor musun, daha önce bu konuda kimseyle konuştuğumu sanmıyorum. Genelde insanlar bana sigarayı bırakmamı söylediklerinde, "Gidin başımdan!" derim. Bırakmayı ben de istiyorum ama insanların bu kadar da üstüme gelmelerini istemiyorum.

Al: Sana baskı yapmak istemem. Başaramamakla ilgili korkularında seni rahatlatabilir miyim bilemem ama sana elimden geldiğince destek olmayı isterim. Tabii. sen de istersen.

Burt: Evet, isterim. Benim için kaygılanmandan ve yardım etmeyi istemenden çok etkilendim. Ama, diyelim ki henüz hazır değilim, bu da sana uyar mı?

Al: Tabii ki Burt, ben seni eskisi gibi severim. Sadece daha uzun zaman sevebilmeyi istiyorum.

Al'in isteği talep değil gerçek bir rica olduğundan, Burt'ün yanıtından bağımsız olarak, ilişkilerinin niteliğine odaklanmaya dönük farkındalığını korur. Bu farkındalığını ve Burt'ün özerklik ihtiyacına duyduğu saygıyı şu sözlerle ifade eder: "Ben seni eskisi gibi severim." Aynı zamanda, "Seni daha uzun zaman sevebilmek isterim," sözleriyle de kendi ihtiyacını ifade etmiş olur.

Burt: Peki, o zaman, belki tekrar denerim... Ama başkalarına söyleme, tamam mı?

Al: Tabii, ne zaman hazır olacağına sen karar ver; bundan kimseye bahsetmeyeceğim.

Alıştırma 4

RİCA DİLE GETİRMEK

Ricaların net bir şekilde ifade edilmesi konusunda görüş birliğinde olup olmadığımızı görmek için lütfen konuşanın somut bir eylemde bulunulmasını netlikle rica ettiği cümleleri işaretleyiniz.

1. "Beni anlamanı istiyorum."
2. "Yaptığım ve senin takdir ettiğin bir şeyi söylemeni istiyorum."
3. "Kendine daha çok güvenmeni istiyorum."
4. "İçkiyi bırakmanı istiyorum."
5. "Kendim olmam için izin vermeni istiyorum."

6. "Dünkü toplantı hakkında bana dürüst davranmanı istiyorum."
7. "Arabayı hız sınırında ya da altında kullanmanı istiyorum."
8. "Seni daha iyi tanımak isterim."
9. "Özel hayatıma saygı göstermeni istiyorum."
10. "Daha sık akşam yemeği hazırlamanı istiyorum."

Alıştırma 4'e yanıtlarım:

1. Eğer bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı görüşte değiliz. Bana göre, *anlamak* sözcüğü netlik içinde dile getirilmiş somut bir eylem ricası değil. Somut bir eylem ricası şöyle olabilirdi: "Az önce dediklerimden ne duyduğunu bana söylemeni rica ediyorum."
2. Bu cümleyi işaretlediyseniz konuşanın somut bir eylemi net bir dille rica ettiği konusunda aynı görüşteyiz.
3. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı görüşte değiliz. Bana göre, *daha çok güvenmek* sözleri, istenen somut eylemi içeren net bir ricayı ifade etmiyor. Somut eylem içeren bir rica şöyle olabilirdi: "Bir girişkenlik eğitimine katılmanı istiyorum; çünkü bunun senin özgüvenini artıracağına inanıyorum."
4. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı görüşte değiliz. Bana göre, *içkiyi bırak* sözleri, yapılabilecek somut bir eylemi dile getirmiyor. Konuşanın ne istediğini değil, ne istemediğini açıklıyor. Somut eylem içeren bir rica şöyle olabilirdi: "İçki içtiğinde hangi ihtiyaçlarının karşılandığını söylemeni ve bu ihtiyaçları karşılamanın farklı yollarını benimle tartışmanı istiyorum."
5. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı görüşte değiliz. Bana göre, *kendim olmaya izin vermek* sözleri, somut bir eylem içeren net bir ricayı ifade etmiyor. Somut eylem içeren bir rica şöyle olabilirdi: "Hoşuna gitmeyecek bazı şeyler yapsam da ilişkimizi bitirmeyeceğini söylemeni istiyorum."
6. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı görüşte değiliz. Bana göre, *bana dürüst davran* sözleri, somut eylem içe-

ren net bir ricayı ifade etmiyor. Somut eylem içeren bir rica şöyle olabilirdi: "Yaptığım şeyle ilgili ne hissettiğini ve neyi farklı yapmamı arzu ettiğini söylemeni istiyorum."

7. Bu cümleyi işaretlediyseniz konuşanın somut bir eylemi net bir dille rica ettiği konusunda aynı görüşteyiz.
8. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı görüşte değiliz. Bana göre, *daha iyi tanımak* sözleri, somut eylem içeren net bir ricayı ifade etmiyor. Somut eylem içeren net bir rica şöyle olabilirdi: "Söyler misin, haftada bir öğle yemeğinde benimle buluşmak ister misin?"
9. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı görüşte değiliz. Bana göre, *özel hayatıma saygı göster* sözleri, somut eylem içeren net bir ricayı ifade etmiyor. Somut eylem içeren net bir rica şöyle olabilirdi: "Ofisime girmeden önce kapımı çalmayı kabul etmeni istiyorum."
10. Bu cümleyi işaretlediyseniz sizinle aynı görüşte değiliz. Bana göre, *daha sık* sözleri, somut eylem içeren net bir ricayı ifade etmiyor. Somut eylem içeren net bir rica şöyle olabilirdi: "Her pazartesi akşam yemeği hazırlamanı istiyorum."

YEDİNCİ BÖLÜM

Empatiyle Anlamak

Önceki dört bölümde Şiddetsiz İletişim'in dört bileşeninin, yani ne gözlemlediğimiz, ne hissettiğimiz, neye ihtiyacımız olduğu ve hayatımızı zenginleştirmek için ne rica etmeyi istediğimiz üzerinde durduk. Buraya kadar kendimizi ifade etmek için kullandığımız bu dört bileşeni, şimdi başkalarının ne gözlemlediğini, ne hissettiğini, neye ihtiyacı olduğunu ve ne istediğini duymak için kullanmaya yöneleceğiz. İletişim sürecinin bu yönünü *empatiyle anlamak* olarak adlandırıyoruz.

Şiddetsiz İletişim'in iki yönü:
- Dürüstlükle ifade etmek
- Empatiyle anlamak

Mevcudiyet: Bir Şeyler Yapmayı Bırak, Öylece Dur!

Empati, başkalarının yaşadıkları ne ise, onu saygıyla anlama halidir. Çinli filozof Chuang-Tzu, gerçek empatinin tüm varlığımızla dinlemeyi gerektirdiğini söyler: "Sırf kulakla duymak bir şeydir. Zihinle anlayarak duymak başka bir şeydir. Ancak ruhla duymak, kulak ya da zihin gibi tek bir duyuyla sınırlı değildir. Dolayısıyla bütün duyuların boş olmasını gerektirir. Ancak bütün duyular boş olduğunda tüm varlık dinleyebilir. İşte o zaman, hemen önümüzde duran, ama asla kulakla

Empati: Zihni boşaltarak tüm mevcudiyetimizle dinlemek

duyulamayacak ya da zihinle anlaşılamayacak olana yönelik doğrudan bir kavrayış yaşanır."

Başkalarıyla empati kurmak, ancak onlarla ilgili bütün yerleşik yorum ve önyargılarımızdan arınmayı başardığımızda mümkün olur. Avusturya doğumlu İsrailli filozof Martin Buber, hayatın bizden beklediği bu mevcudiyet halini şöyle açıklar: "Bütün benzerliklerine rağmen hayatın her durumunun, tıpkı yeni doğmuş çocuk gibi, daha önce var olmamış ve bir daha asla var olmayacak yeni bir yüzü vardır. Sizden, önceden hazırlayamayacağınız bir tepki bekler. Geçmişe dair hiçbir şeyi istemez. Sadece mevcut olmanızı, sorumluluk almanızı, kısacası sizi ister."

Empatinin gerektirdiği mevcudiyeti korumak kolay değildir. Fransız filozof Simone Weil, "Acı çeken birine tüm dikkati verebilme kapasitesi çok ender bulunan ve zor bir şeydir. Neredeyse mucizedir; tam bir mucizedir," der. "Bu kapasiteye sahip olduğunu sananların hemen hiçbiri ona sahip değillerdir." Genelde, empati yapmak yerine tavsiye veya teselli vermeye ve kendi durumumuzu veya duygularımızı anlatmaya eğilim gösteririz. Oysa empati, tüm dikkatimizi karşı tarafın verdiği mesaja odaklamayı gerektirir. Karşımızdakine, kendini tam anlamıyla ifade edebilmesi ve anlaşıldığını hissetmesi için gereken zamanı ve alanı veririz. Bu beceriyi çok güzel açıklayan bir Budist atasözü vardır: "Bir şeyler yapmayı bırak, öylece dur."

Tavsiyede bulunmadan ya da teselli etmeden önce sorun: Bunu istiyorlar mı?

Empatiye ihtiyacı olan birinin, bizden durumu düzeltecek bir tavsiye veya teselli istediğini varsaymamız, o kişi için son derece bunaltıcı olabilir. Ben, insanlara tavsiye vermeden veya onları teselli etmeden önce, onlara bu tür bir katkıyı isteyip istemediklerini sormayı kızımdan aldığım bir dersle öğrendim. Bir gün aynada kendine bakarken "Bir domuz kadar çirkinim," dedi.

"Sen Tanrı'nın dünyaya gönderdiği en harika yaratıksın!" diye atıldım. Bana sert bir bakış fırlatıp, "Aman baba!" diye bağırdı ve kapıyı çarparak odayı terk etti. Aslında istediğinin sadece birazcık empati olduğunu daha sonra anladım. Onu teselli etmek yerine "Bugün görüntünden hoşnut değilsin galiba?" diye sorabilirdim.

Arkadaşım Holley Humphrey, bizi, karşımızdakilerle empatik bağlantı kurmak için anda mevcut olmaktan alıkoyan bazı yaygın davranışları tespit etti. Aşağıda bunlara örnekler bulacaksınız.

- **Tavsiye vermek:** "Bence ..... yapmalısın." "Nasıl olur da ..... yapmazsın?"
- **Üste çıkmak:** "O da bir şey mi; sen bir de benim başıma gelenleri dinle!"
- **Ders vermek:** "Eğer ..... yapsaydın o zaman bu senin için çok olumlu bir deneyime dönüşebilirdi."
- **Teselli Etmek:** "Senin hatan değildi; sen elinden geleni yaptın."
- **Hikâye anlatmak:** "Bu bana bir zamanlar başımdan geçen şöyle bir olayı hatırlatıyor..."
- **Üstünü örtmek:** "Boş ver, takma kafana, hadi neşelen."
- **Sempati kurmak:** "Ah, vah vah vah, yazık sana!"
- **Sorgulamak:** "Bu ne zaman başladı?"
- **Açıklamada bulunmak:** "Seni arayacaktım ama..."
- **Düzeltmek:** "Hayır, o öyle olmadı."

Haham Harold Kushner'in, *When Bad Things Happen to Good People* (İyi İnsanların Başına Kötü Şeyler Geldiğinde) adlı kitabında, oğlu ölüm döşeğindeyken yanındakilerin, ona kendini iyi hissettirmek için söyledikleri sözlerin, aslında onun için ne kadar acı verici olduğunu anlatır. Daha da acı verici olan şey ise, benzer durumda olan insanlara yirmi yıl boyunca kendisinin de aynı şeyleri söylediğini fark etmesi olmuş.

Durumu "düzeltmemiz" ve diğerlerinin kendilerini iyi hissetmelerini sağlamamız gerektiğine inanmak, bizi anda mevcut olmaktan alıkoyar. Özellikle danışman ya da psikoterapist olarak çalışanların bu inanca kapılma olasılığı çok yüksektir.

Zihinsel anlama çabası empatiyi engeller.

Bir eğitim sırasında yirmi üç akıl sağlığı uzmanıyla çalışırken, onlardan, "Çok depresif hissediyorum. Yaşamaya devam etmek için bir neden göremiyorum," diyen bir hastaya nasıl yanıt vereceklerini kelimesi kelimesine yazmala-

rını istedim. Yazdıklarını toplayıp şöyle dedim: "Şimdi her birinizin yazdıklarını yüksek sesle okuyacağım. Kendinizi, depresyonda olduğunu ifade eden kişinin yerine koyun ve anlaşıldığınızı sezdiğiniz bir cümle duyduğunuzda elinizi kaldırın." Eller yirmi üç yanıtın sadece üçüne kalktı. "Bu ne zaman başladı?" benzeri sorular en sık yazılan yanıtlar arasındaydı. Bu tür sorular uzmanın problemi teşhis edip iyileştirebilmek için gerekli olan bilgiyi topladığı izlenimini uyandırır. Aslında problemi böyle zihinsel seviyede anlamak empatinin gerektirdiği mevcudiyet haline engel olur. İnsanların sözleri üzerine düşünerek anlattıklarını teorilerimizle ilişkilendirmeye çalıştığımızda birer seyirci oluruz, insanlarla birlikte olmayız. Empatinin kilit unsuru, mevcudiyettir: Karşımızdakine ve onun yaşadığı deneyime tüm mevcudiyetimizle eşlik ederiz. Mevcudiyete dair bu nitelik, empatiyi zihinsel anlayıştan ya da sempatiden ayrıştırır. Kimi zamanlar başkalarının duygularını hissederek onlarla sempati kurmayı da seçebiliriz; ama sempati sunduğumuz anda empatik olmadığımızın farkında olmakta yarar vardır.

Duygu ve İhtiyaçlara Kulak Vermek

Karşımızdaki ne söylerse söylesin, biz sadece onların:
a) ne gözlemlediğine
b) ne hissettiğine
c) neye ihtiyaçları olduğuna
d) neyi rica ettiklerine kulak veririz.

Şiddetsiz İletişim'de, insanlar kendilerini ifade etmek için hangi sözcükleri kullanırlarsa kullansınlar, biz onların gözlemlerine, duygularına, ihtiyaçlarına ve ricalarına odaklanırız. Diyelim ki acil bir ihtiyacı için size başvuran yeni komşunuza arabanızı ödünç verdiniz; aileniz de bunu öğrendiğinde şiddetle tepki verdi: "Deli misin? Hiç tanımadığımız birine nasıl güvenirsin?" (1) Üstünüze alınarak kendinizi suçlamak ya da (2) aile üyelerini suçlayıp yargılamak yerine, Şiddetsiz İletişim'in bileşenlerini kullanarak onların duygu ve ihtiyaçlarıyla uyumlanabilirsiniz.

Bu durumda ailenin ne gözlemleyip neye tepki verdiği açıktır: Arabanın yabancı birine ödünç verilmesi. Başka durumlar-

da, gözlem bu kadar belirgin olmayabilir. Örneğin bir çalışma arkadaşınız size, "Sen iyi bir takım oyuncusu değilsin," dediğinde, böyle bir ifadeyi tetikleyen davranışı genellikle tahmin edebilsek de, çalışma arkadaşınızın ne gözlemlediğini bilemeyebiliriz.

Bir atölye çalışmasında geçen aşağıdaki diyalog, karşımızdaki kişilerin duygularının sorumluluğunu yüklenmeye ve mesajları üstümüze almaya alışık olduğumuzda, onların duygu ve ihtiyaçlarına odaklanmanın ne kadar zor olduğuna bir örnektir. Bu diyalogdaki kadın, kocasının bazı ifadelerinin ardındaki duygu ve ihtiyaçları duymayı öğrenmek istiyordu. Kocasının duygu ve ihtiyaçlarını önce tahmin etmesini, ardından da bunları onunla teyit etmesini önerdim.

Kocanın ifadesi: "Seninle konuşmanın ne anlamı var? Sen hiç dinlemezsin ki."

Kadın: Benimle mutsuz musun?

MBR: "Benimle" dediğin zaman, onun duygularının senin yaptıklarının sonucu oluştuğunu ima ediyorsun. "Benimle mutsuz musun?" yerine ".....ye ihtiyacın olduğu için mutsuz musun?" demeni tercih ederdim. Bu, dikkatini kocanın iç dünyasında olup bitenlere odaklamanı sağlar ve verilen mesajı üstüne alınma olasılığını azaltır.

Kadın: O zaman ne diyeceğim? "Mutsuz musun, senin...? Senin ne?"

MBR: Eşinin, "Seninle konuşmanın ne anlamı var? Sen hiç dinlemezsin ki," mesajının içeriğinden bir ipucu çıkarabilirsin. Sence böyle dediğinde, neye ihtiyacı var da karşılanmıyor olabilir?

Kadın: *(Kocasının mesajı aracılığıyla ifade edilen ihtiyaçlarla empati kurmaya çalışarak)* "Seni anlamadığım hissine kapıldığın için kendini mutsuz mu hissediyorsun?"

MBR: Onun neye ihtiyacı olduğuna değil, ne düşündüğüne odaklanıyorsun, bunu fark et. İnsanların senin hakkın

daki düşüncelerine odaklanmak yerine, neye ihtiyaç duyduklarını duyabilirsen onları çok daha az tehditkâr bulacaksın. Senin onu dinlemediğini düşündüğü için mutsuz olduğunu duymak yerine, ona "Mutsuz musun, ...ya mı ihtiyacın var?" diye sorarak onun ihtiyaçlarına odaklan.

İnsanların ne düşündüklerine değil, neye ihtiyaçları olabileceğine kulak verin.

Kadın: *(Tekrar deneyerek)* "Kendini mutsuz mu hissediyorsun, duyulmaya mı ihtiyacın var?"

MBR: Benim aklımdan geçen de buydu. Kocanı bu şekilde duymak sende bir fark yarattı mı?

Kadın: Kesinlikle, büyük fark var. Yanlış bir şey yaptığım düşüncesine kapılmadan, onun içinde neler olup bittiğini görebiliyorum.

Duyduğumuzu Kendi Sözlerimizle Tekrarlamak

Dikkatimizi odaklayıp karşımızdakilerin ne gözlemlediklerini, ne hissettiklerini, neye ihtiyaç duyduklarını ve hayatlarını zenginleştirmek için ne istediklerini duyduktan sonra, ne anladığımızı kendi sözlerimizle tekrarlayarak geri yansıtabiliriz. Ricalara ilgili bölümde (Altıncı Bölüm) karşı taraftan söylediklerimizi bize yansıtmasını nasıl isteyeceğimizi ele almıştık; şimdi bunu karşı tarafa nasıl sunacağımıza bakacağız.

Karşı tarafın mesajını doğru duyduysak, duyduğumuzu kendi sözcüklerimizle tekrar etmek bunu teyit edecektir. Tekrarımız doğru değilse, konuşana bizi düzeltme fırsatı veririz. Mesajı geri yansıtmayı seçmenin bir diğer avantajı da konuşana söylediklerı üzerinde düşünme zamanı ve kendi içini daha derinlemesine araştırma olanağı sunmasıdır.

Şiddetsiz İletişim, duyduğumuzu kendi sözlerimizle tekrarlarken, bunu, ne anladığımızı ortaya koyan ve karşımızdakine gerekli düzeltmeleri yapma şansı veren sorular aracılığıyla yapmamızı öngörür. Sorular şu bileşenlere odaklanabilir:

1. Karşımızdakinin gözlemledikleri: "Geçen hafta dışarıda geçirdiğim akşam sayısına mı tepki gösteriyorsun?"
2. Karşımızdakinin hissettikleri ve bu duyguları doğuran ihtiyaçlar: "Kırıldın mı, gösterdiğin çabalar için bundan daha fazla takdire mi ihtiyacın var?"
3. Karşımızdakinin rica ettiği/istediği şey: "Yaptığım şeyi neden anlattığımı mı söylememi istiyorsun?"

Bu sorular karşımızdakinin iç dünyasında neler olup bittiğini sezmemizi gerektirir; öte yandan sezgilerimiz yanlışsa, konuşanın düzeltmesi için de bir çağrı niteliği taşır. Yukarıdaki sorularla aşağıdakilerin arasındaki farka dikkat ediniz:

1. "Ne yapmışım ben, sen neden söz ediyorsun?"
2. "Kendini nasıl hissediyorsun?" "Neden öyle hissediyorsun?"
3. "Benden bununla ilgili ne yapmamı istiyorsun?"

Bilgi istediğinizde önce kendi duygu ve ihtiyaçlarınızı dile getirin.

İkinci grup sorular, konuşanın gerçeğini sezmeye çalışmadan sadece bilgi edinmeye çalışır. Her ne kadar bu sorular karşımızdakinin içinde olup bitenle bağlantı kurmanın en doğrudan yolu gibi görünseler de, bunun arzu ettiğimiz bilgileri edinmenin en güvenilir yolu olmadığını fark ettim. Bu tür sorular karşımızdaki kişide, sanki onu bir öğretmen edasıyla sorguluyormuşuz ya da vaka üzerinde çalışan bir psikologmuşuz izlenimi bırakabilir. Gene de eğer bu yoldan bilgi edinmeye karar verirsek, gördüm ki insanlar kendilerini, önce sorumuzun kaynağı olan kendi duygu ve ihtiyaçlarımızı dile getirdiğimizde daha güvende hissediyorlar. Yani, birine, "Ben ne yaptım?" diye sormak yerine şöyle diyebiliriz: "Canım sıkkın, çünkü neye gönderme yaptığını anlamak istiyorum. Beni bu şekilde değerlendirmeni sağlayacak ne yaptığımı söyler misin?" Duygularımız ve ihtiyaçlarımız sesimizin tonundan veya sözlerimizden açıkça belli olduğunda bu adım gereksiz hatta faydasız olabilir, ama özellikle sorduğumuz sorulara yoğun duygular eşlik ediyorsa bu adımı uygulamayı öneririm.

Bir durumun, duyduğumuzu kendi sözlerimizle tekrarlamayı gerektirdiğine nasıl karar veririz? Kuşkusuz, mesajı iyice anladığımızdan emin olmadığımızda, tahminimizi teyit etmek ya da karşımızdakine düzeltme şansı vermek için duyduklarımızı kendi sözlerimizle tekrar edebiliriz. Dahası anladığımızdan emin olsak bile, karşımızdaki kişinin, mesajının tam anlaşıldığına dair bir teyit istediğini sezebiliriz. Hatta onlar bunu açıkça, "Anlaşıldı mı?" ya da "Ne demek istediğimi anlıyor musun?" gibi sorularla ifade edebilirler. Böyle anlarda, söylediklerinin tarafımızdan net bir tekrarı, konuşana "Evet, anlıyorum," yanıtı duymaktan çok daha fazla güven verir.

Hastanede gönüllü olarak çalışan ve Şiddetsiz İletişim eğitimine katıldıktan kısa bir süre sonra hemşirelerin bir ricasıyla karşılaşan gönüllü kadının hikâyesi bu duruma örnek olabilir. Hemşireler gönüllü kadından yaşlı bir hastayla konuşmasını istemişler ve eklemişler: "Biz bu kadına o kadar da hasta olmadığını ve ilaçlarını alırsa iyileşeceğini söyledik, ama bütün gün odasında oturup, 'Ölmek istiyorum, ölmek istiyorum,' diye tekrar etmekten başka bir şey yapmıyor." Gönüllü kadın, yaşlı kadının yanına gitmiş ve hemşirelerin de anlattığı gibi, onu yalnız başına oturup kendi kendine sürekli "Ölmek istiyorum," diye fısıldarken bulmuş.

"Demek ölmek istiyorsun?" diyerek empati kurmuş gönüllü. Şaşıran yaşlı kadın, sürekli tekrarladığı cümleyi kesmiş; rahatlamış görünüyormuş. Sonra hiç kimsenin ne kadar berbat hissettiğini anlamadığını anlatmaya başlamış. Gönüllü, yaşlı kadının duygularını yansıtmaya devam etmiş; çok geçmeden, öyle sıcak bir diyalog kurmuşlar ki birbirlerine sıkı sıkı sarılıp bir süre öylece oturmuşlar. Günün ilerleyen saatlerinde, hemşireler gönüllüye sihirli formülü sormuşlar çünkü yaşlı kadın yemek yemeye ve ilaçlarını almaya başlamış ve görünüşe göre ruh hali de daha iyiymiş. Bu örnekte gördüğümüz şey şudur: Hemşireler ona tavsiyelerde bulunup güvence vererek yardım etmeye çalışmış olsalar da, yaşlı kadın ancak gönüllü kadınla karşılaştığında gerçekten ihtiyaç duyduğu şeyi alabilmiştir. Derin çaresizliğini duyabilecek başka bir insanla bağlantı kurmak.

Yoğun duygular içeren mesajları geri yansıtın.

Duyduğumuzu ne zaman kendi sözlerimizle tekrar edeceğimiz konusunda şaşmaz kurallar yoktur. Ama pratikte, konuşan kişi çok yoğun duygular dile getiriyorsa, onun duyduğumuzu yansıtmamızdan memnun olacağını varsayabiliriz. Diğer yandan eğer konuşan bizsek, sözlerimizin bize yansıtılmasını ne zaman isteyip ne zaman istemediğimizi açıkça belirtmek, dinleyicinin işini kolaylaştırır.

Duyduğunuzu kendi sözlerinizle, ancak ve ancak daha derin şefkate ve anlayışa katkıda bulunacaksa, tekrar edin.

Öyle durumlar vardır ki, belirli kültürel normlara duyduğumuz saygı nedeniyle birinin dediklerini sözlü olarak yansıtmamayı tercih edebiliriz. Örneğin, bir seferinde Çinli bir adam, babasının yorumlarının ardındaki duygu ve ihtiyaçları duyabilmeyi öğrenmek için bir atölyeye katılmıştı. Babasının sözlerinde sürekli duyduğu eleştiri ve saldırılara katlanamadığı için babasını ziyaret etmeye çekiniyordu ve aylarca ondan uzak durmuştu. On yıl sonra beni ziyaret edip duygu ve ihtiyaçları duyma becerisinin babasıyla olan ilişkisini kökten dönüştürdüğünü ve artık aralarında oluşan yakın ve sevgi dolu bağın keyfini yaşadıklarını anlattı.

Babasının duygu ve ihtiyaçlarını dinlemekle beraber, duyduklarını kendi sözleriyle tekrar etmiyordu. "Asla yüksek sesle söylemem," diye açıkladı. "Kültürümüzde, insanlar duyguları hakkında doğrudan konuşulmasına alışık değiller. Yine de, artık onun sözlerini saldırı değil, kendi duygu ve ihtiyaçları olarak duyabilmem sayesinde ilişkimiz son derece mükemmel bir hale geldi."

"Yani onunla duygularıyla ilgili asla doğrudan konuşmayacaksın ama onları duyabilmenin faydası oluyor, öyle mi?" diye sordum.

"Öyle değil, sanırım artık hazır olduğumu düşünüyorum," diye cevap verdi. "Artık ilişkimiz bu kadar sağlam olduğuna göre, ona 'Baba, seninle duygularımız hakkında doğrudan konuşabilmeyi istiyorum,' desem o da artık bunu yapmaya hazır olabilir."

Duyduğumuzu kendi sözlerimizle tekrarlarken kullandığımız ses tonu son derecede önemlidir. İnsanlar söyledikleri geri yan-

sıtılırken en ufak bir eleştiri ya da iğneleyici imaya karşı son derece hassas olabilirler. Benzer şekilde, iç dünyalarında olup bitenleri onlara söylüyormuşuz izlenimi verecek bilmiş bir ses tonuyla konuşmamızdan da olumsuz etkileneceklerdir. Eğer bilinçli olarak karşımızdakinin duygu ve ihtiyaçlarına kulak veriyorsak, ses tonumuz anladığımızı iddia etmez, onu anlayıp anlamadığımızı öğrenmek istediğimizi anlatır.

Gözümüzü korkutan mesajların ardında sadece ihtiyaçlarını karşılamak için bize çağrı yapan insanlar vardır.

Aynı zamanda, duyduğumuzu kendi sözlerimizle tekrar etmemizin ardındaki niyetin yanlış anlaşılması olasılığına karşı da hazır olmakta yarar vardır. Karşımızdaki, "Haydi oradan! Bırak şu psikoloji palavralarını!" diyebilir. Bu durumda, konuşanın duygu ve ihtiyaçlarını sezme çabamızı sürdürürüz. Karşımızdaki belki de sözlerini tekrar etmemizin ardındaki amacımıza güvenmiyordur ve yaptığımız şeyi takdir edebilmesi için niyetimizi daha iyi anlamaya ihtiyacı vardır. Gördüğümüz gibi, dikkatimizi mesajın ardındaki duygu ve ihtiyaçları duymaya odakladığımızda her türlü eleştiri, saldırı, hakaret ve yargılama yok oluverir. Bunu uygulamaya devam ettikçe şu basit gerçeği fark ederiz: Gözümüzü korkutmasına izin verdiğimiz tüm o mesajların ardında, bize esenliklerine katkıda bulunma çağrısı yapan, ihtiyaçları karşılanmamış insanlar vardır. Mesajları bu farkındalıkla karşıladığımızda, başkalarının söyledikleri bizde artık "bize insan gibi davranılmadığı" hissini yaratmaz. Ancak başkalarının dile getirdiği küçültücü sıfatları üzerimize alır, kendimizi bunlara kaptırır ve bizde bir yanlışlık olduğu düşüncesine kapılırsak böyle hissederiz. Yazar ve mitoloji uzmanı Joseph Campbell'ın önerdiği gibi, mutluluk için "'Hakkımda ne düşünürler?' sorusu bir kenara koyulmalıdır." Bu mutluluğu, bize önceden eleştiri veya suçlama gibi gelen mesajların, aslında nasıl birer armağan olduklarını gördüğümüzde hissetmeye başlarız: Bu armağan acı çeken insanlara bir şey verme fırsatıdır.

Zor bir mesaj, birinin hayatını zenginleştirme fırsatına dönüşebilir.

Eğer mesajlarını kendi sözcüklerimizle tekrar ettiğimiz insanların, nedenlerimize ve içtenliğimize güvenmeme halleriyle çokça karşılaşıyorsak, kendi

niyetlerimizi daha yakından incelememiz yararlı olabilir. Şiddetsiz İletişim bileşenlerini ve yansıtma yöntemini amacımıza dair net bir bilincimiz olmaksızın mekanik bir şekilde kullanıyor olabiliriz. Örneğin kendimize, niyetimizin, karşımızdaki insanla bağlantı kurmak mı, yoksa süreci "doğru" uygulamak mı olduğunu sorabiliriz. Ya da Şiddetsiz İletişim modelini kullanıyor olsak da aslında bütün meselemiz karşımızdaki kişinin davranışlarını değiştirmek olabilir.

Bazıları, zaman kaybı olduğu gerekçesiyle, duyduğumuzu kendi sözcüklerimizle tekrar etmeye direnç gösterirler. Bir alıştırma oturumuna katılan belediye yöneticisi şöyle demişti: "Bana ofisimde oturup da gelenlere psikoterapi yapmam için değil, bilgiler vermem ve çözümler üretmem için maaş veriyorlar." Ancak aynı yönetici, mühim sorunlarını anlatmak için ona başvuran ve duyulmadıklarından dolayı hoşnutsuzluk içinde oradan ayrılan öfkeli vatandaşlarla karşı karşıya kalıyordu. Daha sonra bana dert yanan bazı vatandaşlar, "Ofisine gittiğinizde size bir sürü bilgi veriyor, ama sizi gerçekten duyup duymadığını hiç bilemiyorsunuz. Böyle olunca, verdiği bilgilere de güvenmemeye başlıyorsunuz," diye anlattılar. Duyduğunuzu kendi sözlerinizle tekrarlamak, zaman kaybı değil zaman tasarrufu sağlar. İşçi-işveren müzakereleri üzerine yapılan araştırmalar gösteriyor ki, her iki tarafın da yanıt vermeden önce bir önceki konuşanın söylediklerini eksiksiz biçimde tekrar etmeyi kabul etmesi, çatışma çözümü için gereken süreyi yarıya indiriyor.

Duyduğunuzu kendi sözlerinizle tekrarlamak zaman tasarrufu sağlar.

Başlangıçta duyduğunu kendi sözleriyle tekrarlamanın değeriyle ilgili kuşkuları olan bir adamı hatırlıyorum. Evliliklerinde ciddi sorunlar olduğu bir dönemde karısıyla beraber Şiddetsiz İletişim atölyesine katılmışlardı. Atölye esnasında karısı ona, "Beni hiç dinlemiyorsun," dedi.

"Yoo, dinliyorum," diye yanıt verdi adam.

Kadın, "Hayır dinlemiyorsun," diye karşı çıktı.

Kocasına döndüm: "Korkarım şu anda karınızın görüşünü kanıtladınız. Onu dinlediğinizi anlamasına yardım edecek biçimde yanıt vermediniz," dedim.

Vurguladığım nokta kafasını karıştırmıştı; bu nedenle onun rolünü oynamak için izin istedim. Şimdiye kadar bu konuda başarılı olamadığı için bunu seve seve kabul etti. Karısıyla aşağıdaki konuşmayı gerçekleştirdik.

Kadın: Beni hiç dinlemiyorsun.

Koca rolünde MBR: Sanırım birbirimizle konuşurken daha fazla bağlantı hissetmek istediğin için canın fena halde sıkkın.

Bu şekilde anlaşıldığının teyidini alınca, kadın gözyaşlarını tutamadı. Kocasına dönerek açıkladım: "Sanırım eşinizin anlatmaya çalıştığı ihtiyacı bu; duygularının yansıtılması ve duyulduğunun teyit edilmesi." Kocası hayretler içinde kalmıştı. Böylesine basit bir hareketin karısının üzerinde bu kadar etkili olabileceğine inanamayarak, "Bütün istediği bu muydu?" diye sordu.

Kısa süre sonra, kendisinin büyük bir duygusal yoğunlukla söylediklerini karısı da ona yansıttığında o da bu tatmini doğrudan deneyimledi. Karısının, ondan duyduklarını kendi sözleriyle tekrar etmesinin tadını çıkararak bana baktı ve "Doğruymuş," dedi.

Birisinin bizimle empatik bağlantı kurduğunun somut bir kanıtını elde etmek, çok etkileyici bir deneyimdir.

Empatiyi Sürdürmek

Dikkatimizi çözümlere ya da ricalara yöneltmeden önce, karşımızdakine kendini tam olarak ifade etme olanağı tanımamızı öneririm. Hızlıca insanların ricalarına geçersek onların duygu ve ihtiyaçlarına yönelik samimi ilgimizi tam anlamıyla gösteremeyebiliriz. Aksine insanlar, onlardan kurtulmak ya da sorunlarını gidermek için acele ettiğimiz izlenimine kapılabilirler.

Dahası, ilk mesaj çoğunlukla buzdağının görünen ucu gibidir; arkasından henüz ifade edilmemiş ama mesajla bağlantılı ve çoğu kez ondan daha da güçlü duygular gelebilir. Dikkatimizi karşımızdakinin iç dünyasında olup bitene verdiğimizde, ona iç dünyasını bütünüyle araştırma ve ifade etme olanağı sunarız. Dikkatimizi fazla hızlı bir şekilde onun ricasına ya da kendimizi ifade etme arzumuza kaydırırsak bu akışa set çekmiş oluruz.

Söz gelimi, bir anne bize gelip, "Çocuğumla başa çıkmak mümkün değil. Ona ne dersem diyeyim söz dinlemiyor," demiş olsun. Onun duygu ve ihtiyaçlarını, "Galiba çaresizlik duyuyorsunuz ve oğlunuzla bağlantı kurmanın bir yolunu bulmayı istiyorsunuz," diyerek yansıtabiliriz. Bu türden bir tekrar, çoğu kez o insanı içine bakmaya cesaretlendirir. Eğer onun ifadesini doğru yansıtmışsak, bu sefer başka duygulara da temas edebilir: "Belki de benim hatam. Ona sürekli bağırıyorum." Dinleyen kişi olarak, söylenenlerin ardındaki duygu ve ihtiyaçlara bağlı kalmaya devam edip, "Suçluluk duyuyor ve ona karşı daha anlayışlı olmak mı istiyorsunuz?" diyebiliriz. Eğer anne bu yansıtmamızda anlayış sezmeye devam ederse, duygularında daha da derinleşerek, "Başarısız bir anneyim," diyebilir. İfade bulan duygu ve ihtiyaçlara bağlı kalmaya devam ederiz: "Demek cesaretiniz kırılıyor ve ona farklı biçimde yaklaşabilmeyi istiyorsunuz, öyle mi?" Kişi, konuyla bağlantılı olarak içini tam anlamıyla dökünceye kadar bu tutumumuzu sürdürürüz.

Empatik bağlantıyı sürdürdüğümüzde, konuşan kendi özünün daha da derinlerine dokunma olanağı bulur.

Konuşanın yeterli empati aldığını,
a. kişinin gevşediğini sezdiğimizde ya da
b. söz akışı durduğunda anlarız.

Karşımızdakine yeterince empati gösterdiğimizin kanıtı nedir? Birincisi, kişi kendi iç dünyasında olup bitenlerin tam bir empatik anlayışla kabul edildiğini fark edince bir ferahlama hissedecektir. Bu ferahlamanın gerçekleştiğini, kendi bedenimizde de benzer bir gevşeme hissedince anlayabiliriz. İkinci ve daha belirgin bir gösterge de, kişinin konuşma akışını durdurmasıdır. Empati sürecinde yeterince kalıp kalmadığımızdan emin değilsek, her zaman şu soruyu sorabiliriz: "Söylemek istediğin başka şeyler var mı?"

Acının Empati Yeteneğimizi Engellemesi

Kendimizde olmayan bir şeyi başkasına vermek imkânsızdır. Eğer tüm çabamıza rağmen empati kuramıyor ya da isteksizlik duyuyorsak genellikle bu başkalarına empati veremeyecek ka-

dar empati açlığı çektiğimiz anlamına gelir. Bazen kendi sıkıntımızın karşımızdakine empatiyle karşılık vermemize engel oluşturduğunu açık yüreklilikle kabul edersek, ihtiyacımız olan empatiyi o bize gösterebilir.

Empati verebilmek için empatiye ihtiyacımız vardır.

Bazen de, kendi içimizde olup bitenleri, başkalarına sunduğumuza benzer nitelikte bir mevcudiyet ve dikkatle dinleyerek kendimize "acil durum empatisi" vermemiz gerekebilir. Bir gün, Birleşmiş Milletler eski genel sekreterlerinden Dag Hammarskjold, "İçinizdeki sesi ne kadar iyi dinlerseniz dışarıda olup bitenleri o kadar iyi duyarsınız," demişti. Kendimize empati göstermede ustalaştığımızda, çoğu kez bu yolla, karşımızdakine yönelmemizi sağlayacak enerjinin içimizde birkaç saniyede açığa çıkmasını sağlayabiliriz. Ancak bu gerçekleşmezse başka birkaç seçeneğimiz daha vardır.

Şiddetsiz bir çığlık atabiliriz. Birbirlerini öldürüp duran iki çete arasında arabuluculuk yaparak geçirdiğim üç günü hatırlıyorum. Çetelerden biri kendilerine Kara Mısırlılar, diğeri ise Doğu St. Louis Polis Merkezi adını vermişti. Skor ikiye birdi; bir ayda toplam üç ölü. Bu grupları, birbirlerini duymaları ve aralarındaki görüş ayrılıklarına bir çözüm bulmaları için bir araya getirmeye çalışarak geçirdiğim üç gergin günün sonunda arabayla eve dönerken hayatımda bir daha asla bir çatışmanın arasında kalmak istemediğimi düşünüyordum.

Arka kapıdan eve girdiğimde ilk gördüğüm şey, kavgaya tutuşmuş çocuklarımdı. Onlarla empati kuracak gücüm yoktu, o nedenle şiddetsiz bir çığlık attım: "Hey, bana bakın, çok acı çekiyorum! Şu an gerçekten sizin kavganızla uğraşacak halim *yok*! Tek istediğim biraz huzur ve sessizlik!" O zamanlar dokuz yaşında olan büyük oğlum durdu, bana baktı ve sordu: "Konuşmak ister misin?" Acımızı bütün çıplaklığıyla, suçlamadan dile getirebildiğimizde, kendileri sıkıntıda olan insanların bile bazen ihtiyaçlarımızı duyabildiklerini görüyorum. Tabii ki böyle bir durumda, "Ne oluyor size böyle? Doğru düzgün davranamaz mısınız? Yorucu bir günden sonra eve daha yeni gelmişim!" diye çığlık atmam veya yanlış davrandıklarını ileri sürmem. Bunun yerine, o

andaki acıma ve acil ihtiyaçlarıma dikkati çekecek şiddetsiz bir çığlık atarım.

Öte yandan karşı taraf da benzer bir duygusal yoğunluk yaşıyorsa ve bizi duyabilecek veya rahat bırakabilecek durumda değilse; acil durum empatisinin de şiddetsiz çığlığın da bir faydası olmadıysa, başvuracağımız üçüncü bir seçenek daha vardır: Fiziksel olarak o ortamdan uzaklaşmak. Ara vererek kendimize, farklı bir ruh haline kavuşmak için ihtiyacımız olan empatiyi alma fırsatını tanırız.

ÖZET

Empati, başkalarının yaşadıklarını saygıyla anlamaktır. Çoğu kez, empati kurmak yerine kuvvetli bir tavsiye verme, teselli etme, kendi durumumuzu veya duygularımızı açıklama dürtüsü ağır basar. Oysa empati bizi, zihnimizi boşaltıp bütün varlığımızla diğerlerini dinlemeye çağırır.

Şiddetsiz İletişim'de, başkaları, kendilerini ifade etmek için hangi sözcükleri kullanırlarsa kullansınlar, biz sadece onların gözlem, duygu, ihtiyaç ve ricalarına kulak veririz. Sonra istersek anladıklarımızı kendi sözlerimizle tekrar ederek geri yansıtabiliriz. Dikkatimizi çözümlere veya ricalara yöneltmeden önce, empatik mevcudiyetimizi sürdürerek karşımızdakilere kendilerini bütünüyle ifade etme olanağı veririz.

Empati verebilmek için önce bizim empatiye ihtiyacımız vardır. Savunmaya geçtiğimizi veya empati kuramadığımızı sezdiğimizde yapabileceğimiz şeyler şunlardır: (1) Dur, nefes al ve kendinle empati kur; (2) şiddetsiz çığlık at ya da (3) ara ver.

Uygulamada Şiddetsiz İletişim

Bir Kadın Ölmek Üzere Olan Eşiyle Bağlantı Kuruyor

Bir hastaya ileri evrede akciğer kanseri teşhisi konmuştur. Olay hastanın evinde; hasta eşi ve bir hemşire arasında geçer. Hastanın hastaneye yatmadan önce eşiyle duygusal bağ kurabileceği ve ölümü üzerine onunla konuşabileceği son fırsattır. Kadın söze, kocasının bakımı için eve gelen sağlık ekibinde görev yapan fizyoterapisti hemşireye şikâyet ederek başlar.

Kadın: O kötü bir fizyoterapist.

Hemşire: *(Kadının ne hissettiğini ve istediğini empatiyle dinleyerek)* Huzursuz musunuz? Farklı nitelikte bir bakım olmasını mı isterdiniz?

Kadın: O hiçbir şey yapmıyor. Nabzı yükseldi diye yürümesine engel oldu.

Hemşire: *(Kadının duygu ve isteklerine kulak vermeye devam ederek)* Eşinizin iyileşmesini istediğiniz için mi kaygılanıyorsunuz; fizyoterapist onu yeterince zorlamazsa tekrar güç kazanamayacağından mı korkuyorsunuz?

Kadın: *(Ağlamaya başlar)* Evet, o kadar korkuyorum ki!

Hemşire: Onu kaybetmekten mi korkuyorsunuz?

Kadın: Evet, o kadar uzun zamandan beri beraberiz ki...

Hemşire: *(Onun korkusunun ardındaki diğer duygulara kulak vererek)* O öldüğünde kendinizi nasıl hissedeceğinizden mi endişeleniyorsunuz?

Kadın: Onsuz nasıl yaşayacağımı bilemiyorum. O her zaman benim yanımda oldu. Her zaman.

Hemşire: Onsuz yaşayacağınızı düşününce üzülüyorsunuz, değil mi?

Kadın: Ondan başka kimsem yok, anlıyor musunuz? O benim her şeyim. Kızım benimle konuşmuyor bile.

Hemşire: Anladığım kadarıyla kızınız aklınıza gelince canınız sıkılıyor, onunla farklı bir ilişkiniz mi olsun isterdiniz?

Kadın: Keşke, ama o öyle bencil biri ki. Neden çocuk doğurma zahmetine katlandım bilmem. Sanki şimdi bana bir faydası mı var?

Hemşire: Sanırım biraz öfkelisiniz ve hayal kırıklığı yaşıyorsunuz; eşinizin hastalığı sırasında ailenizden daha fazla destek görmeyi isterdiniz herhalde.

Kadın: Evet, o kadar hasta ki, buna tek başıma nasıl dayanabileceğimi bilmiyorum. Hiç kimsem yok... Konuşacak kimsem bile yok... Şimdi siz hariç... O bile konuşmak istemiyor... Haline bakın! *(Kocası sessiz ve hareketsizdir.)* Hiçbir şey söylemiyor!

Hemşire: Üzgün müsünüz; birbirinize daha çok destek olabilmeyi ve daha bağlantıda hissetmeyi mi isterdiniz?

Kadın: Evet. *(Bir an duraklar ve sonra bir ricada bulunur.)* Onunla da benimle konuştuğunuz gibi konuşun.

Hemşire: *(Kadının ricasının ardındaki ihtiyacı açıkça anlayabilme arzusuyla)* Onun da, içindeki duyguları ifade edebilmesine yardımcı olacak biçimde dinlenmesini mi istiyorsunuz?

Kadın: Evet evet, aynen öyle! Onun da rahatça konuşmasını istiyorum; neler hissettiğini bilmek istiyorum.

Hemşirenin tahminleri aracılığıyla kadın önce ne istediğinin farkına varmış; sonra da bunu ifade edecek sözcükleri bulmuştur. Bu çok önemli bir andır: Çoğu kez, insanlar bir durumda ne istemediklerini bildikleri halde, ne istediklerini tanımlamakta zorlanırlar. "Onunla da benimle konuştuğunuz gibi konuşun," gibi net bir ricanın, nasıl karşıdaki kişinin işini kolaylaştıran bir armağan olduğuna tanık olduk. Hemşire bu noktadan sonra kadının arzularıyla uyumlu olduğunu bildiği bir biçimde hareket edebilecektir. Hemşirenin ve kadının, şefkatli bir halde "birlikte çalışabilmeleri" odanın atmosferini değiştirmiştir.

Hemşire: (Kadının kocasına dönerek) Eşinizin paylaştıklarını duyduğunuzda kendinizi nasıl hissediyorsunuz?

Koca: Onu gerçekten çok seviyorum.

Hemşire: Bunu onunla konuşabilme fırsatının doğmasından memnun musunuz?

Koca: Evet, bunu konuşmamız lazım.

Hemşire: Kanser konusunda nasıl hissettiğinizi söylemek ister misiniz?

Koca: (Kısa bir sessizlik sonrası) Pek iyi değil.

İnsanlar deneyimledikleri duyguyu henüz tam olarak tanımlayamadıklarında sık sık "iyi" ya da "kötü" sözcüklerini kullanırlar. Kocanın, hissettiklerini daha net ifade etmesi, karısıyla istediği duygusal bağlantıyı kurmasına yardımcı olacaktır.

Hemşire: (Daha kesin konuşması için onu cesaretlendirerek) Ölmekten korkuyor musunuz?

Koca: Hayır, hissettiğim korku değil. (Hemşirenin yanlış tahmininin diyaloğun akışına engel olmadığını fark edin.)

Hemşire: (Hasta iç dünyasında olanları kolaylıkla ifade edemediği için, hemşire süreç boyunca ona destek olmaya devam ediyor.) Ölmek konusunda öfkeli misiniz?

Koca: Hayır, öfkeli değilim.

Hemşire: (İki yanlış tahminin ardından, hemşire bu sefer kendi hissettiklerini ifade etmeye karar verir.) Pekâlâ, neler hissediyor olabileceğinize dair kafam karıştı, acaba siz söyler misiniz?

Koca: Sanırım bensiz nasıl olacağını, ne yapacağını düşünüyorum.

Hemşire: Siz olmadan hayatta tek başına idare edemeyeceğinden endişe mi duyuyorsunuz?

Koca: Evet, beni özleyeceğinden kaygı duyuyorum.

Hemşire: (Ölmekte olan hastaların çoğu kez arkalarında kalanlar için kaygılandıklarından dolayı hayata tutunduklarının farkındadır. Bazen hastaların, kendilerini bırakmadan önce, sevdiklerinin onların ölümünü kabulleneceklerinden emin olmak istediklerini bilmek-

tedir.) Böyle söylediğinizde karınızın neler hissettiğini duymak ister misiniz?

Koca: Evet.

Bu noktada karısı konuşmaya katılır; hemşirenin onlara eşlik etmesiyle çift, kendilerini birbirlerine açıkça ifade etmeye başlar.

Bu diyalog, kadının fizyoterapist hakkındaki şikâyetiyle başlamıştı. Ama empatiyle anlaşıldığını hissettiği bir dizi paylaşımın ardından kadın, aslında yaşamlarının bu kritik döneminde aradığı şeyin eşiyle daha derin bir bağ kurmak olduğunu görebildi.

Alıştırma 5

EMPATİYLE YANIT VERMEK YA DA EMPATİK OLMADAN YANIT VERMEK

Sözlü empati ifadelerinde aynı görüşte olup olmadığımızı görmek için aşağıdaki alıştırmayı yapabilirsiniz. B kişisinin A'nın içinde olup bitenlere empatiyle yanıt verdiği ifadeleri işaretleyiniz.

1) A: Böyle aptalca bir şeyi nasıl yapabildim?
   B: Hiç kimse mükemmel değildir, kendine çok katı davranıyorsun.
2) A: Bana sorarsanız bütün göçmenleri geldikleri yere geri göndermeliyiz.
   B: Bunun gerçekten her şeyi çözeceğine inanıyor musun?
3) A: Sen Tanrı değilsin!
   B: Hayal kırıklığına mı uğradın? Bu konuyu yorumlamanın başka yolları da olabileceğini kabul etmemi mi isterdin?
4) A: Beni çantada keklik saydığını düşünüyorum. Acaba bensiz nasıl idare edersin merak ediyorum.
   B: Bu doğru değil! Sen benim için çantada keklik değilsin.

5) A: Böyle bir şeyi bana nasıl söylersin?
   B: Böyle söylediğim için kırıldın mı?
6) A: Kocama çok kızgınım. Ne zaman ihtiyacım olsa ortalıkta görünmez.
   B: Şimdikinden daha sık yanında olması gerektiğini mi düşünüyorsun?
7) A: Aldığım kilolardan nefret ediyorum.
   B: Belki koşmanın bir yararı olur.
8) A: Kızımın düğününü planlarken sinirlerim harap oldu. Nişanlısının ailesi hiç yardımcı olmuyor. Nasıl bir düğün istedikleri konusunda hemen her gün fikir değiştiriyorlar.
   B: Yani hazırlıklarla ilgili gerginsin ve müstakbel dünürlerinin kararsızlıklarıyla yol açtıkları sıkıntıların biraz daha farkında olmalarını mı istiyorsun?
9) A: Akrabalarım habersiz gelince kendimi istila edilmiş gibi hissediyorum. Anne babamın ihtiyaçlarımı hiçe saydıkları ve her şeyi benim yerime planladıkları günleri anımsatıyorlar bana.
   B: Nasıl hissettiğini anlıyorum. Ben de o zamanlar öyle hissederdim.
10) A: Performansınız beni düş kırıklığına uğrattı. Sizin bölümün geçen ay üretimini iki katına çıkarmasını isterdim.
   B: Düş kırıklığınızı anlıyorum ama hastalıklar nedeniyle işe gelmeyenler çok oldu.

Alıştırma 5'e yanıtlarım:

1. Bunu işaretlemedim çünkü B'nin, A'nın ifade ettiklerini empatiyle dinlemek yerine onu teskin ettiğini görüyorum.
2. B'nin, A'nın ifade ettiklerini empatiyle dinlemek yerine onu eğitmeye çalıştığını görüyorum.
3. Bunu işaretlediyseniz sizinle hemfikiriz. B'nin, A'nın ifadelerini empatiyle karşıladığını görüyorum.
4. B'nin, A'nın içinde olup bitenleri empatiyle karşılamaktan ziyade ona itiraz ettiğini ve savunmaya geçtiğini görüyorum.

5. B'nin, A'nın içinde olup bitenleri empatiyle karşılamak yerine onun duygularının sorumluluğunu üstlendiğini görüyorum. Örneğin empatik bir yanıt şöyle olabilirdi: "Kırıldın mı, rica ettiğin şeyi yapmayı kabul etmemi mi isterdin?"
6. Bunu işaretlediyseniz sizinle kısmen aynı fikirdeyiz. B'nin, A'nın düşüncelerini anladığını görüyorum. Ama inanıyorum ki, düşünceler yerine, ifade edilen duygu ve ihtiyaçları anladığımızda bağlantımız daha derin olacaktır. Bu nedenle, B'nin şunu söylemiş olmasını tercih ederdim: "Kızgın mısın? Onun şimdi olduğundan daha sık yanında olmasını mı isterdin?"
7. B'nin, A'nın içinde olup bitenleri empatiyle karşılamak yerine tavsiye verdiğini görüyorum.
8. Bunu işaretlediyseniz sizinle aynı fikirdeyiz. B'nin, A'nın içinde olup bitenleri empatiyle karşıladığını görüyorum.
9. Bunu işaretlemezdim, çünkü B'nin A'yı anladığını varsayarak, A'nın içinde olup bitenleri empatiyle karşılamak yerine kendi duygularından söz ettiğini görüyorum.
10. Bunu işaretlemezdim, çünkü B'nin başlangıçta A'nın duygularına odaklandığını, ama sonra açıklamaya geçtiğini görüyorum.

SEKİZİNCİ BÖLÜM

Empatinin Gücü

İyileştiren Empati

Carl Rogers, empatinin, empatiyi alan taraf üzerindeki etkisini şöyle açıklar: "Birinin sizi, hakkınızda peşin hüküm vermeden, adınıza sorumluluk almaya veya sizi belli bir kalıba sokmaya çalışmadan dinlemesi gerçekten çok iyi hissettirir. Dinlendiğimde ve duyulduğumda hayatıma, dünyamı yeni bir bakış açısıyla yeniden algılayarak devam edebiliyorum. Birisi dinlediğinde daha önce çözümsüz gibi görünen şeylerin çözülebilir hale geldiğini, birisi duyduğunda içinden çıkılamaz gibi görünen karışıklıkların berraklaşmaya ve su gibi akmaya başladığını görmek hayret verici."

Empati "dünyamızı/dünyayı yeni bir bakış açısıyla yeniden algılayabilmemizi" ve yola devam etmemizi sağlar.

Empatiyle ilgili en sevdiğim hikâyelerden birini yenilikçi bir okulun müdürü anlatmıştı: Bir gün müdür öğle yemeğinden döndüğünde ilkokul öğrencisi Milly'yi ofisinde oturmuş, üzgün bir halde kendisini beklerken bulmuş. Milly'nin yanına oturunca kız konuşmaya başlamış: "Bayan Anderson, siz hiç kimseyi incitmek istemediğiniz halde, yaptığınız her şeyin birilerini incittiği bir hafta geçirdiniz mi hiç?"

Müdür, "Evet. Galiba seni anlıyorum," diye cevaplamış. Bunun üzerine Milly, geçirdiği haftayı anlatmaya başlamış. Bundan sonrasını müdür şöyle aktarıyor: "O sırada hayli önemli bir top-

lantıya çoktan geç kalmıştım; paltom bile hâlâ üstümdeydi. Bir oda dolusu insanı bekletmekten endişe duyuyordum. Bu yüzden, 'Milly, senin için ne yapabilirim?' diye sordum. Milly, bana doğru uzandı, omuzlarımı iki elinin arasına aldı ve gözlerimin içine bakarak, kararlı bir şekilde, 'Bayan Anderson, sizin bir şey yapmanızı istemiyorum, sadece beni dinlemenizi istiyorum,' dedi."

"Bir şeyler yapmayı bırak..."

"Çok değerli bir şey öğrenmiştim, hem de bunu bir çocuktan öğrenmiştim, hayatımın en önemli anlarından biriydi bu. İçimden şöyle dedim: 'Boş ver seni bekleyen bir oda dolusu yetişkini!' Milly ile yalnız kalabileceğimiz bir banka geçtik. Benim kolum onun omuzlarında, onun başı benim göğsümde, kolu da belimde, konuşmasını bitirene kadar öylece oturduk. Ve biliyor musunuz, o kadar uzun da sürmedi."

İşimin beni en memnun eden yanlarından birisi, insanların empati kurma becerilerini güçlendirmek için Şiddetsiz İletişim'den nasıl yararlandıklarını duymak. İsviçre'de yaşayan arkadaşım Laurence, altı yaşındaki oğluyla konuşurken, oğlunun birdenbire öfkeyle kalkıp gitmesine çok üzüldüğünü anlatmıştı. Bunun üzerine, daha önce Şiddetsiz İletişim seminerlerinden birine getirdiği on yaşındaki kızı Isabelle annesine, "Demek gerçekten çok kızgınsın anne. Onun öfkelendiğinde kaçmasını değil, kalıp konuşmasını isterdin, değil mi?" demiş. Isabelle'in sözlerini duyar duymaz Laurence'ın gerginliği azalmış, oğlu geri geldiğinde ona daha anlayışlı yaklaşabilmiş ve buna kendisi bile hayret etmiş.

Bir öğretim görevlisi, meslektaşlarından birçoğu empati kurarak dinlemeyi ve kendilerini kırılganlıklarıyla ve dürüstçe ifade etmeyi öğrendiklerinde, öğrencilerle olan ilişkilerinin nasıl değiştiğini anlatmıştı: "Öğrenciler gittikçe açıldılar. Derslerini etkileyen bazı özel sorunlarını bizlerle paylaştılar. Bu konularda konuştukça, çalışmalarında da daha başarılı olmaya başladılar. Öğrencileri bu şekilde dinlemek çok vaktimizi alsa da, zamanımızı bu şekilde kullanmaktan memnunduk. Ama maalesef dekanımız bundan rahatsız oldu. Bizim danışman olmadığımızı, öğrencilerle ko-

nuşmaktan çok onlara bir şeyler öğretmeye zaman ayırmamız gerektiğini söyledi."

Bu durum karşısında ne yaptıklarını sorduğumda, öğretim görevlisi şunları söyledi: "Dekanımızın kaygısını empatiyle karşıladık. Endişelendiğini ve altından kalkamayacağımız işlere girişmediğimizden emin olmak istediğini duyduk. Ayrıca, öğrencilerle konuşmaya ayırdığımız zamanın, ders verme yükümlülüklerimizi aksatmayacağından da emin olmak istediğini anladık. Onu dinleme biçimimiz kendisini rahatlattı. Öğrencilerle konuşmalarımıza devam ettik, çünkü onları dinledikçe derslerinde daha başarılı olduklarını gördük."

Hiyerarşik yapısı olan kurumlarda çalıştığımızda, üst kademedeki kişilerden emir ve yargılar duyma olasılığımız yüksektir. Kendi kadememizde olanlarla ve daha alt kademedekilerle kolaylıkla empati kurabilirken, "üstümüz" olarak tanımladığımız kişilerle empati kurmak yerine, onların karşısında kendimizi savunmaya geçmiş veya özür dilerken bulabiliriz. İşte bu yüzden, öğretim görevlilerinin, öğrencilerle olduğu kadar, dekanlarıyla da empati kurmayı hatırlamalarından memnun oldum.

Daha fazla güç, statü ya da kaynak sahibi gibi görünen kişilerle empati kurmak daha zordur.

Empati Kurma ve Kırılganlığı Gösterebilme Becerisi

Şiddetsiz İletişim sürecinde en derin duygularımızı ve ihtiyaçlarımızı ortaya çıkarmamız istendiği için kendimizi ifade etmekte bazen zorlanabiliriz. Bununla birlikte, önce başkalarıyla empati kurmak ve böylece onların insanlıklarına dokunarak ortak niteliklerimizin farkına varmak, kendimizi daha kolay ifade etmemizi sağlar. Sözcüklerin ardındaki duygu ve ihtiyaçlarla bağlantı kurdukça, iç dünyamızı diğer insanlara açmak daha az korkutucu bir hal alır. Kırılganlığımızı ifade etme konusunda en isteksiz olduğumuz an-

Karşı tarafla ne kadar empatik olursak kendimizi o kadar güvende hissederiz.

lar genellikle otoriteyi veya kontrolü kaybetmek korkusuyla "sert imajımızı" korumak istediğimiz durumlardır.

Bir seferinde, Cleveland'da bir sokak çetesinin üyelerine, kırıldığımı ve bana karşı daha saygılı davranılmasını arzu ettiğimi söyleyerek kırılganlığımı göstermiştim. İçlerinden biri, "Aa, şuna da bakın, kalbi kırılmış; vah zavallı!" demişti, diğerleri de kahkahalarla gülmüştü. Bu durumda da önümde yine farklı seçenekler vardı. Kırılganlığımdan faydalandıkları yorumunu yapabilirdim (Seçenek 2: Başkalarını suçlama) ya da davranışlarının ardındaki duygu ve ihtiyaçlarla empati kurabilirdim (Seçenek 4: Başkalarının duygu ve ihtiyaçlarını sezme).

İşte böyle bir durumda küçük düşürüldüğüm veya istismar edildiğim fikrine kapılırsam, empati kuramayacak kadar incinmiş, öfkeli ya da korkmuş hissedebilirim. O zaman kendimle empati kurabilmek ya da güvendiğim bir kişiden empati istemek için oradan biraz uzaklaşmam gerekebilir. İçimde böylesine güçlü tetiklenen ihtiyaçlarımın neler olduğunu keşfettikten ve bunlara yönelik yeterli empatiyi aldıktan sonra geri dönüp karşı tarafla empati kurmaya hazır olabilirim. Size acı veren durumlarda tavsiyem, ilk olarak kendinizden ya da birilerinden empati almanızdır. Bu empati, o olayla ilgili zihnimize üşüşen düşüncelerin ötesine geçip derinlerde yatan ihtiyaçlarımızı fark etmek için gereklidir.

Ben, çete üyesinin "Aa, şuna da bakın, pek üzülmüş; vah zavallı!" lafının ve ardından gelen gülüşmelerin ötesine baktığımda, karşımdakilerin bu durumdan rahatsız olduklarını ve suçlu durumuna düşürülüp manipüle edilmek istemediklerini sezdim. O anda aslında, geçmişlerinde kendilerini ayıpladıklarını ima etmek için *bu beni kırdı* gibi sözler kullanan kişilere tepki veriyor olabilirlerdi. Ama bunun doğruluğunu onlardan teyit etmediğim için tahminimin yerinde olup olmadığını bilmeme imkân yoktu. Yine de dikkatimi oraya yöneltmem beni, söylenenleri üstüme alınmaktan ya da öfkelenmekten alıkoydu. Onları bana saygısızca davranmakla ve benimle alay etmekle yargılamak yerine, davranışlarının ardındaki acıyı ve ihtiyaçları anlamaya odaklanmıştım.

Çete üyelerinden biri dayanamayıp bağırdı: "Hadi canım, bu söylediklerin sadece saçmalık! Diyelim ki burada başka bir çe-

tenin silahlı adamları var ve sizde de silah yok. Öylece durup onlarla *konuşun* diyorsun, öyle mi? Saçmalık bu!"

Derken herkes tekrar gülmeye başladı; ben de dikkatimi yine onların duygularına ve ihtiyaçlarına yönelttim: "Anlaşılıyor ki siz bu gibi durumlarda hiçbir geçerliliği olmayan şeyler öğrenmekten gerçekten bıkmışsınız, öyle mi?"

"Evet, eğer bu mahallede yaşasaydınız söylediğinizin nasıl bir saçmalık olduğunu siz de bilirdiniz."

"Demek ki size bir şeyler öğretmeye çalışan kişinin, mahalleniz hakkında biraz bilgi sahibi olmasını istiyorsunuz."

"Tam üstüne bastın. O heriflerin bazıları, sen daha iki kelime edemeden beynini havaya uçururlar!"

"Size bir şeyler öğretmeye çalışan kişinin de bu civardaki tehlikelerden haberdar olduğuna güvenmek istiyorsunuz, öyle mi?" Onları bu şekilde dinlemeye devam ettim. Bazen ne anladığımı sözle ifade ettim, bazen de hiçbir şey söylemedim. Bu durum kırk beş dakika devam etti ve sonra bir değişim olduğunu sezdim: Benim onları gerçekten anladığımı hissetmişlerdi. Program bünyesinde çalışan bir danışman da bu değişimin farkına vardı ve onlara, "Bu adam hakkında ne düşünüyorsunuz?" diye sordu. Beni en çok zorlamış olan kişi, "Bugüne kadar gördüğümüz en iyi konuşmacı," diye cevap verdi.

Başkalarının duygularını ve ihtiyaçlarını dinleyerek "çok şey söyleriz."

Şaşkına dönen danışman bana dönerek, "Ama siz hiçbir şey söylemediniz ki!" diye fısıldadı. Aslında, bana yönelttikleri her türlü tepkinin evrensel duygu ve ihtiyaçlar şeklinde ifade edilebileceğini göstermiş ve böylece çok şey söylemiştim.

Tehlikeyi Etkisiz Hale Getirmek İçin Empati

Stresin yoğun olduğu durumlarda insanlara empati verebilmek muhtemel şiddeti önleyebilir. St. Louis'in kenar mahallelerinden birinde çalışan bir öğretmen, başından geçen bir olayı anlatmıştı. Diğer öğretmenler, kendi güvenliği için dersler bittikten sonra binayı terk etmesi konusunda onu uyardığı halde, bir öğrencisine

yardımcı olmak için okulda kalmış. O sınıftayken yabancı biri içeri girmiş ve aşağıdaki olay meydana gelmiş:

Genç adam: Kıyafetini çıkar.
Öğretmen: *(Genç adamın titrediğini fark eder.)* Bu yaptığının seni çok korkuttuğunu seziyorum.
Genç adam: Duydun mu beni? Lanet olsun, çıkar şu kıyafetini!
Öğretmen: Şu anda bayağı sinirlendiğini ve söylediklerini yapmamı istediğini seziyorum.
Genç adam: Tam üstüne bastın ve eğer dediklerimi yapmazsan canın çok yanacak.
Öğretmen: Eğer canımı yakmadan ihtiyaçlarını karşılamanın bir yolu varsa bana söylemeni isterim.
Genç adam: Çıkar şunları dedim sana.
Öğretmen: Senin bunu ne kadar istediğini anlıyorum. Aynı zamanda, kendimi ne kadar korku dolu ve berbat hissettiğimi, canımı acıtmadan gidersen ne kadar minnettar olacağımı da bilmeni istiyorum.
Genç Adam: Cüzdanını ver.

Tecavüze uğramadığı için rahatlamış bir şekilde cüzdanını uzatmış. Bu öğretmen, adamla her empati kurduğunda, tecavüz etme niyetindeki kararlılığının nasıl giderek azaldığını sezdiğini anlattı.

Büyük bir şehirde çalışan ve Şiddetsiz İletişim eğitimlerine devam eden bir polis de bir keresinde beni şu sözlerle karşılamıştı.

Geçen çalışmada bize öfkeli insanlarla empati kurma alıştırmaları yaptırdığın için çok memnunum. O çalışmadan birkaç gün sonra, toplu konutlarda yaşayan birini tutuklamaya gitmiştim. Onu alıp dışarı çıktığımda, altmış civarında kişi arabamın etrafını sarmış, bana bağırıyordu: "Bırak onu! O bir şey yapmadı! Siz polisler ırkçı domuzlarsınız!" Empatinin bana bu durumda yardımcı olabileceğinden emin olmasam da pek fazla seçeneğim yoktu. Böylece bana yöneltilen duyguları geri

yansıttım; onlara "Yani benim bu adamı tutuklama gerekçelerime güvenmiyorsunuz; bunun ırkçılıkla ilgili olduğunu mu düşünüyorsunuz?" gibi şeyler söyledim. Böyle birkaç dakika onların duygularını yansıttıktan sonra, grubun düşmanca tavırları azalmaya başladı. Sonunda arabama ulaşabilmem için bana yol verdiler.

Size son olarak, Toronto'da madde bağımlıları tedavi merkezinde çalışan genç bir kadının gece vardiyasında başından geçenleri anlatayım. Genç kadın, empati yoluyla şiddeti bertaraf ettiği bu olayı, katıldığı ikinci Şiddetsiz İletişim seminerinde anlattı. Katıldığı ilk Şiddetsiz İletişim seminerinden birkaç hafta sonra, gece saat on bir sularında, uyuşturucu aldığı açıkça belli olan bir adam merkeze girmiş ve kendisine bir oda verilmesini talep etmiş. Genç kadın o gece bütün odaların dolu olduğunu söylemiş. Adama bir başka merkezin adresini vereceği sırada adam birden onu yere savurmuş. Kadın hikâyeye şöyle devam etti: "Sonrasında hatırladığım ilk şey, üzerimde oturan, elindeki bıçağı gırtlağıma dayamış ve 'Seni orospu seni, bana yalan söyleme! Boş oda olduğunu bal gibi biliyorsun!' diye bağıran bir adamdı."

Sonra, genç kadın onun duygularına ve ihtiyaçlarına kulak vererek aldığı eğitimi uygulamaya başlamış.

Çok etkilenmiştim; kadına, "O şartlar altında bile bunu yapmayı hatırladın demek, öyle mi?" diye sordum.

Kadın, "Başka bir seçeneğim var mıydı? Bazen çaresizlik hepimizi iyi birer iletişimciye dönüştürüveriyor. Biliyor musun Marshall, bir seminerde yaptığın espri bana bayağı yardımcı oldu. Aslında hayatımı kurtardı diyebilirim."

"Hangi espri?"

"'Öfkeli birine sakın *ama*nızı göstermeyin' demiştin, hatırlıyor musun?(*) O adamla tartışmaya girmek üzereydim; tam 'Ama

Öfkeli birine "ama" demek yerine, onunla empati kurun.

(*) İngilizcede *ama* anlamına gelen *but* sözcüğü okunduğunda, *butt* (popo) olarak da algılanabilir. (ç.n.)

boş odamız yok!' diyecekken senin sözlerini hatırladım. Bu espri aklımda yer etmişti, çünkü o çalışmadan daha bir hafta önce annemle tartışırken bana, 'Her söylediğime *ama* diye karşılık verdiğinde seni öldüresim geliyor!' demişti. Bir düşünün, eğer öz annem bu kelimeyi kullandığımda beni öldürmek isteyecek kadar kızıyorsa bu adam bana neler yapardı acaba? O bana bağırırken, 'Ama boş odamız yok!' deseydim şüphesiz boğazımı keserdi.

"Bu yüzden derin bir nefes aldım ve şöyle dedim: 'Yani çok öfkelisin ve sana bir oda verilmesini istiyorsun.' Bana bağırarak, 'Ben bir bağımlı olabilirim, ama saygıyı hak ediyorum. Kimsenin bana saygı göstermemesinden bıktım, usandım. Ailem bana saygı göstermiyor. Ben zorla da olsa o saygıyı alacağım!' dedi. Sadece onun duygu ve ihtiyaçlarına odaklanarak şöyle dedim: 'İstediğin saygıyı görememekten bıktın mı?'"

"Bu ne kadar sürdü?" diye sordum.

"Aşağı yukarı otuz beş dakika kadar," diye cevap verdi.

"Senin için çok korkutucuydu herhalde," dedim.

İnsanların duygu ve ihtiyaçlarını dinlediğimizde onları artık canavar gibi görmekten vazgeçeriz.

"Aslında hayır, ilk birkaç cümleden sonrası öyle değildi, çünkü daha önce burada öğrendiğimiz bir şey açığa çıktı. Duygu ve ihtiyaçlarını tahmin etmeye odaklandığımda, onu artık bir canavar gibi görmemeye başladım. Senin de söylediğin gibi, canavar görünenlerin de birer insan olduğunu, sadece kullandıkları dilin ve davranışlarının onların insani yanlarını görmemizi engellediğini anlıyordum. Dikkatimi onun duygu ve ihtiyaçlarına verdikçe, onu ihtiyaçları karşılanmamış, acı çeken bir insan olarak görmeye başladım. Dikkatimi burada tutarsam canımın yanmayacağına emin oldum. İhtiyaç duyduğu empatiyi aldıktan sonra üzerimden kalktı, bıçağını cebine koydu. Ben de başka bir merkezde oda bulmasına yardımcı oldum."

Böylesine uç bir durumda bile empatiyle yanıt vermeyi öğrenmiş olmasına çok sevinerek merakla sordum: "Peki, hâlâ burada ne işin var? Görünen o ki Şiddetsiz İletişim'de ustalaşmışsın ve öğrendiklerini başkalarına öğretiyor olmalısın."

O da şöyle cevap verdi: "Şimdi zor bir durumu çözmek için yardımına ihtiyacım var."

"Sormaya korkuyorum. Bundan daha zor ne olabilir ki?" dedim.

"Annemle ilgili bir konuda yardımına ihtiyacım var. Bu 'ama' olayını çok iyi anlamama rağmen ne oldu biliyor musun? Bir sonraki akşam, yemekte anneme o adamla olanları anlattığımda, 'Eğer bu işe devam edersen bir gün babanın da benim de yüreğimize indireceksin. Başka bir iş bulmalısın!' dedi. Bil bakalım ona ne dedim: '*Ama* anne, bu benim hayatım!'"

En yakınlarımızla empati kurmak en zoru olabilir.

Kişinin kendi aile bireyleriyle empati kurabilmesinin ne kadar zor olabileceği konusunda, bundan daha etkili bir örnek bulamazdım herhalde.

"Hayır" Karşısında Empati Kurmak

Bir başkasının "hayır" ve "istemiyorum" sözlerini reddedilme olarak okumaya yatkınızdır, oysa aslında bu gibi ifadeler empati kurabilmemiz için çok önemli mesajlardır. Bu mesajları kişisel olarak algılarsak incinebilir ve karşımızdakinin iç dünyasında gerçekte neler olup bittiğini anlayamayabiliriz. Oysa bilincin ışığını bu kişinin "hayır"ının ardındaki duygu ve ihtiyaçlara tutabilirsek bizim istediğimiz yanıtı vermesini engelleyen isteklerini idrak edebiliriz.

Birinin "hayır"ıyla empati kurmak bizi o "hayır"ı kişiselleştirmekten korur.

Bir seminer arasında, katılımcılardan bazılarıyla yakında bir yerlere dondurma yemeye gidecektik. Seminerdeki bir kadını da davet ettim. Sert bir şekilde "Hayır!" diye yanıt verdi. Sesinin tonu, bu yanıtı bir "ret" olarak yorumlamama neden olmuştu ki "hayır" sözüyle ifade etmeye çalıştığı duygu ve ihtiyaçlara odaklanmayı hatırladım. "Kızgın olduğunuzu seziyorum," dedim; "öyle mi?"

"Hayır, sadece her ağzımı açtığımda sözlerimin düzeltilmesini istemiyorum," diye yanıt verdi.

O anda, kızgın değil de korkmuş olduğunu sezdim. Öyle olup olmadığını kontrol etmek için sordum: "Yani korkuyorsunuz ve

iletişim şeklinizin yargılanabileceği bir duruma düşmekten kendinizi korumak istiyorsunuz, öyle mi?"

"Evet," diye doğruladı ve devam etti: "Dondurmacıda oturduğumuzu ve söylediğim her lafı dikkatle incelediğinizi hayal edebiliyorum."

O anda, seminerde geribildirim verme şeklimin onu korkuttuğunu anladım. Yanıtıyla kurduğum empati, "hayır"ının acısını benim için azaltmıştı. Onun toplum içinde buna benzer bir geribildirim almaktan kaçınmak istediğini anladım. Başkalarının yanında iletişim tarzını değerlendirmeyeceğimi söyledim. Sonra da kendini güvende hissetmesini sağlayacak şekilde nasıl geribildirim verebileceğimi ona danıştım. Evet, dondurmacıya giderken o da bize katıldı.

Cansız Bir Sohbeti Canlandırmak İçin Empati

Hepimizin cansız bir sohbetin ortasında kaldığı olmuştur. Sosyal bir ortamda konuşan kişiyle aramızda hiç bağlantı hissetmeden, sadece ağzından çıkan sözcükleri duyuyor olabiliriz. Ya da, arkadaşım Kelly Bryson'ın tabiriyle dinleyicilerde konuşmasının sonu gelmeyecekmiş korkusu yaratan, çenesi düşük birisini dinliyor olabiliriz. Konuşanın sözlerinin kaynağı olan duygu ve ihtiyaçlarıyla ve bu ihtiyaçlarla ilişkili ricalarıyla bağlantımızı kaybettiğimizde, sohbetin canlılığı erir gider. İnsanlar ne hissettiklerinin, neye ihtiyaç duyduklarının veya ne istediklerinin bilincinde olmadan konuştuklarında bu durum sıkça yaşanır. Diğer insanlarla bir yaşam enerjisi alışverişi içinde olacağımıza, kendimizi onların sözlerini attıkları birer çöp tenekesi olarak görürüz

Cansız bir sohbeti canlandırmak için nasıl ve ne zaman araya gireriz? Araya girmek için en iyi zaman, duymak istediğimizden bir kelime fazlasını duyduğumuz andır. Ne kadar beklersek, araya girdiğimizde nezaketimizi korumamız o kadar zorlaşır. Sözü bölmekteki niyetimiz, söz hakkını ele geçirmek değil, konuşana, sözlerinin ardındaki yaşam enerjisiyle bağlantı kurmasında yardımcı olmaktır.

Bir sohbeti yeniden canlandırmak istiyorsanız empatiyle araya girin.

Bunu da muhtemel duyguları ve ihtiyaçları sezmeye çalışarak yaparız. Yani teyzemiz, kocasının onu yirmi yıl önce iki çocukla bırakıp gitmesini tekrar anlattığında, şunları söyleyerek araya girebiliriz: "Teyzeciğim, gördüğüm kadarıyla hâlâ kırgınsın ve zamanında sana daha iyi davranılmış olmasını isterdin." İnsanlar ihtiyaç duydukları şeyin çoğu zaman empati olduğunun farkında olmazlar. Fark edemedikleri diğer bir şey de, geçmişte uğradıkları haksızlıklar ve çektikleri zorluklarla ilgili hikâyeler anlatmak yerine, hâlâ içlerinde canlı olan duygu ve ihtiyaçlarını dile getirdiklerinde empati almalarının daha muhtemel olduğudur.

Sohbeti canlandırmanın bir başka yolu da, anlatılanlarla daha çok bağlantıda olma arzumuzu açıkça ifade etmek ve bu bağlantıyı kurmamıza yardımcı olabilecek bilgiyi istemektir. Bir seferinde, bir kokteylde havada uçuşan, ama bana cansız gelen bir sözcük yığınının ortasında kalmıştım. "Affedersiniz," diyerek araya girdim ve aralarında bulunduğum dokuz kişiye hitaben şöyle dedim: "Sabırsızlanıyorum çünkü sizinle daha çok bağlantı kurabilmek istiyorum, fakat sohbetimiz istediğim türde bir bağlantıyı yaratmıyor. Sürdürdüğümüz bu sohbetin ihtiyaçlarınızı karşılayıp karşılamadığını ve eğer karşılıyorsa hangi ihtiyaçlarınızı karşıladığını bilmek isterim."

Dokuzu da sanki içki kâsesine koca bir fare atmışım gibi bana dik dik baktılar. Neyse ki onların sessizliğinde ifade bulan duygu ve ihtiyaçlara yönelmeyi hatırladım. "Araya girdiğim için bana sinirlendiniz mi? Sohbete devam etmek mi istiyordunuz?" diye sordum.

Bir sessizlik daha oldu. Adamlardan biri yanıt verdi: "Hayır, sinirlenmedim. Sorunuzu düşünüyordum. Ve hayır, bu sohbetten zevk almıyordum; aslında son derecede sıkılmıştım."

O zaman adamın verdiği yanıt beni şaşırtmıştı zira en çok konuşan kişi oydu! Artık şaşırmıyorum çünkü şunu keşfettim: Dinleyenler için cansız olan sohbet, konuşanlar için de aynı derecede cansız oluyor.

Dinleyeni sıkan, anlatanı da sıkar.

Konuşanın sözlerini, cümlesinin orta yerinde, açıkça bölme cesaretini nasıl toplayabileceğimizi merak ediyor olabilirsiniz.

Konuşan, dinleyenin dinlermiş gibi yapması yerine sözünün kesilmesini tercih eder.

Bir keresinde, resmi olmayan bir anket yaptım ve insanlara şu soruyu yönelttim: "Eğer birinin duymak istediğinden daha fazla konuşuyorsanız, dinleyen kişinin sizi dinliyormuş gibi yapmasını mı isterdiniz yoksa konuşmanızı kesmesini mi?" Görüştüğüm kişilerden biri dışında hepsi konuşmalarının kesilmesini tercih edeceklerini söyledi. Bu yanıtlar, dinliyormuş gibi yapmak yerine araya girmenin daha düşünceli bir davranış olacağı konusunda beni ikna ederek cesaret verdi. Hepimizin isteği, söylediklerimizin insanlara külfet olması değil, onlara değer katmasıdır.

Sessizlik Karşısında Empati

Çoğumuz için empati kurulması en zor mesajlardan biri de sessizlik halidir. Bu durum özellikle, kendimizi tüm kırılganlığımızla ifade ettiğimizde ve sözlerimize başkalarının nasıl tepki verdiğini duymaya ihtiyacımız olduğunda geçerlidir. Böyle zamanlarda, en büyük korkularımızı karşılaştığımız tepkisizliğe yüklemek ve aslında sessizlikle ifade edilen duygu ve ihtiyaçlarla bağlantı kurmayı göz ardı etmek çok kolaydır.

Sessizliğin ardındaki duygu ve ihtiyaçları dinleyerek empati kurun.

Bir gün, bir şirketin elemanlarıyla çalışma yaptığım sırada, çok duygusal bir şeyden bahsederken ağlamaya başladım. Başımı kaldırıp baktığımda, şirketin yöneticisinden benim için hiç de kolay olmayan bir tepki aldım: Sessizlik. Yüzünü başka tarafa çevirdi; ben de bunu bir hoşnutsuzluk ifadesi olarak yorumladım. Neyse ki dikkatimi onun iç dünyasında olanlara yönlendirmeyi hatırladım ve şöyle dedim: "Ağlamama verdiğiniz yanıttan, davranışımdan hoşlanmadığınızı ve ekibinize danışmanlık yapacak kişinin duygularına daha hâkim olmasını tercih ettiğinizi tahmin ediyorum. "

Eğer "evet" deseydi duygularımı bu şekilde ifade etmekle hata yaptığımı düşünmeyecek, yalnızca duyguları ifade etmeyle ilgi-

li farklı değerlerimiz olduğunu kabul edecektim. Ama yöneticinin cevabı "evet" değil, şu oldu: "Hayır, öyle değil, karımın ağlayabilmemi ne kadar çok istediğini düşünüyordum." Açıklamaya devam ederek, onu boşamak üzere olan karısının, onunla yaşamanın bir duvarla yaşamakla aynı olduğundan şikâyet ettiğini söyledi.

Psikoterapist olarak çalışırken, psikiyatrik tedavi gören yirmi yaşında bir genç kızın ailesi benimle irtibata geçmişti. Aylardır ilaç ve şok tedavisi gören, aynı zamanda hastanede de yatmış olan bu kız, aile benimle irtibat kurmadan üç ay önce konuşmayı kesmişti. Onu ofisime getirdiklerinde kendi kendine hareket etmediği için yürümesine yardım etmeleri gerekmişti.

Ofisimde titrer bir şekilde sandalyesine gömüldü ve gözlerini yere dikti. Sözsüz mesajıyla ifade bulan duygu ve ihtiyaçlarıyla empatik bağlantı kurmaya çalışarak şöyle dedim: "Korktuğunu ve burada konuşmanın güvenli olduğundan emin olmak istediğini seziyorum. Doğru mu?"

Hiçbir tepki vermedi. Bu sefer kendi duygularımı ifade ederek şöyle dedim: "Senin için endişeleniyorum; kendini daha güvende hissetmen için anlatabileceğim veya yapabileceğim bir şey varsa bana söylemeni isterim." Hâlâ hiçbir tepki yoktu. Sonraki kırk dakika boyunca, bazen onun duygu ve ihtiyaçlarını yansıttım, bazen de kendiminkileri ifade ettim. Ne görünür bir yanıt ne de onunla iletişim kurmaya çalıştığımı anladığına dair en ufak bir belirti vardı. Sonunda yorulduğumu ve ertesi gün yine bana gelmesini istediğimi söyledim.

Sonraki birkaç gün de ilk gün gibiydi. Dikkatimi onun duygu ve ihtiyaçlarına odaklamaya devam ederek, anladığım kadarını bazen konuşarak bazen de sessiz kalarak ifade ettim. Zaman zaman kendi iç dünyamda olup bitenleri de ifade ediyordum. O ise sandalyesinde hiçbir şey söylemeden öylece oturuyor ve titriyordu.

Dördüncü gün hâlâ tepki vermiyordu. Uzanıp elini tuttum. Sözlerimin endişemi dile getirip getirmediğini bilmiyordum; belki fiziksel temas daha etkili olur diye umdum. İlk dokunduğumda kasları gerildi ve sandalyesinde daha da büzülerek oturmaya devam etti. Tam elini bırakacaktım ki hafif bir gevşeme hissettim;

elini tutmaya devam ettim. Biraz sonra gitgide daha da rahatladığını fark ettim. Elini bir süre tuttum ve bu sırada onunla önceki günlerdeki gibi konuştum. Gene bir şey söylemedi.

Ertesi gün geldiğinde eskisinden daha gergin görünüyordu; ama bir farklılık vardı: Yüzünü diğer tarafa çevirirken, yumruk yaptığı elini bana doğru uzattı. Bu hareketine önce şaşırdım ama sonra elinde bana vermek istediği bir şey olduğunu anladım. Yumruğunu elimin içine aldım ve parmaklarını gevşettim. Avucunda, üzerinde bir şeyler yazan buruşuk bir kâğıt vardı ve şöyle yazıyordu: "Lütfen içimdekileri söylemem için bana yardım edin."

İletişim kurma arzusuna dönük bu işareti almak beni müthiş sevindirdi. Bir saat kadar daha süren yüreklendirici konuşmalarımdan sonra, yavaşça ve ürkekçe ilk cümlesini söyledi. Ben onun söylediklerinden ne anladığımı ifade ettikçe rahatlıyordu; yavaşça ve ürkekçe, konuşmaya devam etti. Bir sene sonra günlüğüne yazdıklarının bir kopyasını bana gönderdi.

Hastaneden çıktım, şok tedavisinden ve ağır ilaçlardan kurtuldum. Bu, nisan ayı gibiydi. Ne bundan üç ay öncesine ne de üç buçuk yıl öncesine dair herhangi bir şey hatırlıyorum.

Hastaneden çıktıktan sonra, evde yemek yemediğim, konuşmadığım ve sürekli yatakta yatmak istediğim bir dönem geçirdiğimi söylüyorlar. Sonra bana danışmanlık etmesi için Dr. Rosenberg'e gönderildim. Ondan sonraki iki ya da üç aya dair, Dr. Rosenberg'in ofisinde bulunduğum ve onunla konuştuğum zamanlar dışında pek bir şey hatırlamıyorum.

Onunla yaptığımız birinci görüşmeden sonra "uyanmaya'" başlamıştım. Beni rahatsız eden ve başkalarına söylemeyi hayal bile edemeyeceğim şeyleri onunla paylaşmaya başlamıştım. Bunun benim için ne çok şey ifade ettiğini hatırlıyorum. Konuşabilmek çok zordu. Ama Dr. Rosenberg bana önem veriyor ve bunu açıkça gösteriyordu ve ben de onunla konuşmak istedim. Her görüşmenin ardından, içimdeki bir şeyi daha dışa vurabildiğim için çok mutlu oluyordum. Bir sonraki randevumuza kaç gün, hatta kaç saat kaldığını saydığımı bile hatırlıyorum.

Bir şey daha öğrendim. Gerçeklerle yüzleşmek o kadar da kötü değilmiş. Hangi durumlara karşı koymam gerektiğini, kendi başıma yapmam gereken neler olduğunu gitgide daha çok fark ediyorum.

Bu korkutucu. Çok da zor. O kadar çaba harcamama rağmen gene de feci şekilde başarısız olabileceğim gerçeği öylesine cesaret kırıcı ki. Ama gerçeğin iyi tarafı, onun aynı zamanda harika şeyler de barındırdığını görüyor olmam.

Geçtiğimiz yıl, halimi başkalarıyla paylaşmanın ne kadar muhteşem bir şey olabileceğini öğrendim. Benim için en önemlisi, diğer insanlarla konuşmamın, onların beni gerçekten dinlemesinin ve hatta bazen anlamasının verdiği büyük heyecandı.

Empati, mevcudiyet becerimizde yatar.

Empatinin iyileştirici gücü beni hayrete düşürmeye devam ediyor. İnsanların, kendilerini empatiyle dinleyen biriyle yeterince iletişim kurabildiklerinde, psikolojik acıların felç edici etkilerini nasıl aştıklarına defalarca şahit olmuşumdur. Dinleyici olarak, psikolojik dinamikleri kavramaya veya psikoterapi eğitimine ihtiyacımız yoktur. Önemli olan, karşımızdakinin içinde neler olup bittiğine, yani o anda ne hissettiğine ve nelere ihtiyacı olduğuna dönük mevcudiyetimizdir.

ÖZET

Empati sunabilme yeteneğimiz, kırılganlığımızı gösterebilmemizi, olası şiddeti önlememizi, *hayır*ı reddedilme olarak algılamadan duyabilmemizi, cansız bir sohbeti canlandırabilmemizi ve hatta sessizliğin ardındaki duygu ve ihtiyaçları duyabilmemizi sağlar. Çoğu kez insanlar kendilerini empatiyle duyabilen biriyle yeterince temas kurabildiklerinde, psikolojik acıların felç edici etkilerini aşarlar.

DOKUZUNCU BÖLÜM

Kendimizle Şefkatle Bağ Kurmak

Dünyada görmeyi istediğimiz
değişimin kendisi olalım.
Mahatma Gandhi

Şiddetsiz İletişim'in arkadaşlarımızla, ailemizle, işyerinde ve politik ortamlarda yaşadığımız ilişkilere nasıl katkıda bulunduğunu gördük. Gene de bu sürecin en önemli uygulama alanı kendimize davranış şeklimizdir. İç dünyamızda kendimize şiddetli davranıyorsak, başkalarına karşı gerçek anlamda şefkatli olmamız zordur.

Şiddetsiz İletişim'in belki de en önemli uygulama alanı kendine şefkat duymayı geliştirmektir.

Varlığımızın Ne kadar Özel Olduğunu Hatırlamak

Herb Gardner'ın *A Thousand Clowns* (Bin Palyaço) adlı tiyatro oyununda, oyunun kahramanı, on iki yaşındaki yeğenini çocuk esirgeme kurumuna teslim etmeyi reddeder ve şöyle der: "Kendisinin nasıl özel biri olduğunu fark etmesini istiyorum; yoksa ileride bu özelliği kaybolmaya başladığında bunu fark etmeyecektir. Uyanık kalmasını istiyorum... Tüm sıra dışı olasılıkları görebildiğinden emin olmak istiyorum. İmkân olduğunda dünyayı biraz dürtmek tüm zahmetlere değer; bunu bilmesini istiyorum. Ve

onun, bir sandalye değil de, bir insan olarak dünyaya gelmesinin özünde yatan anlaşılması güç, gizemli ve önemli sebebi bilmesini istiyorum."

Çoğumuzun, "özel bir varlık" olduğumuza ilişkin farkındalığımızı yitiriyor olması beni son derece kaygılandırıyor. Oyundaki kahramanın, yeğeninin bilmesini tutkuyla istediği "anlaşılması güç, gizemli ve önemli sebebi" unuttuk. Benlik algımız özeleştiriyle yüklenip içimizdeki güzelliği görmemizi engellediğinde, öz kaynağımız olan evrensel enerjiyle bağlantımızı kaybederiz. Kendimizi eksiklerle dolu varlıklar olarak görmeye şartlandırıldığımız düşünüldüğünde, çoğumuzun kendisiyle kurduğu bağlantının şiddet içermesinde şaşılacak bir şey olmasa gerek.

Şiddetsiz İletişim'i kendimizden nefret etmeye değil, büyümeye yol açacak biçimde öz değerlendirme yapmak için kullanırız.

Kendimize yönelttiğimiz bu şiddetin yerine şefkati yerleştirebileceğimiz önemli bir alan, anbean kendimizi değerlendirme biçimimizdir. Yaptığımız her şeyin hayatı zenginleştirmeye katkıda bulunmasını isteriz. İşte bu yüzden olayları ve koşulları, öğrenmemize katkıda bulunacak ve hayatta bize hizmet edecek seçimler yapmamızı destekleyecek biçimde değerlendirmeyi bilmemiz büyük önem taşır. Ne yazık ki bize öğretilen kendini değerlendirme biçimi çoğu kez öğrenmemize değil kendimizden nefret etmemize hizmet eder.

Mükemmel Davranmadığımız Zamanlarda Kendimizi Değerlendirmek

Atölye çalışmalarında her zaman yaptırdığım bir alıştırma vardır: Katılımcıların yakın zamanda yaptıkları ve yapmamış olmayı diledikleri bir şeyi hatırlamalarını isterim. Ortak dilde "yanlış" ya da "hata" olarak tanımlanan bu davranışlarda bulunduktan hemen sonra kendileriyle nasıl konuştuklarına bakarız. Paylaşılan tipik ifadeler şöyledir: "Salaklık ettin!" "Böyle aptalca bir şeyi nasıl yapabildin?" "Neyin var senin?" "Sen hep işleri berbat edersin zaten!" "Bu çok bencilce!"

Bu kişilere, yaptıklarının yanlış ya da kötü olduğunu vurgulayacak şekilde kendilerini yargılamaları öğretilmiştir. Kendilerine yüklenmelerinin altında, yaptıkları şey için acı çekmeyi hak ettikleri varsayımı gizlidir. Çoğumuzun, bize sınırlarımızı gösteren ve gelişimimize rehberlik edebilecek hatalarımızdan yararlanmak yerine, kendinden nefret etme batağına düşmesi son derece acıklı bir durumdur.

Bazen kendimizi acımasızca yargılayarak yanlışlarımızdan "ders çıkarsak" bile, bu tarz bir öğrenme ve değişimin ardındaki enerjinin niteliği beni endişelendiriyor. Değişimin, utanç ve suçluluk duygusu gibi yıkıcı enerjilerden değil, kendimiz veya başkaları için hayatı zenginleştirme arzusundan kaynaklanmasını tercih ederim.

Eğer kendimizi değerlendirme biçimimiz utanç duymamıza neden oluyorsa ve davranışımızı bu duygudan dolayı değiştiriyorsak, gelişimimizin ve öğrenme sürecimizin kendimize dönük bir nefret duygusu tarafından yönlendirilmesine izin veriyoruz demektir. Utanç, kendinden nefret etmenin bir biçimidir. Utanca tepki olarak gerçekleştirilen davranışlar özgür ve neşe dolu davranışlar değildir. Niyetimiz daha fazla nezaket ve duyarlılıkla davranmak da olsa, eylemlerimizin ardında utanç veya suçluluk olduğu sezildiğinde, yaptıklarımız sadece yaşama katkıda bulunmaya dönük insani arzuyla harekete geçtiğimiz durumlara oranla daha az takdir edilebilir.

Kendinizi -meli/-malı eklerle güdülemekten kaçının.

Dilimizde utanç ve suçluluk yaratmada muazzam güce sahip bir ek vardır. Kendimizi değerlendirmek için yaygın biçimde kullandığımız bu şiddet dolu ek, bilincimize o kadar derinden işlenmiştir ki, çoğumuz onsuz yaşamayı hayal etmekte bile zorlanırız. Bu ek, "Daha akıllı olmalıydım," ya da "Bunu yapmamalıydım," gibi cümlelerde kullanılan *"-meli/-malı"* eklerdir. Kendimiz için bu ekleri kullandığımızda çoğu zaman öğrenmeye de direnç gösteririz çünkü *"-meli/-malı"* başka seçeneğin olmadığını ifade eder. İnsanlar herhangi bir talep duyduklarında direnç göstermeye eğilimli olurlar; bunun nedeni talepkâr ifadelerin özerkliğimizi, başka deyişle seçim şansı

ihtiyacımızı tehdit etmesidir. Despotluğa tepki gösteririz, *"-meli/-malı"* yoluyla uygulanan içsel despotluğa da.

İçsel taleplerin benzer bir ifadesini şu tip bir öz değerlendirmede de bulabiliriz: "Yaptığım şey çok korkunç. Bunun için gerçekten bir şey yapmam lazım!" Bir an için, "Gerçekten sigarayı bırakmalıyım," ya da "Daha çok spor yapmak için bir şeyler yapmak zorundayım," gibi şeyler söylediğini duyduğunuz tüm o insanları düşünün. Sürekli ne yapmak "zorunda olduklarını" söylerler ve bunu yapmaya direnç gösterip dururlar; çünkü insanlar köle olmak için yaratılmamışlardır. Dışımızdan da içimizden de gelse, *-meli/-malı* diktasına boyun eğmek yaradılışımızda yoktur. Ve eğer bu taleplere karşı koymaz da boyun eğersek, davranışlarımızın kaynağı, canlılıktan, yaşam sevincinden yoksun bir enerji olur.

Kendimize Dair Yargılarımızın ve İçsel Taleplerimizin Dönüştürülmesi

Kendimizle düzenli olarak, yargılama, suçlama ve talepte bulunma yoluyla iletişim kurduğumuzda, öz benliğimizin pes ederek insandan çok sandalyeymiş gibi hissetmeye başlaması şaşırtıcı değildir. Şiddetsiz İletişim'in temel önermesine göre, bir kişinin hatalı veya kötü olduğunu ima ettiğimizde, aslında kast ettiğimiz şey o kişinin bizim ihtiyaçlarımızla uyumlu hareket etmediğidir. Eğer yargıladığımız kişi kendimizsek gerçekte demek istediğimiz şudur: "Kendi ihtiyaçlarımla uyumlu davranmıyorum." Eğer kendimize yönelik değerlendirmeleri, ihtiyaçlarımızın karşılanıp karşılanmadığı ya da ne ölçüde karşılandığı üzerinden yapabilirsek, inanıyorum ki bu değerlendirmeden bir şey öğrenme ihtimalimiz çok daha yüksek olur.

> Kendimize yönelttiğimiz yargılar da bütün diğer yargılar gibi, karşılanmayan ihtiyaçların trajik bir ifadesidir.

O halde, hayatı zenginleştirmeye katkıda bulunmayan bir şey yaptığımızda, kendimizi anbean (1) gitmek istediğimiz doğrultuya, (2) kendimize karşı nefret, suçluluk ya da utanç duyguları yerine, saygı ve şefkatle yönlendirecek değerlendirmeler yapmaya gayret edebiliriz.

Şiddetsiz İletişim'de Yas Tutmak

Çoğumuz için, bir ömür boyu süren eğitim ve sosyal adaptasyon sürecinin ardından, zihnimizi anbean neye ihtiyacımız olduğuna ve neye değer verdiğimize odaklı düşünecek şekilde eğitmek için çok geç olabilir. Yine de başkalarıyla konuşurken yargıları ihtiyaç diline tercüme etmeyi nasıl öğrendiysek, aynı şekilde, kendimizle yaptığımız yargılayıcı konuşmaları da fark etmek ve dikkatimizi bu yargıların altında yatan ihtiyaçlara odaklamak için kendimizi eğitmemiz mümkündür.

Örneğin, kendi yaptığımız bir şeyi kınadığımızı fark ettiğimizde ("Bak, gene her şeyi berbat ettin!") o an durup kendimize şunu sorabiliriz: "Bu ahlakçı yargıyla hangi karşılanmamış ihtiyacım ifade buluyor?" İlgili ihtiyacımızla bağlantı kurduğumuzda –ki pek çok ihtiyaç katmanı olabilir– bedenimizde çarpıcı bir değişim fark ederiz. Bunu yaptığımızda, "Gene her şeyi berbat etmekle" kendimizi eleştirdiğimizde hissetmiş olabileceğimiz utanç, suçluluk veya depresyon gibi duygular, yerlerini başka duygulara bırakacaktır. İster; üzüntü, hüsran, hayal kırıklığı, korku, keder, yas duyguları ister başka bir duygu olsun, doğanın bize bahşettiği bu duyguların bir amacı vardır: Bizi, ihtiyaçlarımızı karşılamak veya değer verdiklerimizin peşinden gitmek için harekete geçirirler. Bu duyguların ruhumuz ve bedenimiz üzerindeki etkisi, suçluluğun, utancın veya depresyonun yol açtığı kopukluk halinden son derece farklıdır.

Şiddetsiz İletişim'de yas tutmak: Geçmişte yaptığımız ve pişman olduğumuz bir şeyin uyandırdığı duygular ve karşılanmayan ihtiyaçlarla bağlantı kurmak.

Şiddetsiz İletişim'de yas tutmak, mükemmel olmadığımız zamanlarda ortaya çıkan duygularımızla ve karşılanmamış ihtiyaçlarımızla tam olarak bağlantıda olma sürecidir. Bu bir pişmanlık deneyimidir, ama bu kendimizi suçlamadan veya kendimizden nefret etmeden, yaptıklarımızdan ders almamıza yardımcı olan bir pişmanlıktır. Davranışımızın kendi ihtiyaç ve değerlerimize nasıl ters düştüğünü görürüz ve kendimizi bu farkındalık sonucunda ortaya çıkan duygulara açarız. Bilincimiz ihtiyacımız olan şeye odaklandığında, kendiliğinden bu ihtiyacın karşılanmasına yönelik ya-

ratıcı olasılıklara da yöneliriz. Kendimizi suçlarken kullandığımız ahlakçı yargılar ise, aksine, böyle olasılıkları karanlığa gömmeye ve kendimizi cezalandırmaya devam etmemize neden olur.

Kendimizi Bağışlamak

Yas tutma sürecinden sonra sıra kendini bağışlamaya gelir. Bu kez dikkatimizi, yasını tuttuğumuz davranışı gerçekleştiren yanımıza yöneltiriz ve kendimize şu soruyu sorarız: "Şimdi pişmanlık duyduğum bu davranışı yaparken, acaba hangi ihtiyacımı karşılamaya çalışıyordum?" İnsanların daima kendi ihtiyaçlarına ve değerlerine hizmet etme amacıyla hareket ettiklerine inanıyorum. Bu durum, hareketimiz, söz konusu ihtiyacı karşılasa da karşılamasa da; kutlamayla ya da pişmanlıkla sonuçlansa da böyledir.

Kendimizi empatiyle dinlediğimizde, hareketimizin altında yatan ihtiyacımızı duyabiliriz. İşte kendini bağışlama, bu empatik bağ kurulduğunda gerçekleşir. Böylece bir yandan yas süreciyle seçimimizin ihtiyaçlarımızı karşılamada yetersiz kaldığını öğrenirken, bir yandan da bu seçimimizin bile aslında yaşama hizmet etmeye yönelik bir çaba olduğunu fark ederiz.

Kendimizle şefkatle bağ kurmanın önemli bir unsuru, benliğimizin her iki yanını da, yani geçmiş eyleminden pişmanlık duyan benlik ile bu eylemi gerçekleştirmiş olan benliğimizi, bir arada, empatiyle karşılayabilmektir. Yas tutma ve kendimizi bağışlama süreci öğrenme ve büyüme yolunda bizi özgürleştirir. İhtiyaçlarımızla anbean bağlantı kurduğumuzda, onlarla uyum içinde hareket etmeye yönelik yaratıcı kapasitemizi artırırız.

Şiddetsiz İletişim'de kendini bağışlamak: Şimdi pişman olduğumuz o davranışta bulunduğumuzda karşılamaya çalıştığımız ihtiyaçla bağlantı kurmak.

Puantiyeli Takım Elbiseden Alınan Ders

Yas tutma ve kendini bağışlama sürecini başımdan geçen bir olayla örneklendirmek istiyorum. Önemli bir eğitim çalışmasından bir gün önce kendime açık gri renkte yazlık bir takım elbise

almıştım. Kalabalık bir katılımla gerçekleşen çalışmanın sonunda çevremi adres, imza ve başka bilgiler almak isteyen katılımcılar sardı. Bir sonraki randevuma çok az zaman kaldığı için, aceleyle katılımcıların isteklerini yanıtlamaya çalıştım ve uzatılan birçok kâğıt parçasına hızlı hızlı bir şeyler yazdım, imza attım. Kapıdan dışarı fırlarken, tükenmez kalemimi –kapağı açık halde– yeni takımımın cebine atıverdim. Dışarı çıktığımda dehşetle farkına vardım ki, üzerimde artık o canım açık gri takım yerine puantiyeli bir takım vardı!

Yirmi dakika boyunca kendime acımasızca yüklendim: "Nasıl bu kadar dikkatsiz olabilirsin? Bu yaptığın ne kadar aptalca bir şey!" Az önce yepyeni bir takım elbiseyi mahvetmiştim: Eğer hayatta şefkat ve anlayışa ihtiyacım olan bir an varsa, işte o an bu andı ama ben kendimi daha da beter hissettirecek şekilde kendimle konuşuyordum.

Neyse ki sadece yirmi dakika sonra ne yaptığımı fark ettim. Durdum ve kalemin kapağını kapatmamakla karşılanmamış olan ihtiyacımın ne olduğunu düşünüp kendime şunu sordum: "Kendimi 'dikkatsiz' ve 'aptal' olarak yargılamamın ardındaki ihtiyaç ne?"

İhtiyacımın, kendime daha çok özen göstermek olduğunu gördüm: Başka herkesin ihtiyaçlarını karşılamak için koştururken, dikkatimi kendi ihtiyaçlarıma daha çok vermiş olmayı isterdim. Benliğimin bu yanına temas eder etmez ve kendi ihtiyaçlarımı daha çok fark edip gözetmek için duyduğum derin özlemle bağlantı kurar kurmaz, duygularım değişiverdi. Kendime karşı duyduğum kızgınlık, utanç ve suçluluk duyguları dağılınca bedenimdeki gerginlik de çözüldü. Kendime daha çok özen gösterme özlemine ve onunla birlikte ortaya çıkan üzüntüye kendimi açtığımda, mahvolan elbisem ve kapaksız kalemimin yasını sonuna kadar tuttum.

Benliğimizin bütün yanlarını kucaklamayı ve her bir yanımızın ifade ettiği ihtiyaç ve değerleri tanımayı başarabildiğimizde kendimize karşı şefkatli oluruz.

Sonra dikkatimi kapaksız kalemi cebime atarken karşılamaya çalıştığım ihtiyacıma yönelttim. Diğer insanların ihtiyaç-

larını önemseyip gözetmeye ne kadar çok değer verdiğimi fark ettim. Diğer insanların ihtiyaçlarıyla böylesine ilgilenirken, aynı şeyi kendim için yapmaya zaman ayıramamıştım. Fakat bu sefer içimde hissettiğim duygu suçluluk değil kendime dönük bir şefkat dalgasıydı; çünkü kalemi düşünmeden cebime atmamın başkalarına özen gösterme ihtiyacımı karşılama gayretinden kaynaklandığını fark etmiştim.

Bu şefkatli alanda her iki ihtiyacı da kucaklayabilirim: Bir tarafta başkalarının ihtiyaçlarına özenle karşılık vermek, diğerinde kendi ihtiyaçlarımın farkında olup onlara daha çok özen göstermek. Her iki ihtiyacın da bilincine vardığımda, benzer durumlarda nasıl daha farklı davranabileceğimi hayal edebilir ve kendimi yargılama çukurunda bilincimi kaybettiğim zamanlara göre, çok daha becerikli bir biçimde çözüm üretebilirim.

"Oyun Olmayan Hiçbir Şeyi Yapma!"

Kendimize gösterdiğimiz şefkatin, yas tutma ve kendimizi bağışlama süreçlerine ek olarak önemle üstünde durduğum başka bir yönü de davranışlarımızın tümünün ardındaki enerjidir. "Oyun olmayan hiçbir şeyi yapmayın!" diye tavsiyede bulunduğumda, bazıları benim radikal olduğumu, hatta aklımı yitirdiğimi düşünür. Ancak içtenlikle inanıyorum ki kendimizle şefkatle bağ kurmanın önemli bir biçimi de, korku, suçluluk, utanç, görev veya zorunluluktan kaynaklanan seçimler yerine, tamamen yaşama katkıda bulunma arzumuzdan doğan seçimler yapmaktır. Bir davranışımızın ardındaki hayatı zenginleştirme amacının bilincinde olduğumuzda yani bizi harekete geçiren enerji yalnızca kendimizin ve başkalarının yaşamını güzelleştirmek olduğunda, o zaman en zor işlerin içinde bile oyun unsuru bulunur. Aynı şekilde, aslında keyifle yapılabilecek bir eylem; mecburiyet, görev, korku, suçluluk veya utançla yapıldığında keyfini yitirir ve zamanla dirence yol açar.

> Korku, suçluluk, utanma ya da mecburiyetten değil, hayata katkıda bulunma arzusundan hareketle eyleme geçmek istiyoruz.

İkinci Bölüm'de, başka seçenek olmadığını ima eden bir dil yerine, seçim hakkını ifade eden bir dil kullanmayı irdelemiştik. Yıllar önce, bir yandan yaşamımın keyif ve mutluluk havuzunu kayda değer biçimde büyüten, bir yandan da içimdeki depresyon, suçluluk ve utancı azaltan bir çalışmaya başladım. Şimdi sizlerle de, kendimize dönük şefkati derinleştirmenin olası bir yolu olan bu çalışmayı, tüm yaptıklarımızın ardında bulunan hayatı zenginleştirme ihtiyacının farkındalığında köklenerek hayatı neşeli bir oyun gibi yaşamanıza yardımcı olması amacıyla paylaşmak istiyorum.

"Mecburum"u, "Seçiyorum"a Çevirmek

Birinci adım

Yaşamınızda oyun tadı almadan yaptığınız neler var? Kendinize yapmak zorunda olduğunuzu söylediğiniz her şeyi bir kâğıda yazın. Yapmaktan nefret ettiğiniz, ama başka seçeneğiniz olmadığını düşündüğünüz için yapmaya devam ettiğiniz her şeyi listeleyin.

Kendi listeme ilk baktığımda sadece listenin ne kadar uzun olduğunu görmek bile neden zamanımın çoğunu hayattan zevk almadan geçirdiğimi anlamam için yeterli oldu. Ne kadar çok sıradan gündelik işi, kendimi onları yapmak zorunda olduğuma inandırarak yapıyor olduğumu fark ettim.

Listemdeki birinci madde "klinik raporlar yazmak"tı. Bu raporları yazmaktan nefret ediyordum; gene de her gün en az bir saatimi bu işkenceye ayırıyordum. İkinci madde ise, "çocukları arabayla okula bırakmak"tı.

İkinci adım

Listenizi tamamladıktan sonra, bu yaptıklarınızı mecbur olduğunuz için değil, yapmayı seçtiğiniz için yaptığınızı açıkça kabul edin. Yazdığınız her maddenin sonuna "..... yapmayı seçiyorum" sözcüklerini ekleyin.

Bu adıma gösterdiğim direnci hatırlıyorum: "Klinik raporları yazmak hiç de yapmayı seçtiğim bir şey değil! Yapmak zorun-

da olduğum bir şey. Ben bir klinik psikoloğum. Bu raporları yazmak zorundayım."

Üçüncü adım

Belli bir eylemi yapmayı seçtiğinizi kabul ettikten sonra, seçiminizin ardındaki niyetle bağlantı kurmak için, "Ben ..... yapmayı seçiyorum, çünkü ..... istiyorum," cümlesini tamamlayın.

Başlangıçta klinik raporları yazmamın ardında hangi isteğin olduğunu tanımlamakta bayağı zorlandım. Zaten birkaç ay önce, bu raporların hastalarım açısından, onları hazırlarken harcadığım zamana değecek kadar yararlı olmadığına kanaat getirmiştim. Öyleyse bunları hazırlamak için neden bu kadar çok enerji harcamaya devam ediyordum? Sonunda anladım ki bu raporları yazmayı seçmemin nedeni sadece bunların sağladığı geliri istiyor olmamdı. Bunun farkına vardığım andan itibaren bir daha hiç klinik rapor yazmadım. Otuz beş sene önce yaşadığım bu andan bugüne kadar kaç tane klinik rapor yazmadığımı düşünmekten bile ne kadar keyif alıyorum anlatamam. Ana motivasyonumun para olduğunu fark ettiğim an, maddi açıdan kendime bakabilmenin başka yollarını da bulabileceğimi gördüm. Aslında bir klinik rapor daha yazmak yerine, yiyecek bulmak için çöp tenekelerini karıştırmayı bile tercih edebilirdim.

Yaptığınız her seçimde, seçiminizin hangi ihtiyaca hizmet ettiğinin bilincinde olun.

Listemdeki zevksiz görevlerden ikincisi, arabayla çocukları okula bırakmaktı. Bu günlük işin ardındaki nedene baktığımda, o okula gitmenin çocuklarıma sağladığı yararlar için şükran duydum. Mahalle okulu onların yürüyerek gidebilecekleri kadar yakındı, ama çocuklarımın okulu benim eğitime ilişkin değerlerimle çok daha uyumluydu. Onları okula arabayla götürmeye devam ettim, ama farklı bir enerjiyle. "Off, lanet olsun, bugün çocukları arabayla okula götürme sırası yine bende!" diye düşünmek yerine, artık çocuklarımın kaliteli bir eğitim almalarına çok önem verdiğim için bunu yaptığımın bilincindeydim. Tabii ki bazı zamanlar, yaptığım şeyin hizmet ettiği amaca yeniden odaklanmayı zihnime yol boyunca iki üç kez hatırlatmam gerekebiliyordu.

Davranışlarımızın Ardındaki Enerji Hakkında Farkındalık Geliştirmek

Belki siz de, "..... seçiyorum, çünkü ..... istiyorum" ifadesini keşfederken, benim çocukları arabayla okula götürme örneğimde olduğu gibi, yaptığınız seçimlerin ardındaki önemli değerleri keşfedebilirsiniz. Eylemlerimizin hizmet ettiği ihtiyacımıza dair netlik kazandıktan sonra, zahmet, zorluk ve sıkıntı içerseler de bu eylemleri birer oyun gibi deneyimleyebileceğimize inanıyorum.

Listenizdeki bazı maddelerde ise, aşağıdaki örtülü motivasyonlardan biri ya da birkaçı açığa çıkabilir:

(1) PARA İÇİN

Toplumumuzda para önemli bir dışsal ödül biçimidir. Ödüle duyulan arzudan hareketle yapılan seçimler ise pahalıya mal olur: Bizi insani bir ihtiyaca katkıda bulunmaya yönelik net bir niyetten kaynaklanan eylemlerin getirdiği yaşam sevincinden yoksun bırakırlar. Para, Şiddetsiz İletişim'de tanımladığımız biçimiyle bir "ihtiyaç" değildir; bir ihtiyacı karşılamak için seçilebilecek sayısız stratejiden sadece biridir.

(2) ONAY İÇİN

Para gibi, başkalarından onay almak da dışsal bir ödül biçimidir. Kültürümüz bizi ödüle aç bir şekilde yetiştirdi. Bizi öğrenmeye teşvik etmek için dışsal araçlar kullanan okullara gittik, cici oğlanlar ve kızlar olduğumuz için ödüllendirildiğimiz evlerde büyüdük ve bize bakanlar tarafından böyle olmadığımıza karar verildiğinde de cezalandırıldık. Bu nedenle yetişkinler olarak kendimizi, hayatın ödül için iş yapmaktan ibaret olduğuna inandırmamız kolaydır. Bir gülümseme görmeye, sırtımızın sıvazlanmasına ve insanların bizim "iyi biri", "iyi ana baba", "iyi vatandaş", "iyi çalışan", "iyi arkadaş" vesaire olduğumuzu söylemelerine bağımlı haldeyiz. İnsanlara kendimizi sevdirmek için bir şeyler yapıyoruz ve bizi sevmemelerine ya da cezalandırmalarına yol açabilecek her şeyden kaçınıyoruz.

Sevgi almak için bu kadar çabalamamızı ve başkaları bizi sev-

sin diye onların dediklerini yapıp kendimizi feda etmemiz gerektiğini düşünmemizi trajik buluyorum. Aslında, salt yaşamı güzelleştirme ruhuyla hareket ettiğimizde başkaları bizi takdir edecektir. Fakat bu takdir, gayretlerimizin niyet ettiğimiz sonuca ulaştığını teyit eden bir geribildirim mekanizmasından ibarettir. Gücümüzü yaşama hizmet etmek için kullanmayı seçtiğimizi ve bunda da başarılı olduğumuzu fark etmek, bize kendimizi kutlamanın, başkalarından gelecek onayın asla sunamayacağı, hakiki keyfini yaşatır.

(3) CEZADAN KURTULMAK İÇİN

Bazılarımız için gelir vergisi ödemenin temel nedeni temelde cezadan kaçınmaktır. Bunun sonucu olarak da muhtemelen bu yıllık ritüele bir parça dirençle yaklaşırız. Bununla birlikte, çocukluğumda babam ile dedemin vergi ödemeye ilişkin duygularının ne kadar farklı olduğunu hatırlıyorum. ABD'ye Rusya'dan göç etmişlerdi ve çarın yaptığının aksine insanları koruduğuna inandıkları bir hükümeti desteklemeye çok hevesliydiler. Ödedikleri vergilerle pek çok insanın refahının sağlandığını düşünerek, çeklerini ABD hükümetine içten bir memnuniyetle gönderiyorlardı.

Para ya da onaylanma arzusundan ve korku, suçluluk ya da utançtan kaynaklanan eylemlerinizin bilincinde olun. Bunun için ödeyeceğiniz bedeli bilin.

(4) UTANÇTAN KAÇINMAK İÇİN

Sadece utançtan kaçınmak için yapmayı seçtiğimiz bazı işler olabilir. Eğer onları yapmazsak içimizdeki sesin bizimle ilgili bazı şeylerin yanlış veya aptalca olduğunu söyleyip duracağını, sonuçta kendimizi sert bir şekilde yargılayacağımızı biliriz. Bir şeyi yalnızca utançtan kaçınma dürtüsüyle kamçılanarak yapıyorsak, genellikle sonunda, yaptığımız bu şeyden nefret ederiz.

(5) SUÇLULUKTAN KAÇINMAK İÇİN

Bazen de, "Bunu yapmazsam, insanlar bana dair hayal kırıklığına uğrayacaklar," diye düşünebiliriz. Diğer insanların bizden beklentilerini yerine getiremediğimiz için suçluluk duyacağımızdan korkarız. Başkaları için suçluluktan kaçınmak uğruna bir şey-

ler yapmak ile diğer insanların mutluluğuna katkıda bulunma ihtiyacımızın farkındalığıyla bir şeyler yapmak arasında dünyalar kadar fark vardır. Birincisi ıstırap dolu bir dünya iken ikincisi oyun tadıyla renklenmiş bir dünyadır.

(6) GÖREV BİLİNCİYLE

Seçim şansını yok sayan bir dil (*-meli/-malı,* zorunda, mecburen, mümkün değil, şart, vs.) kullandığımızda, davranışlarımız belirsiz bir suçluluk, görev veya mecburiyet hissiyatından kaynaklanır. İhtiyaçlarımızdan kopuk olduğumuzda sergilediğimiz davranışlar içinde sosyal açıdan en tehlikeli, kişisel açıdan da en talihsiz davranış biçiminin bu olduğuna inanıyorum.

İkinci Bölüm'de *Amtssprache* (bürokrasi dili) kavramının, Adolf Eichmann ve meslektaşlarının duygusal açıdan etkilenmeden veya kişisel sorumluluk hissetmeden on binlerce insanı nasıl da ölüme göndermelerine izin verdiğini görmüştük. Seçim şansını yok sayan bir dil kullandığımızda içimizdeki hayatı, bizi kendi özümüzden koparan mekanik bir zihniyete feda ederiz.

Bütün davranışların belki de en tehlikeli olanları "yapmaya mecbur olduğumuz" için yaptıklarımızdır.

Hazırladığınız listedeki maddeleri inceledikten sonra, tıpkı benim klinik rapor hazırlamayı bıraktığım gibi siz de yaptığınız bazı şeyleri yapmaktan vazgeçebilirsiniz. Ne kadar radikal görünürse görünsün, işleri sadece oyun enerjisiyle yapmak mümkündür. Bana göre anbean hayatı zenginleştirmenin verdiği oyun tadıyla haşır neşir olduğumuz, yani sadece hayatı zenginleştirme arzusundan motive olduğumuz oranda, kendimize de şefkatli davranıyoruz.

ÖZET

Şiddetsiz İletişim'in en can alıcı uygulaması kendimize davranış biçimimiz bağlamında gerçekleşebilir. Hata yaptığımızda, kendimize yönelik ahlakçı yargılara takılmadan büyüme-gelişme alanımızı görebilmek için Şiddetsiz İletişim'in yas tutma ve kendini ba-

ğışlama süreçlerini kullanabiliriz. Davranışlarımızı karşılanmamış ihtiyaçlarımız bağlamında değerlendirdiğimizde değişim için gerekli olan itici güç, utançtan, suçluluktan, öfkeden veya depresyondan değil, kendimizin ve başkalarının esenliğine katkıda bulunma arzusundan gelecektir.

Günlük yaşamımızda görev bilinciyle, dışsal ödüller için ya da suçluluk, utanç ve cezadan kaçınma gibi sebeplerle hareket etmektense, sadece kendi ihtiyaçlarımıza ve değerlerimize hizmet edecek şekilde davranmayı bilinçli olarak seçerek, kendimize şefkatle yaklaşma kapasitemizi de geliştirebiliriz. Hayatta kendimizi yapmaya mecbur bıraktığımız, keyif almadığımız eylemleri gözden geçirirsek ve "mecburum"u "seçiyorum"a tercüme edersek, yaşamımızda daha çok oyun tadı ve bütünlük hali bulabiliriz.

ONUNCU BÖLÜM

Öfkeyi Tam Olarak İfade Etmek

Öfke meselesi, Şiddetsiz İletişim sürecine daha derinlemesine girmemiz için bize eşsiz bir fırsat sunar. Öfkeyi ifade etme konusu Şiddetsiz İletişim sürecinin birçok yönünü ince ayrıntılarına kadar netleştirdiğinden, Şiddetsiz İletişim ile diğer iletişim biçimleri arasındaki farkı açıkça ortaya koyar.

İnsanların canını acıtmak çok yüzeysel bir eylemdir.

Vurmanın, suçlamanın, başkasının fiziksel ya da duygusal olarak canını acıtmanın öfkeli olduğumuzda iç dünyamızda olan bitenin yüzeysel bir ifadesi olduğu görüşündeyim. Oysa gerçekten öfkeliysek, kendimizi tam anlamıyla ifade edebilmek için bundan çok daha güçlü bir yöntemimiz olmasını isteriz.

Bu bakış açısı, birlikte çalıştıklarım arasında özellikle baskı ve ayrımcılığa maruz kalmış ve değişim yaratmak için güçlerini artırmak isteyen grupların içini rahatlatır. Çünkü, genelde öfkelerini bastırmaya, sakinleşmeye ve statükoyu kabullenmeye zorlanmış olan bu gibi gruplar *şiddetsiz* veya *şefkatli* iletişim kavramlarını duyduklarında tedirgin olurlar. Öfkeyi ortadan kaldırılması gereken, istenmeyen bir nitelik olarak gören yaklaşımlardan kaygı duyarlar. Bizim tanımladığımız süreç ise, öfkeyi gör-

mezlikten gelmemiz, bastırmamız veya yutmamız için değil, aksine öfkemizin özünü tümüyle ve içtenlikle ifade etmemiz için bizi teşvik eder.

Uyaranla Nedeni Birbirinden Ayırmak

Hiçbir zaman başka birinin söylediği veya yaptığı bir şey yüzünden öfkelenmeyiz.

Şiddetsiz İletişim'de öfkeyi tümüyle ifade etmenin ilk adımı, diğer kişiyi öfkemizle ilgili tüm sorumluluklardan azat etmektir. "Şunu yaptığında beni öfkelendirdi" gibi düşüncelerden kendimizi arındırırız. Bu şekilde düşünmek, öfkemizi diğer kişiyi suçlayarak veya cezalandırarak yüzeysel şekilde ifade etmemize neden olur. Daha önce de gördüğümüz gibi, başkalarının davranışları bizde birtakım duyguları uyandırabilir ama duygularımızın nedeni değildir. Hiçbir zaman başka birinin yaptığı bir şey yüzünden öfkelenmeyiz. Diğer kişinin davranışını uyaran olarak tanımlayabiliriz ama uyaran ile neden arasında net bir ayrım yapmamız çok önemlidir.

Bu ayrımı, bir İsveç cezaevinde yaptığım çalışmayla örneklemek istiyorum. Görevim, geçmişte şiddet göstermiş mahkûmlara, birilerini öldürmek, dövmek veya onlara tecavüz etmek yerine, öfkelerini tam anlamıyla ifade etmenin yollarını göstermekti. Katılımcılardan öfkelerinin uyaranını tanımlamalarını istediğim bir alıştırmada, mahkûmlardan biri şöyle yazmıştı: "Üç hafta önce cezaevi yetkililerinden bir istekte bulundum, bana hâlâ bir cevap vermediler." İfadesi bir başkasının ne yaptığını açıklıkla ortaya koyuyor ve uyaranı net bir gözlem şeklinde ifade ediyordu.

Sonra ona öfkesinin nedenini sordum: "Bu olduğunda öfkelendin, *çünkü*?"

"Demin söyledim ya," diye yakındı. "Öfkelendim, çünkü isteğime bir cevap vermediler!" Uyaranla nedeni bir tutarak, onu öfkelendiren şeyin hapishane yetkililerinin davranışları olduğu yanılgısına kapılmıştı. Bu, insanları kontrol etmek için suçluluk duygusunu kullanan bir kültürde kolaylıkla edinilebilecek bir alışkan-

İnsanları suçluluk duygusuyla harekete geçirmek için, uyaranla nedeni birbirine karıştırın.

lıktır. Böyle kültürlerde, insanları, başkalarında birtakım duygular *yaratabileceklerine* inandırmak önemlidir.

Suçluluk duygusunun başkalarını manipüle etmek ve zorlamak için bir araç olarak kullanıldığı yerlerde, uyaranla nedeni birbirine karıştırmak hayli işe yarar. Daha önce bahsedildiği gibi "Kötü not aldığında anneciğin, babacığın çok üzülüyor" tarzında sözler duyan çocuklar, ebeveynlerinin yaşadığı acıya kendi davranışlarının sebep olduğuna inandırılmış olurlar. Aynı dinamik, ikili ilişkilerde de gözlemlenir: "Doğum günümde burada olmaman beni gerçekten hayal kırıklığına uğrattı." Dilimiz suçluluk duygusu uyandıran bu taktiğin kullanımını kolaylaştırır. Örneğin şöyle deriz: "Beni kızdırıyorsun." "Bunu yapmakla beni incitiyorsun." "Üzüldüm, çünkü sen şöyle yaptın." Kendimizi, duygularımızın nedeninin başkalarının eylemleri olduğuna inandırmak için dili pek çok farklı şekilde kullanırız. Öfkemizi tümüyle ifade etme sürecinin ilk adımı, başkalarının yaptıklarının hiçbir zaman duygularımızın nedeni olmadığını fark etmektir.

O halde öfkenin nedeni nedir? Beşinci Bölüm'de, hoşlanmadığımız bir söz veya davranışla karşılaştığımızda önümüzde beliren dört seçeneği ele almıştık. Öfke, ikinci olasılığı seçtiğimizde ortaya çıkar: Ne zaman öfkelensek bir hata buluyoruz demektir. Karşımızdakini hatalı olmakla ya da cezayı hak etmekle suçlayıp yargılayarak bir nevi Tanrı'yı oynamayı seçeriz. İşte öfkenin nedeninin tam da bu olduğunu ileri sürüyorum. İlk başta bunun bilincinde olmasak da öfkenin nedeni, kendi düşünme biçimimizde yatar.

Öfkenin nedeni, suçlayan ve yargılayan düşünme biçimimizde yatar.

Beşinci Bölüm'de anlatılan üçüncü seçenek, bilincin ışığını duygu ve ihtiyaçlarımıza tutmaktır. Başkasının ne kadar hatalı olduğunu analiz etmek için zihnimize odaklanmak yerine, kendi içimizdeki yaşamla bağlantı kurmayı seçeriz. Anbean neye ihtiyaç duyduğumuza odaklandığımızda, bu yaşam enerjisi rahatça hissedilebilir ve ulaşılabilir olur.

Örneğin, birisi bizimle olan randevusuna geç geldiğinde ve onun bizi önemsediğine dair güvenceye ihtiyacımız olduğunda kendimizi incinmiş hissedebiliriz. Eğer ihtiyacımız, zamanımızı faydalı ve yapıcı biçimde kullanmaksa bozulabiliriz. Ancak eğer ihtiyacımız otuz dakika yalnız kalmak ve sessizce durmak ise o kişinin geç kalmasına şükredip memnun olabiliriz. Görüldüğü gibi, duygularımızın nedeni diğer kişinin davranışı değil, kendi ihtiyacımızdır. İhtiyacımızla bağlantıda olduğumuzda, bu ister güvence, ister fayda, ister yalnızlık ihtiyacı olsun, içimizdeki yaşam enerjisine temas ederiz. Güçlü duygularımız olabilir ama hissettiğimiz asla öfke değildir. Öfke, ihtiyaçlardan kopuk olan, yaşama yabancılaştıran düşüncelerin bir sonucudur. Karşılanmamış ihtiyaçlarımıza odaklanacağımıza, karşımızdakini analiz edip yargılamak üzere zihnimize yöneldiğimizi gösterir.

Kendi ihtiyaçlarımıza ve duygularımıza odaklanmaya yönelik bu üçüncü olasılığa ek olarak, herhangi bir anda bilincin ışığını diğer kişinin duygu ve ihtiyaçlarına tutmak da bizim elimizdedir. Bu dördüncü olasılığı seçtiğimizde de asla öfke duymayız. Yaptığımız, öfkeyi bastırmak değildir; sadece diğer kişinin duygu ve ihtiyaçlarıyla tam olarak bağlantıda olduğumuz anlarda, öfkenin artık orada olmadığını görürüz.

Her Türlü Öfkenin Yaşama Hizmet Eden Bir Özü Vardır

Başkalarını yargıladığımızda şiddete katkıda bulunuruz.

Bazen bana sorarlar: "Ama bazen öfkenin yerinde olduğu durumlar yok mudur? Örneğin, çevrenin umursamazca ve düşüncesizce kirletilmesi karşısında 'haklı bir öfke' duyulamaz mı?" Bu soruya şöyle cevap veriyorum: "'Umursamaz davranış', 'vicdani eylem' 'açgözlü kişi' veya 'ahlaklı kişi' diye bir şey olduğuna ilişkin düşünceyi ve buna ait bilinç sistemini ne kadar desteklersem, bu gezegendeki şiddete o kadar katkıda bulunmuş olduğuma derinden inanıyorum. Cinayet işleyen, tecavüz eden ya da çevreyi kirletenlerin *nasıl* insanlar oldukları üzerinde hemfikir olmak ya da olmamak yerine, dik-

Öfkeyi çalar saat gibi kullanın.

katimizi ihtiyacımıza odaklayarak, yaşama daha iyi hizmet ettiğimiz inancındayım."

Her türlü öfkeyi, kişiyi yaşama yabancılaştıran ve şiddet uyandıran düşüncelerin sonucu olarak görüyorum. Her türlü öfkenin temelinde karşılanmamış bir ihtiyaç yatar. Bu nedenle, öfkeyi bizi uyandıracak bir çalar saat olarak kullanabiliriz. Saat çaldığında karşılanmayan bir ihtiyacımız olduğunu ve halihazırdaki düşünme biçimimizin bu ihtiyacı karşılamaya pek de hizmet etmediğini görebilirsek, öfke çok değerli bir araç olabilir. Öfkeyi tümüyle ifade edebilmek için, ihtiyacımızın tam olarak bilincinde olmamız gerekir. Ayrıca ihtiyacı karşılamak için de enerji gerekir. Halbuki öfke, enerjimizi ihtiyaçlarımızı karşılamak yerine insanları cezalandırmaya doğru yönlendirir ve onu tüketir. "Haklı öfke"yle meşgul olmak yerine kendi ihtiyaçlarımızla veya diğerlerinin ihtiyaçlarıyla empatik bağlantı kurmayı öneriyorum. Bu, bilinçli bir şekilde tekrar tekrar "Öfkeliyim, çünkü onlar..." cümlesini, "Öfkeliyim, çünkü benim.....*ihtiyacım var,*" cümlesiyle değiştirdiğimiz yoğun bir çalışma gerektirebilir.

Öfke, enerjimizi cezalandırıcı eylemlerine çekerek tüketir.

Wisconsin'de bir ıslahevinde çocuklarla çalışırken yaşadığım bir olay bana önemli bir ders verdi. Peş peşe iki gün birbirine çok benzer şekilde burnuma darbe aldım. İlk gün iki çocuk kavga ederken araya girdiğimde burnuma sert bir dirsek yedim. Ve öylesine hiddetlendim ki yapabildiğim tek şey kendimi yumruk atmaktan alıkoymak oldu. (Büyüdüğüm Detroit sokaklarında, buruna atılan dirsekten çok daha azı deliye dönmeme yeterdi.) İkinci gün: Benzer durum, aynı burun –hatta bu nedenle daha da fazla fiziksel acı– ama zerre öfke yok!

O akşam yoğun bir şekilde bu olaylar üzerine düşünürken, ilk çocuğu zihnimde nasıl "şımarık velet" diye etiketlemiş olduğumu fark ettim. Bu etiket, daha çocuğun dirseği burnuma değmemişken bile zihnimde mevcuttu ve o dirsek darbesini aldığımda artık benim için olay sadece burnuma çarpan bir dirsek değil, şuydu: "O gıcık veledin bunu yapmaya hakkı yok!" İkinci çocuk hakkında farklı bir yargım vardı; onu "zavallı bir canlı" olarak görü-

yordum. Bu çocuk için kaygılanmaya meyilli olduğumdan, ikinci gün burnumun çok daha fazla kanamasına ve canımın çok daha fazla yanmasına rağmen hiç öfke hissetmedim. Öfkemin nedeninin diğer kişinin ne yaptığı değil, kafamın içindeki kanaatler ve yorumlar olduğunu fark etmek için bundan daha etkili bir ders alamazdım.

Uyaran mı, Neden mi?: Uygulama

Uyaranla neden arasındaki farkın üzerinde, pratik ve taktiksel sebepler kadar felsefi sebeplerle de duruyorum. Bu noktayı açıklamak için İsveçli mahkûm John ile aramızda geçen diyaloğa geri dönmek istiyorum.

John: Üç hafta önce cezaevi yetkililerinden bir şey istedim, hâlâ isteğime bir cevap vermediler.

MBR: Bu durumda, öfkelendin, *çünkü*.....?

John: Daha şimdi söyledim ya. İsteğime cevap vermediler!

MBR: Dur. "Öfkelendim, çünkü onlar....." demek yerine dur ve kendine seni öfkelendirecek ne söylediğini fark et.

John: Kendime hiçbir şey söylemiyorum.

MBR: Dur, yavaşla, şu anda içinde ne oluyor, bir dinle.

John: *(Sessizce düşündükten sonra)* Kendime şunları söylüyorum: İnsanlara hiç saygıları yok. Kendilerinden başka hiç kimseyi umursamayan bir grup soğuk, yüzsüz bürokrat. Onlar gerçekten bir grup...

MBR: Tamam, teşekkür ederim, bu yeterli. Şimdi neden öfkelendiğini biliyorsun: İşte bu tür düşünceler yüzünden.

John: Ama bu şekilde düşünmenin nesi yanlış?

MBR: Bu şekilde düşünmenin yanlış olduğunu söylemiyorum. Dikkatini çekerim, böyle düşündüğün için senin hatalı olduğunu söyleseydim ben de *senin* hakkında aynı biçimde düşünüyor olurum. İnsanları yargılamanın, onlara "yüzsüz bürokratlar" demenin ya da onların davranışlarını düşüncesizce veya bencilce olarak etiketlemenin yanlış olduğunu söylemiyorum. Bunun-

la birlikte, seni böylesine öfkelendiren işte tam da bu düşünme biçimin. Dikkatini ihtiyaçların üzerine odakla. Bu durumda senin ihtiyaçların neler?

John: *(Uzun bir sessizliğin ardından)* Marshall, onlardan istediğim o eğitime ihtiyacım var. Bu eğitimi alamazsam, emin ol buradan çıktığımda yine cezaevine düşeceğim.

MBR: Şimdi dikkatin kendi ihtiyaçlarına odaklanmışken ne hissediyorsun?

John: Korkuyorum.

MBR: Şimdi kendini bir cezaevi yetkilisinin yerine koy. Ben bir mahkûm olsam, ihtiyaçlarımın karşılanma olasılığı, sana, "Bak, benim bu eğitime gerçekten ihtiyacım var ve eğer bu eğitimi almazsam başıma geleceklerden korkuyorum," dediğimde mi, yoksa senin yüzsüz bir bürokrat olduğunu düşünerek yanına geldiğimde mi daha yüksek? Bu sözleri açıkça söylemesem de o şekilde düşündüğüm gözlerimden okunur. Sence hangi yolla ihtiyaçlarımın karşılanma olasılığı daha yüksek? *(John yere bakar ve sessizleşir.)*

İhtiyaçlarımızın farkına vardığımızda, öfke, yerini hayata hizmet eden duygulara bırakır.

MBR: Hey, ahbap, ne oluyor?

John: Konuşamayacağım.

Üç saat sonra John bana gelip şöyle dedi: "Marshall, bu sabah öğrettiklerini keşke bana iki sene önce öğretmiş olsaydın. En iyi arkadaşımı öldürmek zorunda kalmazdım."

Şiddet, acımıza başkalarının neden olduğuna, bu nedenle de cezayı hak ettiklerine inanmaktan kaynaklanır.

Her türlü şiddet, insanların, aynen bu genç adamın yaptığı gibi, acılarına başkalarının sebep olduğuna ve bu yüzden cezalandırılmayı hak ettiklerine kendilerini inandırmalarından kaynaklanır.

Bir seferinde küçük oğlumu, ablasının odasından bozuk para alırken gördüm. "Brett, onu alıp alamayacağını ablana sordun mu?" dedim. "Ondan almadım ki," diye cevap verdi. Önümde

dört seçenek vardı. Ona yalancı diyebilirdim ama bu benim ihtiyaçlarımın karşılanmasına ters düşerdi, çünkü bir başkasını yargılamak bizim ihtiyaçlarımızın karşılanma olasılığını azaltır. O an dikkatimi nereye odaklayacağım çok önemliydi. Eğer onu yalan söylüyor diye yargılasaydım bu düşünce beni belli bir yöne götürecekti. Eğer bana doğruyu söyleyecek kadar saygı duymadığını düşünseydim başka bir yöne gidecektim. Ama o anda onunla empati kurarak ya da ne hissettiğimi ve neye ihtiyaç duyduğumu açıkça söyleyerek ihtiyaçlarımın karşılanma olasılığını büyük ölçüde artırabilirdim.

Zor bir mesaj duyduğumuzda karşımızdaki dört seçeneği hatırlayalım:
1. Kendimizi suçlamak
2. Karşımızdakini suçlamak
3. Kendi duygu ve ihtiyaçlarımızı sezmek
4. Karşımızdakinin duygu ve ihtiyaçlarını sezmek

Bu örnekte seçimimi sözlerimden çok yaptıklarımla ifade etmeyi seçtim ve faydası da oldu. Onu yalan söylemekle yargılamak yerine duygusunu hissetmeye çalıştım: Korkmuştu ve ihtiyacı da kendisini cezalandırılmaktan korumaktı. Onunla empati kurarak, her ikimizin de ihtiyaçlarının karşılanmasını mümkün kılacak duygusal bir bağ oluşturma şansını yaratmıştım. Oysa ona, bana yalan söylediği düşüncesiyle yaklaşsaydım –bunu sesli olarak ifade etmesem bile– olanları açıkça anlatmak için kendini yeterince güvende hissetme ihtimali azalacaktı. O zaman ben de bu sürecin bir parçası olacaktım: Diğer kişiyi yalancı olarak yargılayarak, kendini gerçekleştiren bir kehanete katkıda bulunmuş olacaktım. İnsanlar doğruyu söyledikleri için yargılanacaklarını ve cezalandırılacaklarını bile bile, neden doğruyu söylemeyi istesinler ki?

Başkaları hakkındaki yargılarımız, kendini gerçekleştiren kehanetler gibidir.

Zihnimiz başkalarının kötü, açgözlü, sorumsuz, yalancı, sahtekâr olduklarına, çevreyi kirlettiklerine, kârlarını artırmaya yaşamdan daha çok önem verdiklerine ya da yapmamaları gereken başka davranışları yaptıklarına ilişkin yargı ve analizlerle doluyken, bu kişilerin pek azı bizim ihtiyaçlarımıza ilgi gösterecektir. Eğer çevreyi korumak istiyorsak ve bir şirketin yöneticisine, "Biliyor musunuz, siz gerçekten bu gezegenin katilisiniz, doğaya bu

şekilde kendi menfaatiniz doğrultusunda zarar vermeye hakkınız yok," gibi bir tutumla yaklaşırsak, ihtiyaçlarımızın karşılanma ihtimalini büyük oranda azaltmış oluruz. İhtiyaçlarımızı karşımızdakinin hatalı olduğu fikri üzerinden ifade ettiğimizde, dikkatini ihtiyaçlarımıza odaklamayı sürdürebilen insan nadir bulunur. Elbette bu tür yargıları, ihtiyaçlarımızı karşılamaları için insanları sindirmekte kullanıp bunda başarı da sağlayabiliriz. Eğer insanlar korkup, suçluluk hissedip ya da utanıp davranışlarını değiştirirlerse, onlara hatalarını söyleyerek "kazanmanın" mümkün olduğu inancına kapılabiliriz.

Ama daha geniş bir açıdan bakarsak, ihtiyaçlarımızın bu şekilde karşılandığı her sefer, sadece kaybetmekle kalmadığımızı, aynı zamanda gezegendeki şiddete de son derece somut biçimde katkıda bulunmuş olduğumuzu fark ederiz. Acil bir sorunu çözmüş olabiliriz ama yeni bir sorun daha yaratmış oluruz. İnsanlar ne kadar çok suçlama ve yargılama duyarlarsa o kadar savunmacı ve saldırgan olurlar; gelecekte de bizim ihtiyaçlarımıza o kadar az ilgi gösterirler. Böylece, insanlar istediğimizi yaptıkları için mevcut ihtiyacımız karşılanmış olsa da ileride bunun bedelini öderiz.

Öfkeyi İfade Etmenin Dört Adımı

Öfkemizi tümüyle ifade etme sürecinin somut olarak ne gerektirdiğine bir bakalım: İlk adım, durmak ve nefes almaktan başka bir şey yapmamaktır. Diğer kişiyi suçlayacak veya cezalandıracak herhangi bir hareketten kaçınırız. Sadece sessiz kalırız. Sonra, bizi öfkelendiren düşünceleri saptarız. Örneğin, ırkımız yüzünden bir konuşmadan dışlandığımıza inanmamıza sebep olan bir ifadeye kulak misafiri olmuş olabiliriz. Öfkeyi hisseder, durur, zihnimizde dönüp dolaşan düşünceleri fark ederiz: "Böyle davranması haksızlık. Irkçılık yapıyor." Bunun gibi bütün yargıların, karşılanmamış

Öfkeyi ifade etmenin adımları:
1. Durun. Nefes alın.
2. Yargılayıcı düşüncelerinizi saptayın.
3. İhtiyaçlarınızla bağlantı kurun.
4. Duygularınızı ve karşılanmayan ihtiyaçlarınızı dile getirin.

ihtiyaçların trajik ifadeleri olduğunu biliriz; böylece bir sonraki adımı atarak bu düşüncelerin ardındaki ihtiyaçlarla bağlantı kurarız. Birisini ırkçı olmakla yargılıyorsak, bu yargının ardında dahil olma, eşdeğerlilik, saygı veya bağ kurma ihtiyacı olabilir.

Şimdi kendimizi tümüyle ifade etmek için ağzımızı açıp öfkemizi dile getiririz; ama öfke artık ihtiyaçlara ve ihtiyaçlarla bağlantılı duygulara dönüştürülmüştür. Bu duyguları ifade etmek büyük cesaret isteyebilir. Öfkelenmek ve insanlara, "Bu yaptığın ırkçı bir davranıştı!" diyebilmek benim için hayli kolaydır; hatta böyle şeyler söylemekten hoşlanabilirim bile. Ama iş bunun gibi sözlerin ardındaki derin duygulara ve ihtiyaçlara geldiğinde, bunları ifade etmek korkutucu olabilir. Öfkemizi tümüyle ifade etmek için o kişiye şöyle diyebiliriz: "Sen odaya girip diğerleriyle konuşmaya başladığında ve bana hiçbir şey söylemediğinde, sonra da beyazlar hakkında yorum yaptığında karnıma ağrı girdi ve çok korktum. Bu sözler eşit muamele görmeye ilişkin birçok ihtiyacımı tetikledi. Bu anlattıklarım karşısında neler hissettiğini söylemeni isterim."

Önce Empati Sunmak

Bununla beraber genellikle, karşımızdakinden bizim iç dünyamızda olup bitenlerle bağlantı kurmasını bekleyebilmek için, bizim başka bir adım daha atmamız gerekir. Bunlar başkalarının duygu ve ihtiyaçlarımızı kavrayabilmelerinin zor olacağı, dolayısıyla bizi duymalarını istiyorsak önce onlarla empati kurmamızı gerektiren durumlardır. Biz karşımızdakilerin ihtiyaçlarımızı karşılamayacak şekilde davranmalarına yol açan nedenlerle ne kadar çok empati kurarsak, sonrasında onların da bize bu şekilde davranma olasılığı o kadar artacaktır.

Biz onları ne kadar duyarsak onlar da bizi o kadar çok duyarlar.

Geçtiğimiz otuz yılda belli ırklar ve etnik gruplar hakkında güçlü inançları olan insanlarla Şiddetsiz İletişim konuşmaya ilişkin pek çok deneyimim oldu. Bir sabah erken saatte havaalanından şehir merkezine gitmek için bir dolmuş-taksiye bindim. Telsizden şoföre bir mesaj geldi: "Anacad-

de üzerindeki sinagogdan Bay Fisherman'ı al." Yanımda oturan adam söylendi: "Bu Yahudiler sabah erkenden kalkarlar ki milleti son kuruşlarına kadar kazıklayabilsinler."

Yirmi saniye kadar kulaklarımdan dumanlar çıktı. Böyle bir durumda eskiden ilk tepkim, adamın canını fiziksel olarak acıtmayı istemek olurdu. Bunun yerine birkaç derin nefes aldım; sonra da içimde kabaran acı, korku ve hiddet için, kendimle empati kurdum. Duygularıma baktım. Öfkemin ne yanımdaki yolcudan ne de onun az önceki ifadesinden kaynaklandığı bilincini korumaya devam ettim. Yaptığı yorum içimde bir volkanı tetiklemişti; ama biliyordum ki öfkem ve yoğun korkum, onun dile getirdiği sözlerden çok daha derin bir kaynaktan geliyordu. Arkama yaslanıp şiddet yüklü düşüncelerimin kendilerini göstermelerine izin verdim. Hatta adamın kafasını gerçekten tutup kırma hayaliyle eğlendim bile.

Zihninizde uyanan şiddetli düşünceleri yargılamadan onların bilincinde kalın.

Kendimle bu şekilde empati kurmam, dikkatimi onun mesajının ardındaki insanlığa odaklayabilmemi sağladı ve ağzımdan çıkan ilk sözcükler şunlar oldu: "Şey mi hissediyorsunuz, ...?" Onunla empati kurup acısını hissetmeye çalıştım. Neden? Çünkü onun içindeki güzelliği görmeyi ve onun da bu sözleri söylediğinde benim neler hissettiğimi tam olarak kavramasını istiyordum. Ama içimde patlak vermeye hazır bir fırtına varken bu tür bir anlayışı göremeyeceğimi de biliyordum. Niyetim onunla bağlantı kurmak ve yaptığı yorumun ardındaki yaşam enerjisine saygıyla empati göstermekti. Deneyimlerim bana, onunla empati kurabilirsem onun da karşılığında beni duyabileceğini söylüyordu. Kolay olmayabilirdi, ama yapabilirdim.

"Öfkeli mi hissediyorsunuz?" diye sordum. "Geçmişte Yahudilerle bazı olumsuz deneyimleriniz olmuş anlaşılan."

Beni bir an süzdü. "Evet! Felaket insanlardır. Para için her şeyi yaparlar."

"Onlarla para ilişkisine girdiğinizde güvensizlik hissediyor ve kendinizi korumaya ihtiyaç duyuyorsunuz, öyle mi?"

"Evet, doğru!" diye bağırdı ve başka yargılarla devam etti; ben de her birinin ardındaki duygu ve ihtiyaca kulak verdim. Dikkatimi-

zi diğer insanların duygu ve ihtiyaçlarına odakladığımızda, ortak insanlığımızı yaşarız. Karşımdakinin korktuğunu ve kendini korumak istediğini duyduğumda, kendim de kendimi korumaya nasıl ihtiyaç duyduğumu ve korkmanın nasıl bir şey olduğunu iyi bildiğimi fark ederim. Bilincim başka bir insanın duyguları ve ihtiyaçlarına odaklandığında deneyimimizin evrenselliğini görürüm. Bu adamın kafasından geçenlerle hatırı sayılır bir çatışma içindeydim. Ama ne düşündüklerini duymadığımda, insanlarla birlikte olmaktan daha çok keyif aldığımı öğrenmiştim. Özellikle de bu adamınkilere benzer düşünceleri olan insanlarla beraberken. Onların kafalarından geçenlere kapılmayıp sadece kalplerinde olanlara kulak veriyorum ve bu sayede hayattan daha çok keyif alıyorum.

Karşımızdakinin duygu ve ihtiyaçlarını duyduğumuzda ortak insanlığımızın farkına varırız.

Adam acısını ve öfkesini ortaya dökmeye devam etti. Ben daha farkına varamadan, o Yahudiler konusunu bitirip zencilere geçmişti. Birçok konuda acıyla doluydu. On dakika kadar yalnızca dinledim, sonra adam durdu: Anlaşıldığını hissetmişti.

O zaman ben de ona kendi içimde olan biteni anlattım:

MBR: Biliyor musunuz, konuşmaya ilk başladığınızda içimde müthiş bir öfke, üzüntü ve hayal kırıklığı hissettim, çünkü benim Yahudilerle sizinkilerden çok daha farklı deneyimlerim oldu ve doğrusu sizin de benim yaşadığım türden deneyimleriniz olsun isterdim. Bu sözlerimden ne duyduğunuzu söyleyebilir misiniz?

Adam: Şey, hepsinin öyle olduğunu söylemiyorum tabii...

MBR: Affedersiniz, bir dakika, durun. Sözlerimden ne duyduğunuzu söyleyebilir misiniz?

Adam: Siz ne demek istiyorsunuz?

MBR: Ne söylemeye çalıştığımı tekrar edeyim. Sözlerinizi duyduğumda içimde hissettiğim acıyı gerçekten duymanızı istiyorum. Bunu duymanız benim için gerçekten çok önemli. Benim Yahudilerle deneyimlerim çok farklı olduğu için, gerçekten çok üzüldüğümü anlatmaya çalışı-

İhtiyacımız, karşımızdakinin acımızı gerçekten duymasıdır.

yordum. Sizin de anlattığınızdan daha farklı deneyimleriniz olmuş olmasını dilerdim. Sözlerimden ne duyduğunuzu söyleyebilir misiniz?

Adam: O şekilde konuşmaya hakkım olmadığını söylüyorsunuz.

MBR: Hayır, beni farklı bir şekilde duymanızı istiyorum. Sizi gerçekten suçlamak istemiyorum. Sizi suçlamak gibi bir isteğim hiç yok.

Hatalı olduklarını düşündüklerinde insanlar sizin acınızı duyamazlar.

Bu konuşmayı yavaşlatmak istiyordum, çünkü deneyimlerime göre, insanlar söylenenleri ne kadar suçlama olarak duyarlarsa bizim acımızı duymakta o kadar zorlanırlar. Eğer bu adam, "Ne korkunç şeyler söyledim; ne kadar ırkçı yorumlar yaptım," deseydi benim acımı duymamış olacaktı. İnsanlar yanlış bir şey yaptıklarını düşündükleri anda, bizim acımızı tam olarak kavrayamazlar.

Onun sözlerimi suçlama olarak duymasını istemiyordum, çünkü söz konusu yorumu yaptığında kalbimin derinliklerinde neler olup bittiğini bilmesini istiyordum. Suçlamak kolaydır. İnsanlar suçlama duymaya alışmışlardır. Bazen suçlamaları kabul edip kendilerinden nefret ederler ama bu onların yine aynı şekilde davranmasına engel olmaz. Bazen de onlara ırkçı veya benzer bir şey dediğimiz için bizden nefret ederler ve bu da onların davranışlarını durdurmaz. Eğer sözlerimizi suçlama olarak duyduklarını sezersek aynı benim takside yaptığım gibi yavaşlamamız, geri dönüp bir müddet daha acılarına kulak vermemiz gerekebilir.

Kendimize Zaman Tanımak

Ele aldığımız bu süreci yaşama nasıl geçireceğimizi öğrenmenin belki de en önemli parçası acele etmemek ve kendimize zaman tanımaktır. Koşullanmalarımızın otomatik hale getirdiği alışkanlıklarımızdan farklı davranmak bize biraz garip gelebilir; ama eğer niyetimiz, hayatımızı bilinçli bir şekilde ve değerlerimizle uyum

içinde yaşamaksa o zaman acele etmeyip kendimize zaman tanımamız önemlidir.

Arkadaşım Sam Williams, Şiddetsiz İletişim sürecinin temel bileşenlerini işyerinde "kopya çekmek" için küçük bir karta yazmıştı. Patronu onun üstüne gittiğinde Sam durup elindeki karta bakıyor, nasıl cevap vereceğini hatırlamak için kendine zaman tanıyordu. Sürekli eline baktığını ve cümlelerini oluşturmak için epeyce zaman harcadığını gören iş arkadaşlarının onu garip bulup bulmadıklarını sorduğumda şöyle demişti: "Aslında çok da fazla zaman almıyor, ama alsaydı bile bence buna değer. İnsanlara gerçekten istediğim şekilde cevap verdiğimi bilmek benim için çok önemli." Evde daha rahattı; karısına ve çocuklarına neden karta bakmak için bu kadar zaman harcayıp bu kadar zahmete katlandığını açıkça anlatmıştı. Aile içinde ne zaman bir tartışma olsa kartını çıkarıp kendine zaman tanıyordu. Bir ay kadar sonra da artık kartı kenara bırakacak kadar rahat hissediyordu. Fakat sonra anlattığına göre bir akşam dört yaşındaki oğlu Scottie'yle televizyon yüzünden bir anlaşmazlık yaşamış. Durum pek de iyiye gitmiyorken Scottie telaşla bağırmış: "Babacığım, kartını çıkar!"

Şiddetsiz İletişim'i özellikle de zorlu öfke hallerinde uygulamayı arzu edenlere, aşağıdaki alıştırmayı yapmalarını öneririm. Gördüğümüz gibi öfkemiz yargılamalardan, etiketlemeden, insanların ne yapmaları "gerektiğine" ve neyi "hak ettiklerine" ilişkin suçlayıcı düşüncelerimizden kaynaklanır. Zihninizden en sık geçen yargıları bulmak için, "..... olan insanlardan hoşlanmam," cümlesini tamamlayarak bir liste yapın. Zihninizdeki bunun gibi tüm olumsuz yargıları toplayıp kendinize şunu sorun: "Bir kişiyi böyle yargıladığımda, neye ihtiyacım var da karşılanmıyor?" Bu şekilde kendinizi diğer insanları yargılamak yerine karşılanmamış ihtiyaçlarınız bağlamında düşünmeye alıştırırsınız.

> Her yargıyı karşılanmamış bir ihtiyaca tercüme etmeyi pratik edin.

> Acele etmeden kendinize zaman tanıyın.

Pratik yapmak hayati önem taşır, çünkü çoğumuz, Detroit sokaklarında olmasa bile, neredeyse aynı ölçüde şiddet içeren yer-

lerde büyüdük. Yargılamak ve suçlamak, bizim için alışkanlık olmuştur. Şiddetsiz İletişim'i pratik ederken yavaş ilerlememiz, konuşmadan önce dikkatle düşünmemiz ve çoğu zaman da derin bir nefes alıp hiç konuşmamamız gerekebilir. Bu süreci öğrenmek de uygulamak da zaman alır.

ÖZET

Başkalarını suçlamak ve cezalandırmak, öfkenin yüzeysel ifadeleridir. Öfkeyi tümüyle ifade etmek istiyorsak ilk adım diğer kişiyi öfkemizle ilgili tüm sorumluluktan azat etmektir. Bu yolla bilincin ışığını kendi duygu ve ihtiyaçlarımıza odaklarız. İhtiyaçlarımızı ifade ederek onları karşılama ihtimalimiz, başkalarını yargılayarak, suçlayarak ve cezalandırarak bunu başarma ihtimalimizden çok daha yüksektir.

Öfkeyi ifade etmenin dört adımı, 1) durmak ve nefes almak, 2) yargılayıcı düşünceleri saptamak, 3) ihtiyaçlarımızla bağlantı kurmak ve 4) duygularımızı ve karşılanmamış ihtiyaçlarımızı ifade etmektir. Bazen, üçüncü ve dördüncü adımlar arasında karşımızdakiyle empati kurmayı seçebiliriz; böylece dördüncü adımda kendimizi ifade ettiğimizde, o da bizi daha iyi duyabilecektir.

Şiddetsiz İletişim sürecini öğrenirken de uygularken de acele etmemek ve kendimize zaman tanımak çok önemlidir.

Uygulamada Şiddetsiz İletişim

Baba ile Ergen Oğlu Arasında Bir Diyalog: Hayati Bir Mesele

Bu olayda on beş yaşındaki Bill, aile dostları Jorge'nin arabasını izinsiz alır. İki arkadaşıyla birlikte bir keyif turuna çıkar ve arabanın yokluğu fark edilmeden onu sağlam bir halde garaja geri koyar. Ancak daha sonra, Jorge'nin bu araba gezintisine katılan on dört yaşındaki kızı Eva olanları babasına anlatır. Jorge de Bill'in babasına haber verir. Baba kısa süre önce Şiddetsiz İletişim çalışmaya başlamıştır.

Baba: Duyduğuma göre sen, Eva ve Dave sormadan Jorge'nin arabasını almışsınız.

Bill: Hayır, almadık.

Baba: (Yüksek sesle) Bana yalan söyleme, bu sadece işi daha da zorlaştırır.

O anda, oğluyla bağlantıda kalabilmek için önce kendi duygu ve ihtiyaçlarıyla bağ kurması gerektiğini hatırlar.

Baba: Otur orada bir dakika, biraz düşünmem gerek.

İçine baktığında, ne kadar öfkeli ve korkmuş olduğunu görür. Öfkelidir, çünkü kendi kendine "Bill bunun yapılmayacağını akıl edebilmeliydi!" ve "Bir de yalancı olmuş, şuna bak!" diye söylenmektedir. Sadece Bill'in davranışının değil, aynı zamanda oğlunun neler yapabileceğini kendisinin yanlış değerlendirmiş olmasının da muhtemel sonuçlarını düşündüğünde korkuya kapılır.

Baba: (Sessizlik içinde, kendi kendine) Onun daha akıllı davranacağını düşünmekle aptallık ettim. Bu olayda birisi ölebilirdi! (Söylediklerinin farkına vararak) Bir dakika, "aptal" ve "yalancı" etiketlerini *duygu ve ihtiyaçlara tercüme etmeliyim. "Aptal" dediğimde, sanırım duygum kendimle ilgili hayal kırıklığı: Onu daha iyi tanıdığımı düşünmek*

isterdim. "Yalancı"ya gelince, aslında epey korkuyorum, çünkü bu durumla baş edebilmek için doğru bilgi alabileceğime güvenebilmeye ihtiyacım var.

Baba: *(Konuşmasına nasıl başlayacağını düşünüp tarttığı sessizliğin ardından, sesli olarak)* Bill, bana doğruları söylersen cezalandırılacağından mı korkuyorsun?

Bill: Evet, ne zaman hoşuna gitmeyen bir şey yapsam çok acımasız oluyorsun.

Baba: Yaptıklarına karşı daha çok anlayış beklediğini ve sana daha adil davranılmasını istediğini mi söylüyorsun?

Bill: Ya, tabii tabii, sanki senden gerçekten adalet ve anlayış görebilirmişim gibi!

Baba: *(Sessizce kendi kendine) Üff, böyle şeyler söylediği zaman öyle sinirleniyorum ki! Ne kadar gayret ettiğimi göremiyor mu? Bunun ne kadar zor olduğuna dair birazcık saygıya gerçekten ihtiyacım var ve galiba hissettiğim korkuya da biraz özen gösterilmesini istiyorum.*

Baba: *(Sesli olarak)* Anlaşılan ne söylersen söyle, sana adil davranılmayacağından endişeleniyorsun, öyle mi?

Bill: Bana adil davranmak umurunda mı ki? Bir şey olduğunda sadece cezalandıracak birini arıyorsun. Hem ayrıca olay ne yani? Arabayı almış olsak bile, kimsenin canı yanmadı ve araba ait olduğu yere döndü. Yani bu büyük bir suç dalgası değil.

Baba: Arabayı aldığını kabul edersen bunun sonuçlarının ağır olacağından mı korkuyorsun? Ve sana adil davranılacağına güvenmek mi istiyorsun?

Bill: Evet.

Baba: *(Sessizliğe ve aralarında kurulan bağın derinleşmesine zaman tanıyarak)* Sana bu güvenceyi verebilmek için ne yapabilirim?

Bill: Beni bir daha cezalandırmayacağına söz ver.

Baba: *(Cezanın, Bill'in kendi davranışlarının olası sonuçları ile ilgili bilinçlenmesinde işe yaramayacağını, tam aksine daha büyük kopukluk ve dirence yol açacağını fark ede-*

rek, Bill'in isteğini kabul ettiğini söyler.) Benimle diyaloğu sürdürmeyi kabul edersen bu anlaşmaya sıcak bakabilirim. Yani, ben senin o arabayı almanın ne tür sonuçları olabileceğini gördüğüne ikna olana kadar konuşmaya devam edeceğiz. Bununla birlikte, gelecekte, olur da karıştığın bir olayın olası tehlikelerini gördüğün konusunda şüpheye düşersem gücümü yine kullanabilirim, ama sadece seni korumak amacıyla.

Bill: Vay, harika! Beni kendimden korumak için güç kullanmanı gerektirecek kadar aptal olduğumu bilmek beni bayağı rahatlattı doğrusu!

Baba: (Kendi ihtiyaçlarıyla bağlantısı koptuğu için sessizlik içinde) Yani bazen, öldüresim geliyor şu küçük... Böyle şeyler söylediğinde tepem öyle atıyor ki! Gerçekten umursamadığı çok açık... Lanet olsun, benim şu anda neye ihtiyacım var? Bu kadar çaba gösteriyorum, hiç olmazsa bu çabamı umursadığını bilmeye ihtiyacım var.

Baba: (Yüksek sesle ve öfkeyle) Biliyor musun Bill, böyle şeyler söylediğinde gerçekten çok sinirleniyorum. Bu olayda senin yanında olmak için gayret gösteriyorum, sonra böyle şeyler duyunca... Bak, konuşmaya devam etmeyi isteyip istemediğini bilmek istiyorum.

Bill: Umurumda değil.

Baba: Bill, sinirlendiğim bir şey olduğunda seni suçlayıp tehdit ederek eski alışkanlıklarıma dönmektense gerçekten seni dinlemek istiyorum. Ama deminki ses tonunla "Aptal olduğumu bilmek beni bayağı rahatlattı," gibi şeyler söylediğini duyduğumda kendimi kontrol etmekte zorlanıyorum. Bu konuda senin yardımın bana iyi gelir. Tabii seni suçlamak veya tehdit etmek yerine dinlememi istiyorsan. Yok, öyle değilse, o zaman sanırım diğer seçeneğim bu durumu da daha öncekileri nasıl hallettiysem öyle halletmek.

Bill: Nasılmış yani?

Baba: Pekâlâ... Eskisi gibi olsaydım, şu ana kadar herhal-

de "İki sene cezalısın: Televizyon yok, araba yok, para yok, kızlarla buluşma yok, hiçbir şey yok!" demiştim çoktan.

Bill: Tamam, o zaman sanırım yeni yöntemi kullanmanı tercih ederim.

Baba: *(Şakacı bir tonda)* Kendini koruma güdünün hâlâ güçlü olduğuna sevindim. Şimdi benimle biraz dürüstlük ve kırılganlık paylaşmaya hazır olup olmadığını bilmek istiyorum.

Bill: "Kırılganlık" derken neyi kastediyorsun?

Baba: Bu şu demek: Sen konuştuklarımız hakkında gerçekten ne hissettiğini bana söyleyeceksin ve aynı şekilde ben de kendi hissettiklerimi sana söyleyeceğim... *(Ciddi bir sesle)* Var mısın?

Bill: Tamam, denerim.

Baba: *(Rahat bir nefes alarak)* Teşekkür ederim. Denemeye istekli olmana çok memnun oldum. Sana söyledim mi, Jorge, Eva'yı üç aylığına cezalandırdı, hiçbir şey yapmasına izin yok. Bununla ilgili ne hissediyorsun?

Bill: Of be, çok yazık, haksızlık bu!

Baba: Bununla ilgili gerçekten ne hissettiğini duymak istiyorum.

Bill: Söyledim ya, bu tamamen haksızlık.

Baba: *(Bill'in hissettikleriyle bağlantıda olmadığını fark ederek, tahminde bulunmaya karar verir.)* Hatası nedeniyle bu kadar ağır bir bedel ödemek zorunda kalmasına üzülüyor musun?

Bill: Hayır, öyle değil. Yani, aslında bu onun hatası değildi.

Baba: Yani senin başının altından çıkan bir şey için, onun bedel ödemesinden rahatsız mı oldun?

Bill: Öyle gibi; o yalnızca yapmasını söylediğim şeyi yaptı, o kadar.

Baba: Kararının Eva'yı nasıl etkilediğini görünce, için acıdı gibi.

Bill: Biraz öyle!

Baba: Billy, davranışlarının ne tür sonuçları olabileceğini göre-

bildiğinden emin olmak istiyorum, bunu gerçekten bilmeye ihtiyacım var.

Bill: Şey, nelerin ters gidebileceğini düşünmemiştim. Sanırım bu kez gerçekten çuvalladım.

Baba: Bunu çuvallamak yerine, yapmış olduğun fakat istediğin gibi sonuçlanmamış bir şey olarak görmeni tercih ederim. Yine de bundan sonra olası sonuçları dikkate alacağına dair bir güvenceye ihtiyacım var. Bu yaptığınla ilgili şu anda ne hissettiğini bana söyler misin?

Bill: Kendimi gerçekten aptal gibi hissediyorum baba... Kimseye zarar vermek istemedim.

Baba: *(Bill'in kendisiyle ilgili yargılarını duygu ve ihtiyaçlara tercüme ederek)* Yani üzgünsün ve yaptığından da pişmansın, çünkü kimseye zarar verme niyetinde olmadığına güvenilmesini istiyorsun.

Bill: Evet, bu kadar çok sorun yaratmayı istemezdim. Sadece düşünmedim, o kadar.

Baba: Keşke harekete geçmeden önce daha çok düşünmüş ve durumu daha net görmüş olsaydım mı diyorsun?

Bill: *(Onaylayarak)* Aynen...

Baba: Tamam, bunu duymak güvenimi tazeliyor. Ve Jorge'yle arayı düzeltmek için, biraz önce bana anlattıklarını gidip ona da söylemeni isterim. Bunu yapmak ister misin?

Bill: Ne? Bu çok korkutucu; gerçekten öfkeden delirecektir!

Baba: Evet, büyük ihtimalle. İşte bu da sonuçlardan biri. Davranışlarının sorumluluğunu üstlenmeye razı mısın? Jorge'yi seviyorum ve dostluğumuzun sürmesini istiyorum. Herhalde sen de Eva'yla bağlantını sürdürmek istersin, değil mi?

Bill: O benim en iyi arkadaşlarımdan biri.

Baba: Öyleyse gidip onları görelim mi?

Bill: *(Çekinerek ve istemeye istemeye)* Eh... peki. Tamam, sanırım.

Baba: Korkuyor musun? Oraya gittiğinde, güvende olacağını bilmeye mi ihtiyacın var?

Bill: Evet.

Baba: Beraber gidelim. Senin için oraya geleceğim ve senin yanında olacağım. Bunu yapmaya istekli olduğun için de seninle gurur duyuyorum.

ON BİRİNCİ BÖLÜM

Çatışma Çözümü ve Arabuluculuk

Artık Şiddetsiz İletişim'le ilgili adımlara aşina olduğunuza göre, şimdi bunları çatışmaları çözmekte nasıl uygulayacağınızı göstermek istiyorum. Bu, sizinle bir başkası arasındaki bir çatışma olabilir; sizden, aile üyeleri, çiftler, iş arkadaşları hatta anlaşmazlık içindeki yabancılar aralarındaki bir çatışmayla ilgilenmeniz istenebilir ya da siz bunlara müdahil olmayı seçebilirsiniz. Durum her ne olursa olsun, çatışma çözümü bu kitapta şimdiye kadar sunduğum bütün prensipleri içerir: Gözlemlemek, duyguları tanımlamak ve ifade etmek, duyguların ihtiyaçlarla bağını kurmak ve net, somut, olumlu eylem dilinde ifade edilen, uygulanabilir ricalarda bulunmak.

Uzun yıllar boyunca Şiddetsiz İletişim'i dünyanın çeşitli bölgelerinde çatışmaları çözmek için kullandım. Mutsuz çiftler ve ailelerle, çalışanlar ve işverenleriyle, birbiriyle savaşan etnik gruplarla karşılaştım. Deneyimlerim bana hemen hemen her türlü çatışmayı herkesin tatmin olacağı bir biçimde çözmenin mümkün olduğunu öğretti. Tek gereken şey bolca sabır, insani bağlantı kurma isteği, bir çözüme varıncaya kadar Şiddetsiz İletişim prensiplerini izlemeye dair niyet ve sürecin işleyeceğine dair güven.

İnsani Bağlantı

Şiddetsiz İletişim yöntemiyle çatışma çözümünde en önemli şey insanlar arasında bağlantı kurmaktır. Şiddetsiz İletişim'in diğer tüm adımlarının işe yaramasını mümkün kılan budur. Çünkü ancak bu bağ kurulduğunda, her bir taraf, diğer tarafın ne hissettiğini ve neye ihtiyaç duyduğunu tam olarak duyup anlayabilir. Ayrıca tarafların daha baştan, buradaki amacın karşı tarafa kendi istediklerini yaptırmak olmadığını bilmeleri gerekir. Ve taraflar bir kez bunu anladıklarında, ihtiyaçlarını nasıl karşılayabileceklerine dair görüşme yapmak mümkün, hatta bazen kolay hale gelir.

İnsanlar arasında bağlantı kurmak en önemli şeydir.

Şiddetsiz İletişim'le, bir şeylerin değişmesini isterken, farklı bir değerler sistemini de yaşamaya çalışırız. Yol boyunca kurduğumuz her bağlantı, yaratmaya çalıştığımız dünyayı yansıtır. Her adımımız, peşinde olduğumuz şeyin enerjisini, yani yaratmaya çalıştığımız ilişki kalitesinin holografik bir imgesini sunmalıdır.

Sözün özü, değişim isteme biçimimiz de, desteklemeye çalıştığımız değerler sistemini yansıtır. Bu yaklaşımdaki nüansı tam olarak anladığımızda karşımızdaki kişiye istediğimizi yaptırmaya çalışmaktan bilinçli olarak uzak dururuz. Bunun yerine, her iki tarafın da kendi ihtiyaçlarının önemli olduğunu düşündüğü ve kendi ihtiyaçlarıyla diğer kişinin esenliğinin birbirlerine bağlı olduğunu idrak ettiği karşılıklı bir gözetme ve saygı ortamı oluşturmak için çalışırız. Böyle bir ortam oluştuğunda, çözümsüz görünen çatışmaların bile kolayca çözüme kavuşması hayret vericidir.

Benden bir çatışmayı çözmem istendiğinde, iki taraf arasında birbirini gözetme ve saygı temelli bir bağlantının kurulması için rehberlik ederim. Bu, çoğunlukla işin zor olan kısmıdır. Bu kısım hallolduğunda, çatışmayı iki tarafın da tatmin olacağı şekilde çözecek stratejiler geliştirmek için taraflara yardımcı olurum. Uzlaşmak yerine tatmin olmak ifadesini kullandığıma dikkat edin! Çatışma çözümüne dönük pek çok girişim uzlaşma arar; bu, iki tarafın da bir şeyden vazgeçmesi ve hiçbir tarafın tatmin olmaması anlamına gelir. Şiddetsiz İletişim farklıdır; amacımız herkesin ihtiyaçlarını tam olarak karşılamaktır.

Şiddetsiz İletişim Yöntemiyle Çatışma Çözümüyle Geleneksel Arabuluculuk Arasındaki Fark

Şimdi gene Şiddetsiz İletişim'in insani bağlantı yönü üzerine düşünelim, fakat bu kez üçüncü kişi arabuluculuğu, yani bir kişinin iki taraf arasındaki çatışmayı çözmek üzere devreye girmesi bağlamına bakalım. Aralarında çözemedikleri bir çatışma olan iki kişi ya da iki grupla çalıştığımda, bu duruma profesyonel arabulucuların genellikle yaptıklarından hayli farklı yaklaşırım.

Örneğin, bir keresinde, Avusturya'da bir grup profesyonel arabulucuyla bir araya gelmiştim. Bu arabulucular sendikalar ve hükümetler arasında olanlar da dahil birçok uluslararası çatışma türü üzerine çalışıyorlardı. Ben de onlara arabuluculuk yaptığım çeşitli çatışmaları, örneğin Kaliforniya'da toprak sahipleriyle göçmen işçiler arasında yaşanan ve yoğun fiziksel şiddet içeren bir vakayı anlattım. Ayrıca iki Afrikalı kabile arasında yaptığım arabuluculuktan (bu vakayı *Çatışma Ortamında Barış Dili* kitabımda detaylarıyla ele alıyorum) ve son derece kemikleşmiş ve tehlikeli birkaç başka çatışmadan bahsettim.

Bana arabuluculuk yapacağım vakayı araştırmak için ne kadar vakit ayırdığımı sordular. Pek çok arabulucunun kullandığı bir sürece atıfta bulunuyorlardı: Çatışmayla ilgili konulara dair bilgi edinmek ve sonrasında insani bağlantı kurmaya odaklanmak yerine araştırdıkları *bu konulara* odaklanarak arabuluculuk yapmak. Aslında, tipik bir üçüncü kişi arabuluculuğunda, çatışma yaşayan tarafların aynı odada bulunmasına bile gerek yoktur. Bir keresinde bir arabuluculuk sürecinin taraflarından birinin üyesiydim; bizim tarafımız bir odada, diğer taraf başka bir odada bulunuyordu. Arabulucu iki oda arasında gidip geliyor; bize "Onların ne yapmasını istiyorsunuz?" diye sorup, verdiğimiz yanıtı yapmaya istekli olup olmadıklarını öğrenmek için öbür tarafa iletiyordu. Ardından geri gelip "Onlar bunu yapmaya istekli değiller, ama şuna ne dersiniz?" diyordu.

Arabulucuların çoğu kendi rollerini, herkesin anlaşmaya varmasını sağlayacak bir yol düşünmeye çalışan "üçüncü akıl" olarak tanımlarlar. Taraflar arasında kaliteli bağlantı yaratmakla hiç ilgilenmedikleri için ise benim öteden beri işe yaradığını bildiğim

tek çatışma çözümü aracını gözden kaçırırlar. Avusturya'daki toplantıda Şiddetsiz İletişim yöntemini ve insani bağlantının buradaki rolünü tarif ettiğimde, katılımcılardan biri benim psikoterapiden bahsettiğimi ve arabulucuların psikoterapist olmadıklarını söyleyerek itiraz etti.

Bağlantı kurduğunuzda çoğu kez sorun kendiliğinden çözülür.

Benim deneyimimde, bu aşamada insanlar arasında bağlantı kurmak psikoterapi değil, arabuluculuğun özüdür. Çünkü bağlantı kurduğunuzda çoğu kez sorun kendiliğinden çözülür.

Şiddetsiz İletişim'de biz üçüncü bir akıl olarak "Burada neyi kabul edebiliriz?" diye sormak yerine şu yolu izleriz: Önce herkesin ihtiyaçlarını; yani ilgili tarafların *o an için birbirleriyle ilişkili olarak neye ihtiyaç duyduklarını anlarız. Bunlara dair net birer ifade oluşturduktan sonra*, herkesin ihtiyaçlarını karşılamak için neler yapılabileceğini; yani tarafların, arabuluculuk seansı sona erdikten ve herkes odadan ayrıldıktan sonra uygulamayı kabul ettikleri stratejileri keşfederiz.

Şiddetsiz İletişim'le Çatışma Çözümü Adımları – Genel Bakış

Çatışma çözümünün diğer bazı kilit unsurlarını ele almak üzere derinleşmeden önce, bir başkasıyla aramızda oluşan bir çatışmayı çözmek için attığımız adımları ana hatlarıyla özetlemek istiyorum. Bu süreçte beş adım bulunur. İhtiyaçlarını ifade etmeye taraflardan herhangi biri başlayabilir, ama burada özeti basit tutmak için kendi ihtiyaçlarımızla başladığımızı varsayalım:

- Önce, kendi ihtiyaçlarımızı ifade ederiz.
- İkinci adımda, karşımızdaki kişi kendini nasıl ifade ederse etsin, biz, onun asıl ihtiyaçlarını sezmeye çalışırız. Bir ihtiyaç değil de bir fikir, yargı veya analiz ifade ediyorsa bunu fark eder ve karşımızdakinin sözcüklerinin ardındaki ihtiyacı aramaya devam ederiz.
- Üçüncü adımda, birbirimizin ihtiyaçlarını doğru duyup duy-

madığımızı kontrol ederiz; duyamamışsak diğer kişinin sözcüklerinin ardındaki ihtiyacı aramaya devam ederiz.
- Dördüncü adımda, karşılıklı olarak birbirimizin ihtiyaçlarını tam olarak duyabilmemiz için ne kadar gerekiyorsa o kadar empati veririz.
- Beşinci adımda, iki tarafın da durumla ilgili ihtiyaçlarını netleştirdikten sonra, çatışmayı çözmek için önerdiğimiz stratejileri olumlu eylem dilinde ifade ederiz.

Süreç boyunca birbirimizi büyük özenle dinler ve diğer kişinin hatalı olduğunu ima eden bir dil kullanmaktan kaçınırız.

Karşınızdakinin hatalı olduğunu ima eden bir dil kullanmaktan kaçının.

İhtiyaçlar, Stratejiler ve Analizler Üzerine

Şiddetsiz İletişim yöntemiyle çatışma çözümü sırasında ihtiyaçları anlamak ve ifade etmek gerektiğine göre, bu kitap boyunca vurgulanan ve özellikle Beşinci Bölüm'de incelenen bu hayati kavramı yeniden gözden geçirelim.

İhtiyaçlar esas olarak hayatın devam edebilmesi için gerekli kaynaklardır. Hepimizin hava, su, gıda, dinlenme gibi fiziksel ihtiyaçları bulunur. Bunun yanında anlayış, destek, dürüstlük ve anlam gibi psikolojik ihtiyaçlarımız da vardır. Temelde tüm insanların, milliyetlerinden, dinlerinden, cinsiyetlerinden, gelirlerinden, eğitimlerinden vs. bağımsız aynı ihtiyaçlara sahip olduklarına inanıyorum.

Şimdi, bir kişinin ihtiyaçları ile onları karşılamaya dönük stratejileri arasındaki farka bakalım. Çatışmaları çözerken ihtiyaçlar ve stratejiler arasındaki farkı net olarak ayırt edebilmemiz önemlidir.

Pek çoğumuz ihtiyaçlarımızı ifade etmekte büyük zorluk yaşarız: Eleştirmek, hakaret etmek ya da bizi birbirimizden uzaklaştıracak başka yollarla iletişim(sizlik) kurmak bize toplumumuz tarafından öğretilmiştir. Çatışma yaşayan taraflar da genellikle kendilerinin ve karşılarındakinin ihtiyaçlarına dikkat vermek yerine kendi haklılıklarını kanıtlamak, diğer tarafı haksız çıkarmak için

fazlasıyla vakit harcarlar. Bu tip sözlü çatışmalar son derece kolay biçimde şiddete, hatta savaşa doğru tırmanabilir.

İhtiyaçları ve stratejileri birbirine karıştırmamak için, *ihtiyaçların herhangi bir kimsenin belirli bir eylemde bulunmasına dönük bir gönderme içermediğini* hatırlamak önemlidir. Diğer yandan, ricalar, arzular, istekler ve "çözümler" şeklinde ortaya çıkabilen stratejiler *belirli kimselerce yapılabilecek belirli eylemlere* işaret eder.

Bir zamanlar evliliklerinden umudu kesmiş bir çiftle çalışmıştım. Adam, bu evlilikte hangi ihtiyaçlarının karşılanmadığını sorduğumda "Bu evliliği bitirmeye ihtiyacım var," dedi. Tarif ettiği şey, belirli bir kişinin (kendisi) belirli bir eylemde bulunmasını (evliliği bitirmek) içeriyordu. Dolayısıyla bir ihtiyaç ifade etmiyor; bir strateji belirliyordu.

Dikkatini bu duruma çektim ve "bu evliliği bitirme" stratejisini uygulamadan önce kendisinin ve eşinin ihtiyaçlarını netleştirmesini önerdim. İkisi de, kendilerinin ve birbirlerinin ihtiyaçlarıyla bağ kurduklarında, bu ihtiyaçların evliliği bitirmekten başka stratejilerle de karşılanabileceğini keşfettiler. Adam çok emek isteyen işi nedeniyle yaşadığı strese yönelik takdir ve anlayış ihtiyacıyla bağ kurdu; kadın da kocasının zamanının çoğunu işgal eden işi nedeniyle oluşan yakınlık ve bağlantı ihtiyacını fark etti.

Karşılıklı ihtiyaçlarını gerçekten anladıklarında, her ikisinin de ihtiyaçlarını karşılayacak ve adamın işinin koşullarıyla uyumlu bir dizi anlaşmaya varabildiler.

Bir başka çiftin vakasında, "ihtiyaç okuryazarlığı" eksikliği, ihtiyaç ve analiz ifadelerinin birbirine girmesine yol açmış ve sonunda eşleri birbirlerine karşı fiziksel şiddete başvurmaya kadar götürmüştü. Verdiğim bir şirket eğitimine katılan adam, eğitimin sonunda gözyaşları içinde durumunu anlatıp eşiyle birlikte benimle özel olarak görüşüp görüşemeyeceklerini sordu; böylece arabuluculuk yapmaya davet edildim.

Görüşmeyi evlerinde yapmayı kabul etmiştim. Akşamı şu sözlerle açtım: "İkinizin de çok acı çektiğinin farkındayım. Gelin, ilişki içinde karşılanmayan ihtiyaçlarınızı dile getirerek başlayın. Birbirinizin ihtiyaçlarını anladığınızda, bunları karşılayacak stratejiler bulabileceğimize güveniyorum."

Koca, pek de "ihtiyaç okuryazarı" olmayan bir dille karısına şöyle söyledi: "Senin sorunun, ihtiyaçlarıma tamamen duyarsız olman."

Karısı da aynı şekilde yanıt verdi: "Her zaman böyle haksızlık yapıyorsun!"

İhtiyaçlarını ifade etmek yerine, dinleyicinin kolaylıkla eleştiri olarak duyacağı şekilde analiz yapıyorlardı. Bu kitapta daha önce de belirttiğim gibi, karşı tarafın haksız olduğunu ima eden analizler temelde karşılanmamış ihtiyaçların trajik ifadeleridir. Bu çiftin vakasında kocanın desteğe ve anlayışa ihtiyacı vardı, ama bunu karısının "duyarsız" olduğunu söyleyerek ifade ediyordu.

Kadının da doğru anlaşılmaya ihtiyacı vardı, ama bunu kocasına "haksızlık yapıyorsun" diyerek ifade ediyordu. İkisinin de ihtiyaçları arasından katman katman ilerlemek bayağı bir vakit aldı; ancak birbirlerinin ihtiyaçlarını gerçekten kabul ve takdir ettiklerinde uzun süredir devam eden çatışmalarını çözecek stratejileri araştırma sürecine başlayabildiler.

Bir defasında da, hayli huzur bozucu bir çatışma nedeniyle, morallerin de verimliliğin de dip yaptığı bir şirketle çalışmıştım. Aynı departman içinde hangi yazılımı kullanacakları konusunda tartışan iki grup oluşmuştu; bu tartışma iki tarafta da güçlü duyguları tetikliyordu. Gruplardan biri o sırada kullanılmakta olan yazılımı geliştirmek için yoğun emek vermişti ve onun kullanılmaya devam edilmesini istiyordu. Diğer grubun ise yeni bir yazılım geliştirmeye yönelik güçlü duyguları vardı.

Zihinsel analizler genellikle eleştiri olarak algılanır.

Gruplardan, savundukları yazılımın hangi ihtiyaçlarının daha iyi karşılanmasını sağlayacağını bana söylemelerini isteyerek işe başladım. İki grubun da yanıtları, diğer grubun eleştiri olarak algıladığı zihinsel bir analiz içeriyordu. Yeni yazılımı tercih eden grubun bir üyesi şöyle dedi: "Aşırı tutucu olmaya devam edebiliriz ama bunu yaptığımızda gelecekte işin tamamen dışında kalabileceğimizi düşünüyorum. İlerleme demek bazı riskler almak ve iş yapma biçimimizde eski kafalı olmadığımızı göstermeye cesaret etmek demektir." Karşı grubun bir üyesi ise şu

şekilde yanıt verdi: "Ama önümüze çıkan her yeniliğe düşüncesizce atılmanın da bizim için en hayırlı yol olmadığını düşünüyorum." İki grup da, aynı analizleri aylardır tekrar ettiklerini ve aralarındaki gerilimi yükseltmekten başka bir sonuca varmadıklarını kabul ettiler.

İhtiyacımızı doğrudan ve net biçimde ifade etme yolunu bilmediğimizde ve tek yapabildiğimiz karşımızdakiler tarafından eleştiri olarak algılanan analizlerde bulunmak olduğunda, sözlü, psikolojik ya da fiziksel savaşlar fazla uzağımızda değil demektir.

Başkalarının İhtiyaçlarını –Ne Söylerlerse Söylesinler– Sezebilmek

Çatışmaları Şiddetsiz İletişim'le çözmek istiyorsak, insanların kendilerini ifade etme biçimlerine bakmadan dile getirdikleri ihtiyaçları duyabilmek için kendimizi eğitmemiz gerekir. Eğer gerçekten başkalarına yardım etmek istiyorsak ilk öğreneceğimiz şey her türlü mesajı bir ihtiyacın ifadesine tercüme etmektir. Bu mesaj bir sessizlik, bir reddetme, yargılayıcı bir yorum, bir hareket ya da –şanslıysak– bir rica biçiminde olabilir. Başlangıçta tahminlere güvenmek zorunda kalsak da, her mesajın içindeki ihtiyacı duyma yetkinliğimizi zamanla geliştiririz.

İnsanların ifadeleri ne olursa olsun, ihtiyaçlarını duymayı öğrenin.

Örneğin, bir sohbetin ortasında karşımdaki kişiye az önce söylediği şeyle ilgili bir şey sorarsam ve "Bu aptalca bir soru," yanıtıyla karşılaşırsam, yargı biçiminde ifade edilmekte olan bir ihtiyaç duyarım. İhtiyacın ne olabileceğini tahmin ederek devam ederim. Belki de sorduğum soru o kişinin anlaşılma ihtiyacını karşılamamıştır. Ya da, eşime ilişkimizdeki gerginlikle ilgili konuşmak istediğimi söylediğimde "Bunu konuşmak istemiyorum," yanıtını alırsam, ilişkimizle ilgili konuştuğumuzda olabileceklere dair endişelerinden kendini korumaya ihtiyaç duyduğunu sezebilirim. O zaman yapacağımız iş şudur: Açıkça bir ihtiyaç ifade etmeyen mesajların içindeki ihtiyacı fark etmeyi öğrenmek. Bu iş pratik ister ve daima bazı tahminler yürütmeyi gerektirir. Diğer kişinin neye ihtiyaç duyduğunu sezdi-

ğimizde bunu teyit için ona sorabilir ve ihtiyacını söze dökmesine destek olabiliriz. O kişinin ihtiyacını gerçekten duyabildiğimizde, çatışmayı başarılı bir çözüme doğru yönlendiren kritik bir eşik aşılmış ve yeni bir bağlantı düzeyi oluşmuş olur.

Evli çiftler için düzenlediğim eğitimlerde, çoğunlukla, çatışmaları en uzun süredir devam eden çifti saptarım. Her iki taraf da karşı tarafın ihtiyaçlarını ifade edebilir hale geldiğinde çatışmanın bir çözüme ulaşmasının yirmi dakikadan kısa süreceğine dair öngörümü bu çiftle kanıtlamak isterim. Bir keresinde evliliklerinde otuz dokuz yıldır para konusunda çatışma yaşayan bir çiftle çalıştım. Evliliklerinin ilk altı ayında kadın iki kez banka hesabını aşan çekler imzalamıştı; kocası da finansal konuların kontrolünü üzerine almış ve bundan sonra eşinin çek yazmasına izin vermemişti. O zamandan bu yana bu konudaki tartışmaları hiç bitmemişti.

Kadın iyi bir evlilikleri olmasına ve aralarındaki iletişimin iyi olmasına karşın bu kemikleşmiş çatışmanın o kadar çabuk çözülemeyeceğini söyleyerek benim öngörüme şüpheyle yaklaştı.

Ondan bu çatışmada kocasının ihtiyaçlarının ne olduğunu bilip bilmediğini bana söylemesini istedim.

"Belli ki hiç para harcamamı istemiyor," diye yanıt verdi.

Adam bu yanıta itiraz etti: "Bu çok saçma!"

Kadın, kocasının onun para harcamasını istemediğini söyleyerek benim strateji olarak adlandırdığım bir şeyden bahsediyordu. Kocasının *stratejisini* doğru tahmin etmiş dahi olsa *ihtiyacını* tanımlamış değildi. İşte kilit nokta buradadır. Benim tanımıma göre bir ihtiyaç para harcamak ya da harcamamak gibi belirli eylemlere göndermede bulunmaz. Kadına, herkesin aynı ihtiyaçları paylaştığını, eğer kocasının ihtiyaçlarını anlayabilirse konunun çözüme kavuşacağını söyledim. Onu kocasının ihtiyaçlarını dile getirmeye tekrar teşvik ettiğimde "Aynı babası gibi," dedi ve babasının para harcamak konusundaki isteksizliğinden söz etti. Bu noktada yaptığı şey bir analizdi.

Onu durdurup yeniden sordum: "İhtiyacı neydi?" Otuz dokuz yıllık "iyi iletişim"e karşın kocasının ihtiyaçlarının ne olduğuyla ilgili hiçbir fikri olmadığı açıktı.

Eleştiri ve teşhisler çatışmaların barışçıl çözümüne ket vurur.

Sonra adama döndüm.

"Madem eşin senin ihtiyaçlarınla temas halinde değil, sen neden söylemiyorsun? Çek defterini ondan uzak tutarak hangi ihtiyaçlarını karşılıyorsun?"

Soruma şöyle yanıt verdi: "Marshall, o harika bir eş, harika bir anne. Ama konu para olunca tamamen sorumsuz biri." Yaptığı *teşhis* ("O sorumsuz biri.") çatışmaların barışçıl biçimde çözümüne ket vuran dilin bir yansımasıdır. Taraflardan biri kendisiyle ilgili eleştiri, teşhis, yorum duyduğunda ortamdaki enerji çoğu zaman çözümü değil, savunma ve karşı saldırıyı destekleyecektir.

Eşinin sorumsuz olduğuna dair ifadesinin ardındaki duygu ve ihtiyacını duymayı denedim: "Aileni ekonomik açıdan korumaya ihtiyaç duyduğun için korkuyor musun?" Durumun bu olduğunu onayladı. Tahminim doğru çıkmıştı ama ilk denemede tutturmam şart değildi, çünkü yanlış tahmin yürütseydim de onun ihtiyaçlarına odaklanmaya devam ediyor olacaktım; meselenin özü budur. Diğerlerinin ihtiyaçlarına dair yanlış tahminler yapsak da, bu yaklaşımımız onların gerçek ihtiyaçlarıyla temas etmelerine destek olabilir. Böylece analiz yapmaktan çıkıp yaşamla daha güçlü bir bağlantı kurmaya yönelebilirler.

İhtiyaçlar Duyuldu mu?

Adam sonunda ihtiyacını doğrulamıştı: Ailesini güvende tutmak. Bir sonraki adım, kadının bu ihtiyacı duyduğundan emin olmaktır. Bu, çatışma yönetiminin çok önemli bir basamağıdır. Taraflardan biri ihtiyacını net olarak dile getirse de diğer tarafın bunu doğru duyduğunu varsaymamak gerekir. Kadına sordum: "Bu durumda kocanın ihtiyaçlarının ne olduğunu duydun, bana söyleyebilir misin?"

"Yani, banka hesabında birkaç kez eksiye geçmiş olmam bunu yapmaya devam edeceğim anlamına gelmez."

Verdiği yanıt alışılmışın dışında bir yanıt değildi. İçimizde yıllardır büyüyen bir acı olduğunda, karşımızdakinin ifadesi başkaları için açık olsa da biz onu net olarak duyamayabiliriz. Kadına

şöyle söyleyerek devam ettim: "Sana kocandan ne duyduğumu söylemek istiyorum; senin de bana bunu tekrarlamanı. Kocanın, ailenizi korumaya ihtiyaç duyduğunu ve ailenizin korunduğuna emin olmak istediği için korktuğunu söylediğini duydum."

Duymayı Engelleyen Acıyı Hafifletmek İçin Empati

Ama kadın hâlâ beni duyamayacak kadar acı içindeydi. Çatışma çözümünü Şiddetsiz İletişim yöntemiyle etkin biçimde yürütmek için burada başka bir beceriye ihtiyaç duyulur. İnsanlar üzgünken kendilerine söyleneni duyabilmek için çoğu kez önce empatiye ihtiyaç duyarlar. Bu durumda rotamı değiştirdim: Kocasının söylediği şeyi tekrar ettirmeyi denemek yerine, onu kocasını duymaktan alıkoyan acıyı anlamaya çalıştım. Özellikle acının uzun bir geçmişi varsa tarafların acılarının görüldüğüne ve anlaşıldığına emin olmaları için yeterli empati almaları önemlidir.

İnsanlar söyleneni duyabilmek için çoğu kez önce empatiye ihtiyaç duyarlar.

Kadına empatiyle yaklaşarak şöyle söyledim: "Gerçekten incinmiş olduğunu ve geçmiş deneyimlerinden öğrenebileceğine dair sana güvenilmesine ihtiyaç duyduğunu seziyorum." Kadının gözlerindeki ifade, bu anlayışa ne kadar ihtiyaç duyduğunu gösteriyordu. "Evet, kesinlikle," diye yanıt verdi. Ama kocasının söylediğini tekrar etmesini istediğimde, "Benim çok fazla para harcadığımı düşünüyor," dedi.

Çoğumuz kendi ihtiyaçlarımızı ifade etmeye alışık olmadığımız gibi başkalarının ihtiyaçlarını duymaya da alışık değiliz. Bu kadının eşinden tüm duyabildiği, kendisine dönük eleştiri veya teşhislerdi. Onu basitçe kocasının ihtiyaçlarını duymaya teşvik ettim. Adamın ailesi için güvenlik ihtiyacını iki kez daha tekrarladığımda kadın sonunda bunu duyabildi. Birkaç tur sonra ikisi de birbirlerinin ihtiyaçlarını duyabilir hale gelmişlerdi. Öngördüğüm gibi, otuz dokuz yıl sonra ilk kez birbirlerinin –çek defteriyle ilişkili– ihtiyaçlarını duyabildiklerinde ikisinin de ihtiyaçlarını karşılamak için pratik yollar bulmak yirmi dakikadan kısa zaman aldı.

Çatışmalarda arabuluculuk yapmak konusunda yıllar içinde deneyim kazandıkça ve aileleri kavgaya, ulusları da savaşa götüren etkenleri gördükçe, okul çağındaki pek çok çocuğun bile bu çatışmaları çözebileceğine dönük kanım güçleniyor. Eğer sadece şunu diyebilseydik çatışmalar kolaylıkla çözülürdü: "İşte iki tarafın ihtiyaçları. İşte kaynaklar. Bu ihtiyaçları karşılamak için ne yapılabilir?" Ama çatışmalarda düşünme biçimimiz etiketlerle ve yargılarla birbirimizin insanlığını unutmaya meyilli olduğu için sonunda en basit anlaşmazlık bile karmakarışık bir hal alıyor. Şiddetsiz İletişim ise bizi bu tuzağa düşmekten koruyor ve tatmin edici bir çözüme ulaşma olanağını artırıyor.

Çatışmayı Çözmek İçin Şimdiki Zamanda ve Olumlu Eylem Dilinde Konuşmak

Şimdiki zamanı ve olumlu eylem dilini kullanmaya Altıncı Bölüm'de yer vermiş olsam da çatışmaları çözmede bunun önemini göstermek için birkaç örnek daha sunmak istiyorum. İki taraf da birbirlerinin ihtiyaçlarıyla bağlantı kurduğunda, bir sonraki adım bu ihtiyaçları karşılayacak stratejilere ulaşmaktır. Stratejilere geçmekte acele edilmemesi önemlidir; çünkü acele etmek gerçek bir çözümün derinlikli niteliğinden yoksun, ödün verilerek varılmış bir uzlaşmayla sonuçlanabilir. Çözümlere geçmeden önce, çatışma içinde olanların ihtiyaçları tam olarak duyulursa, tarafların birbirleriyle yaptıkları anlaşmalara bağlı kalma ihtimalleri de çok daha yüksek olur. Çatışma çözümü süreci herkesin ihtiyaçlarını karşılayacak eylemlerle tamamlanmalıdır. Çatışmaları çözüme yönelten şey net, şimdiki zamanda ve olumlu eylem dilinde sunulan stratejilerdir.

Şimdiki zamanda kurgulanan bir ifade *söz konusu konuşma anında* ne istendiğine işaret eder. Örneğin taraflardan biri, "Bana söyler misin, ... yapmaya istekli misin?" diyerek karşı tarafın yapmasını istediği eylemi tarif edebilir. Şimdiki zaman dilinde kurgulanan ve "...'a istekli misin?" ifadesini içeren bir rica, sağlıklı bir tartışma ortamını teşvik eder. Diğer taraf istekli olmadığını söylerse, izleyen adım istekli olmamasına neyin engel olduğunu anlamaya yönelik olacaktır.

Oysa şimdiki zaman dili kullanılmadığında, örneğin, "Cumartesi akşamı benimle gösteriye gelmeni isterim," gibi bir ricada, o an için dinleyiciden ne istendiği yeterince açık değildir. Böyle bir ricayı daha somut kılmak için "Cumartesi akşamı benimle gösteriye gelip gelmeyeceğini şimdi söyleyebilir misin?" benzeri bir ifade kullanılabilir. Bu durumda şimdiki zaman kullanımı diyalogdaki netlik ve bağlantıdaki devamlılığı desteklemiş olur. O anda karşımızdakinden tam olarak nasıl bir cevap istediğimizi belirterek ricayı daha da netleştirebiliriz: "Cumartesi akşamı benimle gösteriye gelmekle ilgili nasıl hissediyorsun?" Karşımızdaki kişiden konuşma anına dair istediğimiz yanıt konusunda netleştikçe, çatışmadan çözüme doğru daha etkin biçimde ilerleriz.

Eylem Fiilleri Kullanmak

Altıncı Bölüm'de Şiddetsiz İletişim ricaları oluşturmada eylem dilinin rolüne değinmiştik. Özellikle çatışma durumlarında ne istemediğimizden ziyade ne istediğimize odaklanmak önemlidir. Ne istemediğimizi konuşmak çatışma içindeki taraflar arasında kolaylıkla kafa karışıklığı ve dirence neden olabilir.

Eylem dili, eylem fiilleri kullanmayı gerektirir. Aynı zamanda, saldırı gibi algılanabilecek ya da anlaşılmaz bir dil kullanmaktan da kaçınmak anlamına gelir. Bu konuyu eşiyle ilişkisinde karşılanmayan anlayış ihtiyacını ifade eden bir kadınla yaptığımız çalışmayla örneklendirmek istiyorum. Çalışmada, eşi kadını tam olarak duyup, onun anlayış ihtiyacını tekrar ettikten sonra, kadına dönüp, "Tamam, artık stratejilere yönelebiliriz. Anlayış ihtiyacınızı karşılamak için kocanızdan ne rica ediyorsunuz?" diye sordum. Kadın kocasına dönerek, "Seninle konuştuğumda beni dinlemeni istiyorum," dedi. Eşi, "Sen konuştuğunda seni dinliyorum!" diye cevabı yapıştırdı. Birisi bize, konuştuğu sırada onu dinlememizi istediğini söylediğinde, bunu, bir itham olarak duyup gücenmemiz hayli alışıldık bir durumdur.

Eylem dili, eylem fiilleri kullanmayı gerektirir.

Adam, "Dinliyorum," dedi; kadın "Hayır, dinlemiyorsun," dedi; bu böyle ileri geri devam etti. Bana bu "konuşmayı" on iki yıl-

dır yaptıklarını söylediler. Bu, tarafların stratejilerini ifade ederken "dinlemek" gibi muğlak ifadeler kullandığı çatışmalarda yaşanan tipik bir durumdur. İsteklerimizi, *gerçekleştiğini görebileceğimiz veya duyabileceğimiz bir şeye, yani video kamerayla kaydedilebilecek bir şeye tercüme ederek somutlaştırabilmek* için eylem fiilleri kullanmayı öneririm. "Dinlemek" bir insanın kafasının içinde olur; diğer kişi bunun gerçekleşip gerçekleşmediğini göremez. Birisinin gerçekten dinlediğini anlamanın bir yolu söylenen şeyi o kişiye tekrar ettirmektir: Böylece o kişiden bizim görebileceğimiz veya duyabileceğimiz belirli bir eylemde bulunmasını isteriz. Karşımızdaki kişi bizim söylediklerimizi tekrarlayabiliyorsa onun bizi gerçekten dinlediğini ve duyduğunu anlarız.

Bir diğer karı-koca çatışmasında, kadın, yaptığı seçimlere kocası tarafından saygı duyulduğunu bilmek istiyordu. İhtiyacını başarılı biçimde ifade ettikten sonraki adımı, bu ihtiyacı karşılayacak strateji konusunda netleşmek ve kocasından bir ricada bulunmaktı. Kocasına, "Gelişmem ve kendim olmam için bana özgürlük tanımanı istiyorum," dedi. Adam cevap verdi: "Tanıyorum ya." Aynı diğer çiftte olduğu gibi, bu diyalog kısır bir "Evet tanıyorum," "Hayır tanımıyorsun," atışması şeklinde devam etti.

"Bana gelişmem için özgürlük tanı," gibi eylem içermeyen bir dil kullanımı çoğunlukla çatışmaları alevlendirir. Bu vakada adam baskıcı biri olmakla yargılandığını duydu. Kadına, kocasından istediği şeyin onun için net olmadığını söyledim: "Seçimlerinize saygı duyulmasına dönük ihtiyacınızı karşılamak için tam olarak ne *yapmasını* istediğinizi kocanıza söyler misiniz?"

"Ondan bana izin vermesini..." diye söze başladı. "İzin vermek" ifadesinin oldukça muğlak olduğunu söyleyerek araya girdim: "Birisinin sana 'izin vermesini' istediğinde tam olarak ne kastediyorsun?"

Birkaç saniye düşündükten sonra önemli bir noktanın farkına vardı. Aslında, "Bana izin ver" veya "Bana gelişmem için özgürlük tanımanı istiyorum," gibi şeyler söylediğinde kastettiğinin o ne yaparsa yapsın kocasının "tamam" demesini istediğini fark etti.

Ricasının gerçekte ne olduğunu, yani kocasından ona *belli bir şey söylemesini* istediğini kavrayınca da, bu sefer kendi isteğinin *kocasına* kendisi olması konusunda pek özgürlük tanımadığını ve seçimlerine saygı göstermediğini anladı.

Saygıyı korumak, çatışmaların başarılı biçimde çözümünde kilit unsurlardan biridir.

Saygı, çatışmaların başarılı biçimde çözümünde kilit unsurdur.

"Hayır"ı Tercüme Etmek

Bir ricada bulunduğumuzda karşımızdaki kişi ricamızı kabul etsin ya da etmesin, onun yanıtına saygı duymak çok önemlidir. Tanık olduğum pek çok arabuluculuk süreci insanların herhangi bir uzlaşmayı kabul edecek kadar yıprandıkları noktayı beklemekten ibaretti. Böyle bir uzlaşma, herkesin ihtiyaçlarının karşılandığı ve hiç kimsenin kaybetmediği bir çatışma çözümünden son derece farklıdır.

Sekizinci Bölüm'de "hayır"ı bir reddedilme olarak *duymamanın* önemini keşfettik. "Hayır"ın ardındaki mesajı dikkatle dinlemek, diğer kişinin ihtiyaçlarını anlamamıza yardımcı olur: *O kişi "hayır" dediğinde, aslında kendisini ricamıza "evet" demekten alıkoyan bir ihtiyacı olduğunu söyler.* "Hayır"ın ardındaki ihtiyacı duyabilirsek diğer taraf ona sunduğumuz belirli bir stratejiye "hayır" dese de herkesin ihtiyacını karşılayacak bir yol bulmaya dönük odağımızı koruyarak çatışma çözümü sürecine devam edebiliriz.

Şiddetsiz İletişim ve Arabulucu Rolü

Buraya kadar, çatışma yaşayan taraflar arasında yürüttüğüm arabuluculuk süreçlerinden örnekler sunmuş olsam da, esas olarak, kendimizle bir diğer kişi arasındaki çatışmaları çözmede kullandığımız temel becerilere odaklandım. Ancak Şiddetsiz İletişim araçlarını iki farklı tarafın bir çatışmada çözüme ulaşmasını desteklemek için kullanmak istediğimizde ve arabulucu rolünü üstlendiğimizde akılda tutmamız gereken birkaç nokta daha vardır.

Sizin Rolünüz ve Sürece Güven

Arabulucu rolüyle bir çatışma sürecine dahil olduğunuzda çatışma içindeki kişi ya da gruplara, taraf tutmak için değil, birbirlerini duyabilmeleri için onları desteklemek ve herkesin ihtiyaçlarını karşılayacak bir çözüm bulmalarında onlara rehberlik etmek için orada bulunduğunuzu söylemek iyi bir başlangıç olabilir. Duruma göre bu aşamada, Şiddetsiz İletişim adımlarını takip ettikleri takdirde sonunda her iki tarafın da ihtiyaçlarının karşılanacağına dair güveninizi de ifade etmek isteyebilirsiniz.

Hatırlayın: Mesele Siz Değilsiniz

Hedef, taraflara onlardan istediğimiz şeyi yaptırmak değildir.

Bu bölümün başında, çatışma çözümünde hedefin diğer kişinin ondan istediğimiz şeyi yapmasını sağlamak olmadığının altını çizmiştim. Bu ilke bir başkasının çatışmasına arabuluculuk yaparken de geçerlidir. Özellikle aile içinde, arkadaşlar ya da çalışma arkadaşları arasında yaşanan bir çatışmada, anlaşmazlığın ne şekilde çözüleceğine dair dileklerimiz olabilir. Ancak burada bulunma sebebimizin kendi hedeflerimizi gerçekleştirmek olmadığını hatırlamak önemlidir. Arabulucunun rolü, tarafların birbirleriyle bağlantı kurabilecekleri, ihtiyaçlarını ifade edebilecekleri, birbirlerinin ihtiyaçlarını anlayabilecekleri ve bu ihtiyaçları karşılamak için stratejiler bulabilecekleri bir ortam yaratmaktır.

Acil Durumda İlk Yardım Empatisi

Arabulucu olarak iki tarafın da tam anlamıyla ve doğru anlaşılmalarına yönelik niyetimi güçlü tutarım. Buna karşın, bir tarafa empatiyle yaklaştığım anda diğer tarafın beni tarafgirlikle suçlaması pek de nadir yaşadığım bir şey değildir. Böyle acil bir durumda ilk yardım empatisine gerek duyulur. Bunu şöyle bir ifadeyle yapabilirim: "Sanırım oldukça rahatsız oldunuz ve kendi görüşünüzün de masaya yatırılacağına dair güvene ihtiyacınız var, öyle mi?"

Empati verdikten sonra ona herkesin duyulma fırsatına sahip olacağını ve bundan sonra sıranın kendisine geleceğini hatırlatırım. Ardından, beklemeye razı olup olmadığını teyit etmek faydalı olur. Örneğin şöyle sorabilirim: "Şimdi rahatladınız mı yoksa kısa süre sonra sizi de dinleyeceğimize dair daha fazla güvence istiyor musunuz?"

Arabuluculuğu devam ettirebilmek için bu süreci birden fazla kez tekrarlamaya ihtiyaç duyabilirim.

Kayıt Tutun: Seken Topu Takip Edin

Arabuluculuk yaptığımız sırada tüm söylenenlere titizlikle dikkat ederek "skor tutmamız" yani her iki tarafın da ihtiyaçlarını ifade etme olanağı bulduğundan, diğer tarafın ihtiyaçlarını dinlediğinden ve ricalarda bulunduğundan emin olmamız gerekir. Aynı zamanda "seken topu takip etmemiz" de önemlidir. Bu, tarafların sözü nerede bıraktığının farkında olmak demektir; böylece bir taraf duyulduktan sonra diğer tarafın söylediklerine geri dönebiliriz. Özellikle ortamda hararet yükseldiğinde bunu yapmak zor olabilir. Böyle durumlarda beyaz tahta ya da büyük bir yazı kâğıdı kullanmayı ve en son söz alıp duygusunu veya ihtiyacını ifade etme fırsatına sahip olan kişinin söylediklerinin özünü buraya kaydetmeyi faydalı bulurum.

Bu tip bir görsel takip, iki tarafa da ihtiyaçlarının dikkate alınacağı konusunda güven vermeye hizmet edebilir; çünkü çoğu kez biz bir tarafın ihtiyaçlarına bütünüyle eğilmeye fırsat bulamadan diğer taraf kendi ihtiyaçlarını ifade etmek için söze atılır. Herkesin görebileceği şekilde ihtiyaçları not etmeye zaman ayırmak dinleyiciyi kendi ihtiyaçlarına da sıra geleceği konusunda rahatlatabilir. Bu yolla herkes çok daha kolay bir şekilde bütün dikkatini o anda ifade edilenlere verebilir.

Konuşmayı Şimdide Tutun

Arabuluculukta istenen bir diğer önemli nitelik de an farkındalığıdır: Şu anda kimin neye ihtiyacı var? Bu kişilerin mevcut ricaları

nelerdir? Bu farkındalığı korumak, anda mevcut olmaya dair yoğun pratik gerektirir; bu pek çoğumuza hiç öğretilmemiş bir beceridir.

Arabuluculuk sürecinde yol alırken, geçmişte olan bitene ve tarafların gelecekte farklı olmasını istedikleri şeylere dair pek çok tartışma duymamız olasıdır. Ancak çatışma çözümü sadece şimdide gerçekleşebilir; bu nedenle odaklanmamız gereken yer şimdidir.

İlerlemeyi Sağlayın

Arabulucunun bir diğer görevi konuşmanın açmaza sürüklenmesini önlemektir. Çoğu kez insanlar aynı hikâyeyi bir kez daha anlatırlarsa sonunda anlaşılacaklarını ve diğer kişinin istedikleri şeyi yapacağını düşündüklerinden böyle bir tıkanmanın yaşanması son derece olağandır.

İlerlemeyi sağlamak için arabulucunun etkili sorular sorması ve ihtiyaç halinde hızı koruması, hatta artırması gerekir. Bir keresinde atölye çalışmaları için küçük bir kasabaya gitmiştim. Çalışmalar arasında etkinliğin yöneticisi aile arazilerinin paylaşımıyla ilgili kişisel bir anlaşmazlık konusunda yardımımı istedi. Bir sonraki çalışmaya kadar sadece üç saatlik bir zamanım olduğunun bilincinde, arabuluculuk yapmayı kabul ettim.

Aile içindeki anlaşmazlık, büyük bir çiftliği bulunan ve emekliliğe ayrılmak üzere olan bir adam etrafında dönüyordu. Adamın iki oğlu bu arazinin paylaşımı konusunda mücadele içindeydi. Oğullar çiftliğin aynı ucunda birbirlerine yakın evlerde oturmalarına karşın sekiz yıldır birbirleriyle konuşmuyorlardı. Karmaşık bir dizi hukuki meseleye ve sekiz yıllık acıya müdahil olan bu iki oğul, eşleri ve kız kardeşleriyle buluştum.

Arabuluculuk sürecini hızlandırmak için rol oyunundan yararlanın.

İşlerin ilerlemesini sağlamak ve programıma da uymak için arabuluculuk sürecini hızlandırmam gerekiyordu. Tarafların aynı hikâyeleri tekrar tekrar anlatarak zaman harcamasını önlemek üzere kardeşlerden birinden onun rolünü oynamak için izin istedim; sonra yer değiştirecek ve diğer kardeşin rolünü oynayacaktım.

Rolümü doğru oynayıp oynamadığımı görme isteğiyle şakayla karışık "Yönetmenime danışmak istiyorum," diyerek durakladım. Rolünü oynadığım kardeşe döndüğümde beklemediğim bir şeyle karşılaştım: Gözleri yaşlar içindeydi. Onun rolünü oynamam sayesinde, hem kendisine, hem de o zamana kadar acısını görmemiş olduğu erkek kardeşine derin bir empati duyabildiğini tahmin ettim. Ertesi gün baba da yaşlı gözlerle bana geldi ve bir önceki gece bütün ailenin sekiz yıldır ilk kez birlikte yemeğe çıktığını anlattı. İki tarafın avukatlarının bir anlaşmaya varmak için nafile çabaladığı yıllarca süren çatışma, iki kardeş rol oyunu aracılığıyla birbirlerinin acısını görüp ihtiyaçlarını duyabildiklerinde kolaylıkla çözülmüştü. Eğer ikisinin de hikâyelerini anlatmalarını beklemiş olsaydım çatışmanın çözüme kavuşması çok daha uzun sürerdi.

Bu yöntemi uygularken ara ara, rolünü oynadığım kişiye döner, ona "yönetmenim" diye hitap ederek nasıl gittiğimi sorarım. Bu kişilerin ağlayarak "Bu tam olarak benim söylemeye çalıştığım şey!" dediklerine o kadar çok tanık oldum ki bir süre bu konuda yetenekli olduğumu düşündüm. Ama rol oyunları konusunda başkalarına eğitim vermeye başladıktan sonra artık biliyorum ki kendi ihtiyaçlarımızla temasta olduğumuz sürece bunu hepimiz yapabiliriz. Olan biten ne olursa olsun hepimizin ihtiyacı ortaktır. İhtiyaçlar evrenseldir.

Rol oyunu basitçe kendimizi diğer kişinin yerine koymaktır.

Bazen tecavüze uğramış veya işkence görmüş kimselerle çalışırım ve failin kayıp olduğu durumlarda onun rolünü oynarım. Mağdur çoğu kez failden duyduğu şeylerin rol oyununda benim tarafımdan söylendiğini duyunca şaşırır ve "Ama bunu nereden biliyorsun?" diye üsteler. Bu sorunun yanıtının şu olduğuna inanıyorum: Biliyorum, çünkü ben o kişiyim. Dahası hepimiz o kişiyiz. Duygulara ve ihtiyaçlara dönük okuryazarlığımızı devreye aldığımızda meseleler hakkında düşünmez, sadece kendimizi diğer kişinin yerine koyar, o kişi olmaya çalışırız. Zihnimiz sürekli "rolümüzü doğru oynamak" ile meşgul değildir; yine de zaman zaman "yönetmenle" teyitleşiriz, çünkü doğru yöne gitmiyor olabiliriz. Herkes her zaman rolü doğru oyna-

yacak diye bir şey yoktur ve bu bir sorun değildir. Yan bastığımızda rolünü oynadığımız kişi bir şekilde bizi haberdar edecektir. Böylelikle daha yerinde bir tahmin yapmak için elimize yeni bir fırsat geçer.

Söz Kesmek

Bazen arabuluculuk çalışmalarında insanlar birbirlerine bağırırlar; birbirlerinin sözlerine girerler ve tansiyon yükselir. Bu tip durumlarda sürecin yoldan çıkmasını engellemek için söz kesme konusunda rahat olmamız önemlidir. Bir keresinde İsrail'de arabuluculuk yaparken çevirmenim fazla kibar olduğu için zor anlar yaşıyordum. Sonunda ona ağzını bozmayı öğrettim: "Kapat şunların çenelerini! Söyle onlara, birbirlerine bağırmaya devam etmeden önce en azından çeviri tamamlanıncaya kadar beklesinler." İki tarafın da bağırdığı veya aynı anda konuştuğu durumlarda, *"Affedersiniz, affedersiniz, affedersiniz!"* diye lafa girerim ve bunu dikkatlerini geri toplamak için gerektiği kadar yüksek sesle ve bir o kadar sık yaparım.

Tarafların dikkatlerini geri toplarken hızlı olmamız gerekir. Araya girdiğimizde biri öfkeyle tepki verirse onun bizi duyamayacak kadar acı içinde olduğunu sezebiliriz. Bu, acil ilk yardım empatisi zamanıdır. Bir iş toplantısından örnek vererek neden bahsettiğimi açıklayayım.

Konuşan: Hep böyle oluyor! Şimdiye kadar toplam üç kez toplantı yapıldı ve her defasında bunun neden yapılamayacağı konusunda yeni bir açıklama geliyor. Son toplantıda bir anlaşma bile imzaladılar! Şimdi yeni bir söz veriyorlar ve sadece bir söz! Böyle insanlarla çalışmanın ne anlamı var...

Arabulucu: Affedersiniz, affedersiniz, AFFEDERSİNİZ! Karşınızdaki kişinin ne söylediğini tekrar edebilir misiniz?

Konuşan: *(Söyleneni dinlememiş olduğunu fark ederek)* Hayır!

Arabulucu: Şu anda güveniniz tam anlamıyla sıfırlanmış durumda ve insanların söylediklerini yapacaklarına güvenmeye gerçekten ihtiyacınız var, öyle mi?

Konuşan: Yani, tabii, ama...

Arabulucu: O halde onların ne söylediğini duydunuz, tekrar edebilir misiniz? Sizin adınıza tekrar edeyim. Diğer taraf bütünlüğe ihtiyaç duyduğunu söyledi, diye duydum. Hepimizin birbirimizi anladığından emin olabilmem için tekrar edebilir misiniz?

Konuşan: *(Sessizlik)*

Arabulucu: Hayır? O zaman izin verin ben söyleyeyim. *(Ve tekrar ederim.)*

Rolümüzün bir çevirmenin rolüne denk olduğunu düşünebiliriz; tarafların mesajlarını birbirlerini anlayacakları şekilde tercüme ederiz. Çatışma çözümünün başarıya ulaşabilmesi için katılanlardan söz kesmelerime alışmalarını rica ederim. Söz kestiğimde, konuşan kişinin sözlerini tam olarak tercüme edip etmediğimi teyit ederim. Sadece tahminde bulunuyor olsam da pek çok mesajı tercüme ederim; tercümemin doğruluğu konusunda son söz ise daima konuşan kişiye aittir.

Söz kesmenin amacı süreci yeniden yoluna koymaktır.

Söz kesmenin ve insanların dikkatini bu şekilde geri toplamanın amacını hatırda tutmak önemlidir: Amacımız gözlem yapma, duyguları tanımlama ve ifade etme, duyguları ihtiyaçlarla ilişkilendirme ve olumlu eylem dili kullanarak net, somut ve uygulanabilir ricalarda bulunma sürecini yeniden yoluna koymaktır.

İnsanlar Yüz Yüze Gelmeye "Hayır" Dediklerinde

İnsanları ihtiyaçlarını ve ricalarını ifade etmeleri için bir araya getirdiğimizde olabilecekler konusunda iyimserim. Ancak karşılaş-

tığım en büyük sorunlardan biri her iki tarafa da ulaşabilmektir. Bazen taraflardan birinin kendi ihtiyaçları konusunda netleşmesi zaman alabilir; bu nedenle tarafların ihtiyaçlarını ifade edebilmeleri ve ardından birbirlerinin ihtiyaçlarını duyabilmeleri için arabulucuların iki tarafla da yeterince çalışmış olmaları gerekir. Çatışma yaşayan kişilerden şöyle şeyleri hayli sık duyarız: "Hayır, konuşmanın bir anlamı yok; dinlemezler ki. Konuşmayı denemiştim, işe yaramıyor."

Bu sorunu gidermek amacıyla, yani çatışma içindeki kişiler bir araya gelmeye isteksiz olduklarında çatışmaları çözebilmek için birtakım stratejiler geliştirdim. Etkili sonuçlara ulaştığım yöntemlerden biri kayıt cihazı kullanmaktır. Her iki tarafla da ayrı ayrı çalışıyorum ve bu çalışmalar sırasında diğer tarafın rolünü oynuyorum. Kendi yaşamımızda da bir araya gelemeyecek kadar acı içinde olan iki kişi söz konusu olduğunda, bu seçeneği göz önünde bulundurabiliriz.

Örneğin, bir kadın kocasıyla yaşadığı bir çatışmadan, özellikle de kocasının öfkesini ona yansıtma biçiminden son derece muzdaripti. Önce onu ihtiyaçlarını net olarak ifade etmesine yardımcı olacak biçimde dinledim ve söylediklerinin saygıyla anlaşılmasını deneyimlemesini sağladım. Sonra kocasının rolüne girip kadından beni dinlemesini istedim ve kocasının tahmin ettiğim ihtiyaçlarını ifade ettim.

Çatışma içindeki tarafların ihtiyaçları bu rol oyunuyla net olarak ifade bulduğunda kadından elimizdeki ses kaydını kocasına dinletmesini ve ne tepki verdiğine bakmasını istedim.

Bu vakada, kocanın ihtiyaçlarını doğru tahmin etmiş olduğumdan adam kaydı dinlediğinde büyük bir rahatlama yaşamış. Anlaşıldığını duymak sürece güvenini de artırdığından daha sonra kendisi de bana gelmeyi kabul etti; böylece bu çiftle ihtiyaçlarını birbirlerine karşılıklı saygı göstererek karşılamanın yollarını buluncaya kadar birlikte çalışmaya devam ettik.

Bir çatışmayı çözmenin en zor yönünün tarafları aynı ortamda buluşturmak olduğu durumlarda, rol oyunları kayıtlarını kullanmak sonuç verebilir.

Gayri resmi Arabuluculuk: Burnumuzu Başkalarının İşine Sokmak

Gayri resmi arabuluculuk, davet almadan yaptığımız arabuluculuğu ifade etmenin nazik bir yoludur. Dosdoğru söylemek gerekirse, böyle durumlarda yaptığımız şey başkalarının işine burnumuzu sokmaktır.

Bir gün bakkalda alışveriş yaparken bir kadının iki-üç yaşlarındaki çocuğuna vurduğunu gördüm. Tam yeniden vurmak üzereydi ki araya girdim. Bana, "Marshall, aramızda arabuluculuk yapar mısın?" diye sormamıştı. Başka bir sefer, Paris sokaklarında yürürken, sarhoş bir adam yanımdan geçen kadının arkasından gelip kadını kendisine doğru çevirdi ve yüzüne bir tokat attı. Bu adamla konuşmaya vaktim olmadığı için koruyucu güç kullandım ve kadına tekrar vuracağı anda onu durdurdum. İkisinin arasına girdim ve işlerine burnumu soktum. Başka bir vakada ise, bir iş toplantısı sırasında kendini tekrarlayan bir söz düellosu içine sıkışan, eski bir meseleyle ilgili ileri geri münakaşa eden bir grubu bir süre seyrettikten sonra gene olaya burnumu soktum.

Bizde endişe uyandıran davranışlara tanık olduğumuzda –On İkinci Bölüm'de tanımlanan koruyucu güç kullanımı gerektiren durumlar dışında– ilk yapacağımız şey, davranışları hoşumuza gitmeyen kişinin ihtiyaçlarıyla empati kurmaktır. İlk vakada küçük çocuğa daha *fazla* şiddet gösterilmesini isteseydik anneye empatiyle yaklaşmak yerine ona çocuğa vurmakta hata ettiğini ima eden bir şeyler söyleyebilirdik. Böyle bir yaklaşım sadece tansiyonu yükseltmeye yarardı.

Her mesajın altındaki ihtiyacı duymak bol pratik ister.

İşlerine burnumuzu soktuğumuz insanlara gerçekten yardımcı olabilmek için, ihtiyaç okuryazarlığımızı geliştirmiş ve tokat atma eylemi dahil her mesajın altındaki ihtiyacı duyma konusunda deneyim kazanmış olmamız gerekir. Bunun yanında, onların ihtiyaçlarıyla bağlantı kurduğumuzu karşımızdakilerin de sezebilmelerini sağlayabilmek için sözlü empatide gelişmiş olmamız önemlidir.

Yine de birisinin işine burnumuzu sokmayı seçtiğimizde sadece onun ihtiyaçlarıyla temasa geçmesine destek olmamız yet-

mez. Amacımız bu bölümde ele alınan diğer adımları da uygulamaktır. Örneğin çocuğun annesiyle empati kurduktan sonra, ona güvenliğe önem verdiğimizi ve insanları korumaya ihtiyaç duyduğumuzu söyleyebilir ve çocuğuyla ilgili ihtiyacını karşılamak için başka bir strateji denemeye istekli olup olmadığını sorabiliriz.

Tabii ki karşımızdaki kişi kendisinin ihtiyaçlarını anladığımıza ve önemsediğimize emin oluncaya kadar onun davranışıyla ilgili kendi ihtiyaçlarımızdan söz etmekten kaçınırız. Aksi halde insanlar ne ihtiyaçlarımızla ilgilenir ne de kendi ihtiyaçlarıyla bizim ihtiyaçlarımızın bir olduğunu görürler. Alice Walker *Mor Yıllar* (The Color Purple) romanında çok güzel ifade eder: "Bir gün sessizce oturuyor ve annesiz bir çocuk gibi hissediyordum, öyleydim de; işte o anda içime doğdu: O her şeyin bir parçası olduğum hissi, en ufak bir ayrılıktan ari. Biliyordum; bir ağacı kessem kolum kanardı."

İnsanların işlerine burnumuzu soktuğumuzda, tarafların hem kendi ihtiyaçlarının hem de birbirlerinin ihtiyaçlarının farkında olmalarını sağlamadan başarılı olmamız güçtür. Böyle durumlarda insanlar kıtlık düşüncesine kapılıp sadece kendi ihtiyaçlarının karşılanmasının önemine takılıp kalabilirler. Kıtlık düşüncesi, bir de haklı-haksız düşüncesiyle karıştığında hepimiz militan ve şiddet dolu olabilir, en aşikâr çözümleri dahi göremeyecek kadar körleşebiliriz. Bu noktada çatışma çözümsüz görünür ve eğer önce karşımızdakini empatiyle dinleyip onunla bağ kurmak yerine kendi ihtiyaçlarımıza sıkışıp kalırsak öyle de olacaktır.

ÖZET

Çatışma çözümü için Şiddetsiz İletişim'i kullanmak, geleneksel arabuluculuk yöntemlerinden farklıdır. Meseleler, stratejiler ve uzlaşma araçları üzerine tartışmak yerine, ilk önce dikkatimizi iki tarafın da ihtiyaçlarını tanımlamaya odaklar ve ancak bundan sonra bu ihtiyaçları karşılamak için stratejiler araırız.

İlk adımımız çatışma içindeki taraflar arasında insani bağlantının kurulmasını temin etmektir. Daha sonra, her iki tarafın da ihtiyaçlarını bütünüyle ifade etmesini ve diğer tarafın ihtiyaçları-

nı dikkatle dinlemesini sağlarız. İhtiyaçlar duyulduktan sonra ise tarafların bu ihtiyaçları karşılayacak uygulanabilir eylem adımlarını net bir biçimde ifade etmelerini destekleriz. Çatışmayı yargılamaktan veya analiz etmekten kaçınır, ihtiyaç odaklı yaklaşımımızı koruruz.

Taraflardan biri diğerinin ihtiyaçlarını duyamayacak kadar acı içindeyse empati sürecini uzatır, ilgili kişi acısının duyulduğundan emin oluncaya kadar buna zaman ayırırız. "Hayır"ı bir reddedilme olarak değil, kişiyi "evet" demekten alıkoyan bir ihtiyacın ifadesi olarak duyarız. Tüm ihtiyaçların karşılıklı olarak duyulduğuna emin olduktan sonra çözüme yani olumlu eylem dili kullanarak uygulanabilir ricalarda bulunma aşamasına geçeriz.

Buraya kadar sıraladığımız adımlar, aslında, bizim dışımızda iki taraf arasında yaşanan bir çatışmada arabulucu rolü üstlendiğimizde olduğu kadar çatışmanın tarafı olduğumuz durumlarda da çatışma çözümü için geçerli adımlardır. İki farklı taraf arasında arabuluculuk rolünü yürütürken ise bu prensiplere ek olarak süreci dikkatle takip eder; ihtiyaç duyulan yerde empatiyi uzatır; konuşmayı şimdiye odaklı tutar; sürecin ilerlemesini sağlarız ve gerektiğinde de sürece geri dönmek için söz keseriz.

Bu adımların ve yaklaşımın yardımıyla uzun süredir devam eden çatışmalarda dahi iki tarafı da tatmin eden çözümlere ulaşmayı deneyimleyebilir ve bu yönde başkalarına da destek olabiliriz.

ON İKİNCİ BÖLÜM

Koruyucu Güç Kullanmak

Güç Kullanımı Kaçınılmaz Olduğunda

Çatışma halindeki iki taraf gözlemlerini, duygularını, ihtiyaçlarını ve isteklerini açıkça ifade etme fırsatı bulduklarında ve bu olurken birbirleriyle empati de kurduklarında, genellikle her iki tarafın da ihtiyaçlarını karşılayacak bir çözüme ulaşılır. En azından taraflar, iyi niyetli bir şekilde, ortak bir çözüme *varmamak* konusunda anlaşırlar.

Ancak bazı durumlarda böyle bir diyalog için fırsat olmayabilir ve hayat kurtarmak ya da bireysel hakları korumak için güç kullanımı gerekli olabilir. Örneğin, karşı taraf iletişim kurma konusunda isteksizdir veya muhtemel bir tehlike karşısında iletişim için yeterli zaman yoktur. Bu gibi durumlarda güce başvurmamız gerekebilir. Şiddetsiz İletişim'e göre bu noktada koruyucu güç ile cezalandırıcı güç arasındaki farkı ayırt edebilmemiz son derece önemlidir.

Güç Kullanımının Ardındaki Düşünce Biçimi

Koruyucu güç kullanımının ardındaki niyet birine zarar gelmesini veya adaletsizliği önlemektir. Cezalandırıcı güç kullanımı-

nın ardındaki niyet ise kötü olarak algılanan davranışları için bireylere acı çektirmektir. Caddeye fırlayan bir çocuğu yaralanmasın diye yakaladığımızda koruyucu güç kullanmış oluruz. Cezalandırıcı güç kullanımı ise bundan hayli farklı olarak, çocuğa vurmak veya onu "Nasıl bu kadar aptal olabilirsin! Utan!" şeklinde azarlamak gibi fiziksel veya psikolojik saldırıyı içerir.

Koruyucu güç kullanımının tek amacı korumaktır; kınamak, ayıplamak, suçlamak ya da cezalandırmak değil.

Koruyucu güç kullandığımızda, kişi veya davranışı hakkında yargıda bulunmadan, korumak istediğimiz hayata veya haklara odaklanırız. Çocuk caddeye fırladı diye onu suçlamayız ya da kınamayız; düşüncemiz yalnızca çocuğu tehlikeden korumaya yöneliktir. (Bu tür güç kullanımının sosyal ve politik çatışma bağlamında uygulanmasıyla ilgili olarak Robert Irwin'in *Nonviolent Social Defence – Şiddetsiz Toplumsal Savunma* adlı kitabına bakabilirsiniz.) Koruyucu güç kullanımının ardında, insanların kendilerine veya başkalarına zarar verecek şekilde davranmalarının nedeninin bir tür cehalet olduğu varsayımı yatar. Bu nedenle düzeltme sürecinin yolu cezalandırmadan değil, eğitimden geçer. Söz konusu cehalet şunlara ilişkin olabilir: 1) Davranışlarımızın ne gibi sonuçları olabileceğiyle ilgili farkındalık eksikliği, 2) başkalarına zarar vermeden ihtiyaçlarımızın nasıl karşılanabileceğini görememe, 3) "hak ettikleri" için başkalarını cezalandırmaya veya canlarını yakmaya "hakkımız" olduğuna inanma, 4) sanrılı düşünceler –örneğin birisini öldürmeyi emreden bir ses duyma.

Oysa, cezalandırıcı eylem, insanların kötü oldukları için suç işledikleri varsayımına ve bu durumu düzeltmek için pişmanlık duymalarını sağlamak gerektiği düşüncesine dayanır. İnsanların "düzeltilmeleri" amacıyla uygulanan cezalandırıcı eylemler, onların 1) yaptıklarının yanlış olduğunu görecek kadar acı çekmeleri, 2) pişman olmaları, 3) değişmeleri için tasarlanmıştır. Ancak uygulamada bu cezalar, pişmanlık ve öğrenmeden ziyade hınç ve düşmanlığa yol açarak, arzu edilen davranışa karşı direncin güçlenmesiyle sonuçlanmaya yatkındır.

Cezalandırıcı Güç Türleri

Dayak gibi fiziksel cezalar, cezalandırıcı güç kullanımının bir türüdür. Dayak konusunun ebeveynlerde güçlü duygular uyandırdığını görüyorum. Bazısı bu uygulamayı İncil'e dayandırarak ısrarla savunur: "Sopayı esirgersen, çocuğu şımartırsın. Anne babalar artık çocuklarını dövmedikleri için çocuk suçları aldı başını gidiyor." Bu kişiler çocuklarımızı dövmemizin onlara sevgimizin bir göstergesi olduğuna çünkü ancak bu şekilde onlara kesin sınırlar çizebildiğimize ikna olmuşlardır. Bazı ebeveynler ise dayağın, çocuklara başka çare kalmadığında fiziksel şiddete başvurulabileceğini öğreten, sevgiden yoksun ve etkisiz bir yol olduğu konusunda aynı derecede ısrarcıdırlar.

Çocukların yaşadığı bedensel şiddet korkusu, ebeveynlerinin taleplerinin ardındaki şefkati fark etmelerine engel olur.

Benim endişem, dayak korkusunun, çocukların ebeveynlerinin taleplerinin ardındaki şefkati fark etmelerini engellemesidir. Ebeveynler bana sıklıkla cezalandırıcı güç kullanmak "zorunda kaldıklarını" çünkü başka türlü çocuklarına "kendileri için iyi olan şeyi" yaptıramadıklarını söylerler. Bu görüşlerini desteklemek için de, cezalandırıldıktan sonra "ışığı gördüklerine" dair şükranlarını ifade eden çocuklara ilişkin hikâyeler anlatırlar. Dört çocuk yetiştirmiş biri olarak, ebeveynlerin çocuklarının eğitimi ve güvenliği konusunda her gün karşılaştıkları günlük zorluklarla derinden empati kuruyorum. Bununla birlikte bu, benim fiziksel ceza kullanımı konusundaki endişelerimi azaltmıyor.

Öncelikle bu tür bir cezanın başarısını savunanların, sırf zorlama ve baskıya boyun eğmemek için mücadeleyi seçen ve kendileri için iyi olabilecek şeylere karşı gelen çocuklarla ilgili sayısız örnekten haberdar olup olmadıklarını merak ediyorum. İkincisi, dayağın bir çocuğu etkilemede görünürdeki başarısı, diğer yöntemlerin aynı başarıyı göstermeyeceği anlamına gelmiyor. Son olarak da, birçok anne babanın fiziksel cezanın toplumsal sonuçları konusundaki endişelerini paylaşıyorum: Ebeveyn olarak güç kullanmaya karar verdiğimizde çocukların istediğimizi yapmalarını sağlayıp bu savaşı kazanabiliriz. Fakat böylece farklılıklarla ba-

şa çıkmak için şiddetin bir yol olarak kullanılmasını destekleyen sosyal normu da yeniden üretmiş olmaz mıyız?

Fiziksel güç kullanımının yanında, farklı tipte güç kullanımları da ceza niteliği taşıyabilir. Bunlardan biri suçlamaktır. Örneğin bir ebeveyn, çocuk belli bir şekilde davranmadığında onu "hatalı", "bencil" veya "toy" olarak etiketleyebilir. Gücün cezalandırma amaçlı bir başka kullanımı ise zevk veren şeyleri kısıtlamaktır. Örneğin ebeveynler çocuklarının cep harçlığını kesebilir veya araba kullanma iznini kaldırabilirler. Bu şekilde cezalandırmada en güçlü silah, ilgi göstermeyi veya saygıyı kesmektir.

Yargılayıcı etiketler veya verilmiş izinlerin kaldırılması da cezalandırıcı güç kullanımı örnekleridir.

Cezalandırmanın Bedeli

Sadece cezadan kaçınmak için bir şeyi yapmaya boyun eğdiğimizde dikkatimiz o eylemin değerinden başka bir yöne çevrilir. İsteneni yapmazsak ne olabileceğine, karşılaşabileceğimiz sonuçlara odaklanırız. Eğer bir işçinin performansı ceza korkusuyla yönlendiriliyorsa yapılması gereken iş yapılır ama bu durum işçinin morali açısından sıkıntılıdır ve er ya da geç verimlilik azalır. Güç ceza amaçlı kullanıldığında özgüveni de azaltır. Eğer çocuklar utandırılmaktan ve alay edilmekten korktukları için dişlerini fırçalıyorlarsa ağız sağlıkları iyileşebilir ama özsaygılarında çürükler oluşur. Ayrıca hepimizin bildiği gibi, cezanın iyi niyet açısından da bedeli ağırdır. İnsanlar bizi ceza uygulayıcıları olarak gördükleri oranda ihtiyaçlarımıza şefkatle yanıt vermekte zorlanacaklardır.

Cezalandırılacağımızdan korktuğumuzda değerlerimize değil, sonuçta başımıza gelebileceklere odaklanırız. Ceza korkusu iyi niyeti azaltır ve kişinin kendine verdiği değeri düşürür.

Ziyaretine gittiğim okul müdürü bir arkadaşım pencereden büyük bir çocuğun kendinden küçük bir çocuğa vurduğunu gördü. "İzninle," diyerek yerinden fırladı ve bahçedeki oyun alanına koştu. Büyük çocuğu yakalayıp bir tokat attı ve azarladı: "Sana kendinden küçüklere vurmamayı öğreteceğim!" Müdür odaya

döndüğünde, "O çocuğa öğrettiğini düşündüğün şeyi öğretmediğini düşünüyorum," dedim. "Sanırım onun yerine, sadece müdür gibi 'kendinden büyük birinin' görüş alanındaysa 'kendinden küçük birine' vurmaması gerektiğini öğrendi. Üstelik, bence, birisinden istediğini elde etme yolunun ona vurmak olduğu düşüncesini de güçlendirdin."

Bu gibi durumlarda önerim önce şiddet gösteren çocukla empati kurmaktır. Örneğin laf atılan bir çocuğun birine vurduğunu gördüğümde onunla empati kurarım: "Sana daha saygılı davranılmasını istediğin için öfkelendin sanıyorum." Eğer doğru tahmin etmişsem ve çocuk da bunun doğru olduğunu onaylamışsa, o zaman suçlamadan, kendi duygu, ihtiyaç ve ricalarımı ifade ederim: "Üzüldüm, çünkü ben insanları kendimize düşman etmeden saygı görmenin yollarını bulmamızı istiyorum. İstediğin saygıyı görmek için benimle birlikte başka yollar aramaya ne dersin?"

Cezanın Sınırlarını Açığa Çıkaran İki Soru

Birincisi, bu kişinin ne yapmasını istiyorum? Diğeri ise, bu kişinin istediğimi hangi nedenle yapmasını istiyorum?

İnsanların davranışlarını değiştirmek için cezaya başvurmanın, istediğimizi elde etme ihtimalimizi neden azalttığını görmemize yardımcı olan iki soru vardır. Birinci soru şudur: *Bu kişinin şu anda yapmakta olduğu şeyden farklı ne yapmasını istiyorum?* Sadece bu soruyu sorarsak cezanın etkili olabileceği düşünülebilir çünkü tehdit veya cezalandırıcı güç kullanımı kişinin davranışını pekâlâ değiştirebilir. Ama ikinci soruyla cezanın işe yaramayacağı ortaya çıkar: *Bu kişinin, istediğim şeyi yapmasının ardındaki nedenlerinin neler olmasını istiyorum?*

Bu ikinci soruyu nadiren düşünürüz, ama düşündüğümüz anda ceza ve ödülün, insanların bir şeyi arzu ettiğimiz nedenlerle yapmalarını engellediğini fark ederiz. İnsanların istediğimiz şekilde davranmalarının ardındaki nedenleri fark etmemizin çok önem-

li olduğuna inanıyorum. Örneğin, eğer çocuklarımızın düzen arzusuyla ya da bizlerin düzenden aldığımız keyfe katkıda bulunma arzusuyla odalarını temizlemelerini istiyorsak, suçlama veya cezanın pek etkili stratejiler olmadığı açıktır. Çoğu kez çocukların odalarını toplama motivasyonu otoriteye itaat etmek ("Çünkü annem öyle dedi."), cezadan kaçınmak ve anne babalarını üzmekten veya onlar tarafından reddedilmekten korkmaktır. Oysaki Şiddetsiz İletişim özerklik ve karşılıklı bağları temel alan bir ahlaki gelişimi destekler. Böyle bir gelişim sürecinde kendi eylemlerimizin sorumluluğunu üstleniriz ve kendi esenliğimizle başkalarının esenliğinin gerçekte tek ve aynı olduğunu fark ederiz.

Okullarda Koruyucu Güç Kullanımı

Alternatif eğitim veren bir okulda karmaşık bir durumu düzene sokmak için bazı öğrencilerle birlikte koruyucu gücü nasıl kullandığımızı anlatmak istiyorum. Bu okul, geleneksel okullardan atılmış veya okulu bırakmış öğrenciler için tasarlanmıştı. Okul idaresi de ben de Şiddetsiz İletişim ilkeleriyle işleyen bir okulun bu öğrencilere ulaşabileceğini göstermeyi ümit ediyorduk. Benim işim, öğretmenleri Şiddetsiz İletişim konusunda eğitmek ve onlara bir yıl boyunca danışmanlık yapmaktı. Öğretmenleri eğitmek için sadece dört günüm olduğundan, Şiddetsiz İletişim ile hoş görülü olmak arasındaki farkı yeterince açıklayamamıştım. Bunun sonucu olarak da bazı öğretmenler düzeni bozan davranışlara ya da çatışmalara müdahale etmek yerine bunları görmezden gelmeye başladılar. Kargaşalar öyle bir noktaya geldi ki idareciler neredeyse okulu kapatacaklardı.

Bu kargaşayı en fazla körükleyen öğrencilerle konuşmak istediğimi söyledim, okul müdürü de yaşları on bir ve on dört arasında değişen sekiz erkek öğrenci seçti. Bu öğrencilerle yaptığımız konuşmadan bazı bölümleri aşağıda bulabilirsiniz:

MBR: (İrdeleyici sorular sormadan, kendi duygu ve ihtiyaçlarımı ifade ederek) Öğretmenlerin birçok sınıfta işlerin çığırından çıktığı yönündeki raporlarına çok üzüldüm. Bu

okulun başarılı olmasını çok istiyorum. Sorunların ne olduğunu ve bunun için ne yapılabileceğini anlamama yardım edeceğinizden umutluyum.

Will: Yahu bu okuldaki öğretmenlerin hepsi aptal!

MBR: Yani öğretmenlere sinir olduğunu ve yaptıkları bazı şeyleri değiştirmelerini istediğini mi söylüyorsun?

Will: Yok be! Aptallar, çünkü orada öylece durup hiçbir şey yapmıyorlar.

MBR: Yani onlara sinir oluyorsun çünkü bir sorun olduğunda daha çok şey yapmalarını istiyorsun, öyle mi? *(Bu, duygu ve isteklerini ortaya çıkarabilmek için ikinci denememdi.)*

Will: Aynen. Kim ne yaparsa yapsın, orada öylece dikilip aptal gibi gülümsüyorlar.

MBR: Öğretmenlerin hiçbir şey yapmamalarına bir örnek vermek ister misin?

Will: Çok kolay. Daha bu sabah tipin biri cebinde viskiyle derse girdi. Şişeyi herkes gördü, öğretmen de gördü, ama başını diğer tarafa çevirdi.

MBR: O zaman anladığım kadarıyla öğretmenler bir şey yapmayıp sadece orada öylece durduklarında onlara saygı duymuyorsun. Onların bir şeyler yapmalarını isterdin. *(Tam olarak anlayabilmek için çabamı sürdürüyordum.)*

Will: Aynen.

MBR: Öğretmenlerin sorunları öğrencilerle birlikte çözmelerini istemiştim, ancak görünen o ki ne demek istediğimi onlara anlatamamışım. Şimdi bunu görünce, hayal kırıklığı yaşıyorum.

Sonra konu en büyük sorunlardan birine geldi; yani çalışmak istemeyen öğrencilerin çalışmak isteyenleri rahatsız etmelerine.

MBR: Bu sorunu çözmeyi denemeye dair çok istekliyim çünkü öğretmenler bana en rahatsız oldukları konunun bu olduğunu söylüyorlar. Bu konuda her türlü fikrinizi paylaşmanızdan memnun olurum.

Joe: Öğretmenin mutlaka bir kızılcık sopası edinmesi gerek. *(St. Louis'te bazı müdürler fiziksel cezalandırma için böyle sopalar kullanıyorlardı.)*

MBR: Yani öğretmenlerin başkalarını rahatsız eden öğrencilere vurmasını istiyorsun.

Joe: Öğrenciler salakça davranmaktan ancak böyle vazgeçerler.

MBR: *(Hâlâ Joe'nun duygularını kavramaya çalışarak)* Demek başka bir yolun işe yarayacağına dair kuşkuların var.

Joe: *(Başıyla onaylar.)*

MBR: Eğer tek yol buysa gerçekten hevesim kırılacak. İşleri bu şekilde halletmekten nefret ediyorum ve başka yollar öğrenmek istiyorum.

Ed: Neden?

MBR: Çeşitli nedenleri var. Mesela sizin okulda gürültü yaparak oynamanızı kızılcık sopasıyla durdursam, dövdüğüm üç-dört öğrenci okuldan çıkışta arabamın yanında beni bekliyor olsa ne olur sizce?

Ed: *(Gülümseyerek)* Elinde büyük bir sopa olsa iyi olur.

MBR: *(Ed'in söylediklerini anladığımdan, onun da benim anladığımı bildiğinden emin olarak, söylediklerini kendi sözcüklerimle tekrar etmeden devam ettim.)* İşte ben de bunu söylüyorum. Sorunları bu şekilde çözmekten rahatsız olduğumu anlamanızı istiyorum. Bir kere çok unutkanım; her zaman yanıma bir sopa almayı hatırlayamam, hatırlasam bile onunla birine vurmayı hiç istemem.

Ed: Sen de onları okuldan şutla o zaman.

MBR: Çocukları okuldan uzaklaştırmamızı ya da atmamızı mı öneriyorsun?

Ed: Aynen öyle.

MBR: Bu fikir de moralimi bozuyor. İnsanları okuldan atmadan da farklılıklarla baş edebileceğimiz yollar olabileceğini göstermek istiyorum. Eğer elimizden gelen ancak buysa, doğrusu kendimi çok başarısız hissederdim.

Will: Eğer adam hiçbir şey yapmıyorsa neden onu hiçbir şey yapmama odasına kapatmıyorsun?

MBR: Başka öğrencileri rahatsız edenleri gönderebileceğimiz bir oda olmasını mı istiyorsun?

Will: Evet, doğru. Eğer bir şey yapmayacaklarsa sınıfta olmalarının bir faydası yok ki.

MBR: Bu fikir çok ilgimi çekti. Öyle bir odanın nasıl işe yarayacağı konusundaki düşüncelerini duymak isterim.

Will: Bazen okula gelirsin ve kendini berbat hissedersin. Canın hiçbir şey yapmak istemez. O zamanlar için bir oda olsa, öğrenciler canları bir şey yapmak isteyene kadar orada dursalar.

MBR: Ne dediğini anlıyorum, ama öğrencilerin hiçbir şey yapmama odasına kendi istekleriyle gidip gitmeyecekleri konusunda öğretmenlerin tereddüt edeceklerini tahmin ediyorum.

Will: *(Kendinden emin)* Gideceklerdir.

Eğer burada amacın, cezalandırmak değil de ders çalışmaya hazır olmayanlara gidecek bir yer sağlamak ve çalışmak isteyenlere de çalışma fırsatı vermek olduğunu gösterebilirsek bu planın işe yarayabileceğini düşündüğümü söyledim. Ayrıca bu hiçbir şey yapmama odasının başarılı olma ihtimalinin, fikrin idarenin kararı değil de öğrencilerin beyin fırtınasının ürünü olduğu bilinirse daha yüksek olacağını anlattım.

Canları sıkılan, ders çalışmak istemeyen ya da başka öğrencilerin çalışmasını engelleyen öğrenciler için hiçbir şey yapmama odası hazırlandı. Bazen odaya gitmeyi öğrenciler kendileri istiyorlardı, bazen de öğretmenler öğrencinin gitmesini istiyorlardı. Hiçbir şey yapmama odasına Şiddetsiz İletişim'i en iyi kavrayan öğretmeni koyduk; odaya gelen çocuklarla çok yapıcı sohbetler gerçekleştirdi. Bu sistem okulda düzeni yeniden sağlama yolunda müthiş başarılı oldu çünkü bunu tasarlayan öğrenciler bu odanın amacını arkadaşlarına çok net açıkladılar: Öğrenmek isteyen öğrencilerin haklarını korumak. Aynı zamanda öğrencilerle yaptığımız bu konuşmayı kullanarak öğretmenlere uyuşmazlıkla-

rı çözmenin, görmezden gelmek ya da cezalandırıcı güç kullanmaktan başka yolları da olabileceğini gösterdik.

ÖZET

Her an gerçekleşebilecek bir tehlike hali gibi acil durumlarda iletişim kurmaya fırsat bulunamadığında koruyucu güç kullanımına sığınmak isteyebiliriz. Koruyucu güç kullanıldığında niyet asla insanları cezalandırmak, onların acı çekmesini, pişmanlık duymasını ya da değişmesini sağlamak değil; yaralanmayı veya adaletsizliği önlemektir. Güç, cezalandırma amacıyla kullanıldığında düşmanlık yaratır ve istediğimiz davranışa karşı direnç oluşturur. Cezalandırma, dikkatimizi bir davranışın özündeki değeri görmek yerine dış sonuçlara yönelterek iyi niyetin gelişmesini önler ve özgüveni zedeler. Suçlama ve cezalandırma, insanların davranışlarının ardında olmasını arzu ettiğimiz motivasyonların oluşmasına herhangi bir katkıda bulunmaz.

İnsanlık
eskiden beri
ve hâlâ
sınırlı sevgilerin
altın kafesinde
miskinleşmiş
uyuyor.

Pierre Teilhard de Chardin
teolog ve bilim adamı

ON ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Kendimizi Özgürleştirmek ve Başkalarını Desteklemek

Kendimizi Eski Kalıplardan Kurtarmak

Hepimiz insan olarak bizi sınırlandıran şeyleri, iyi niyetli anne babalardan, öğretmenlerden, din adamlarından ya da başkalarından öğrenmişizdir. Nesiller, hatta asırlar boyunca aktarılan bu yıkıcı kültürel öğretilerin çoğu yaşamımızın içine o kadar işlemiştir ki artık bunların bilincinde bile değilizdir. Annesinin lezzetli ama ağır yemeklerini yiyerek büyüyen komedyen Buddy Hackett, programlarının birinde, sofradan midesi ekşimeden kalkmanın mümkün olabileceğini askere gidene kadar hiç düşünemediğini anlatmıştı. Aynı şekilde, zarar verici kültürel koşullanmaların doğurduğu acı hayatımızın o kadar önemli bir parçasıdır ki, artık onun varlığını fark edemeyiz. Bu yıkıcı öğrenmenin farkına varıp onu yaşama değer katan, hizmet eden düşünce ve davranışlara dönüştürmek büyük bir enerji gerektirir.

Böyle bir dönüşüm ihtiyaç okuryazarlığı ve kendimizle bağlantı kurma becerisi gerektirir; ama bunların her ikisi de bizim kültürümüzün insanları için zordur. İhtiyaçlarımızı fark etme konusunda hiç eğitim almadığımız gibi, bir de üstüne, çoğu kez ihti-

yaçlarımızın bilincine varmamızı etkin bir şekilde engelleyen bir kültürel eğitime tabi tutuluruz. Daha önce de söz edildiği şekilde, baskıcı toplumların krallarına ve seçkinlerine hizmet etmiş bir dili miras aldık. Kendi ihtiyaçlarını fark etmeleri önlenen halk kitlelerine, bunun yerine otoriteye karşı uysal olmaları ve boyun eğmeleri öğretildi. Kültürümüz ihtiyaçların olumsuz ve yıkıcı olduğunu ima eder; bir kişi *muhtaç* olarak nitelendirildiğinde, bu sözcük yetersizliği ve olgunlaşmamışlığı çağrıştırır. İnsanlar ihtiyaçlarını ifade ettiklerinde çoğu kez bencil olarak yaftalanırlar ve şahıs zamiri olarak *ben* sözcüğünün kullanılması da bazen bencillik ya da muhtaçlıkla bir tutulur.

Kendimizi kültürel koşullandırmalardan kurtarabiliriz.

Şiddetsiz İletişim, gözlem ve değerlendirmeyi birbirinden ayırt etmemizi, duygularımızı şekillendiren düşünce ve ihtiyaçlarımızı fark etmemizi ve isteklerimizi açıkça ve eylem içeren bir şekilde ifade etmemizi teşvik ederek, her an, etkisi altında olduğumuz kültürel koşullanmaya ilişkin farkındalığımızı artırır. Bilincin ışığını bu koşullanmanın üzerine tutmak, üzerimizdeki hâkimiyetini kırmanın da kilit adımıdır.

İçsel Çatışmaları Çözmek

Şiddetsiz İletişim'i, pek çok kez depresyonla sonuçlanan içsel çatışmaları çözmek için de uygulayabiliriz. Ernest Becker, *Revolution in Psychiatry* (Psikiyatride Devrim) başlıklı kitabında depresyonu "bilişsel olarak engellenmiş seçenekler"e dayandırır. Bunun anlamı şudur: İçimizde yargılayıcı bir diyalog sürüp gidiyorsa ihtiyaçlarımıza yabancılaşır, dolayısıyla da bu ihtiyaçları karşılamak üzere harekete geçemeyiz. Depresyon, kendi ihtiyaçlarına yabancılaşmış olmanın bir göstergesidir.

Şiddetsiz İletişim öğrenmekte olan bir kadın ağır depresyondaydı. Ondan kendini en depresif hissettiği zamanlarda zihnini dolduran seslerin neler olduğunu fark etmesi ve bu sesleri sanki birbiriyle konuşan iki kişinin diyaloğuymuş gibi yazıya dökmesi istendi.

Diyaloğun ilk iki satırı şöyleydi:

Ses 1: ("Kariyer kadını") *Yaşamımla ilgili bir şeyler daha yapmaya mecburum. Eğitimimi ve yeteneklerimi boşa harcıyorum.*

Ses 2: ("Sorumlu anne") Gerçekçi değilsin. Sen iki çocuk annesisin ve daha bu sorumlulukla başa çıkamazken başka şeylerle nasıl başa çıkacaksın?

Bu iç seslerin içerdiği *mecburum, eğitimimi ve yeteneklerimi boşa harcıyorum* ve *başa çıkamam* gibi yargılayıcı ifadelere dikkatinizi çekerim. Buna benzer diyaloglar, kadının zihninde aylardır sürüyordu. Kendisinden, "kariyer kadını"nın mesajını aşağıdaki gibi ifade edebilmek için bir "Şiddetsiz İletişim hapı" aldığını hayal etmesi istendi: "*a* olduğunda, *b* hissediyorum çünkü *c*'ye ihtiyacım var. Bu nedenle *d*'yi istiyorum."

"Yaşamımla ilgili bir şeyler daha yapmaya mecburum. Eğitimimi ve yeteneklerimi boşa harcıyorum" cümlelerini şu ifadeye dönüştürdü: "Mesleğimi yapmadan evde çocuklarla bu kadar çok zaman *geçirdiğimde* kendimi hüsrana uğramış ve depresif *hissediyorum, çünkü* daha önce mesleğimde tattığım başarıya ve doyuma tekrar ulaşmaya *ihtiyacım var. Bu nedenle, şu an için*, kendi mesleğimle ilişkili yarı zamanlı bir iş bulmak *istiyorum*."

Bu sefer sıra "sorumlu anne" sesini aynı tercümeye tabi tutmaya geldi. "Gerçekçi değilsin. Sen iki çocuk annesisin ve daha *bu* sorumlulukla başa çıkamazken başka şeylerle nasıl başa çıkacaksın?" satırları şu cümlelere dönüştü: "İşe gittiğimi gözümde *canlandırdığımda* korkuya *kapılıyorum, çünkü* ben yokken onlara iyi bakılacağından emin olmaya *ihtiyacım var. Bu nedenle*, işteyken çocuklarıma nitelikli bakım sağlamak ve yorgun olmadığımda çocuklarıma yeterli zaman ayırabilmek için bir plan yapmak *istiyorum*."

Bu kadın, zihninden geçen mesajları Şiddetsiz İletişim diline dönüştürür dönüştürmez büyük bir rahatlama hissetti. Kendi kendine sürekli tekrarladığı bu yabancılaştırıcı mesajların ötesine geçerek kendisiyle empati kurmayı başardı.

Kendi duygu ve ihtiyaçlarımızı duyabilmek ve onlarla empati kurabilmek, bizi depresyondan kurtarabilir.

Hâlâ eşinin desteğini alma ve çocukları için nitelikli bakım sağlama gibi pratik zorluklarla karşı karşıya olsa da, artık ihtiyaçlarını fark etmesini engelleyen yargılayıcı iç diyaloglardan kurtulmuştu.

İç Dünyamıza Özen Göstermek

Eleştirel, suçlayıcı veya öfkeli düşünceler içinde olduğumuzda, kendimiz için sağlıklı bir içsel dünya oluşturmamız zordur. Şiddetsiz İletişim, kendimizin veya başkalarının hatalarını düşünmek yerine gerçekten ne istediğimize odaklanarak daha huzurlu bir zihinsel duruma kavuşmamıza yardımcı olur.

Ters giden şeye odaklanmak yerine, olmasını istediğiniz şeye odaklanın.

Üç günlük bir eğitimde, eğitime katılma amaçlarından biri kendine daha fazla özen göstermek olan katılımcı, yaşadığı büyük bir gelişmeyi anlatmıştı. Eğitimin ikinci günü sabaha karşı son zamanlarda yaşadığı en kötü baş ağrısıyla uyanmış. "Normalde ilk yaptığım şey, neyi yanlış yaptığımı analiz etmek olurdu. Yanlış bir şey mi yedim? Kendimi strese mi soktum? Bunu mu yaptım, şunu mu yapmadım? Ama kendime daha fazla özen göstermek amacıyla Şiddetsiz İletişim çalıştığım için bu sefer şunu sordum: Bu baş ağrısıyla şu anda kendim için ne yapmaya ihtiyacım var?"

"Oturdum, çok yavaşça bir dizi boyun çevirme hareketi yaptım, sonra kalkıp yürüdüm ve kendimi hırpalamak yerine o anda kendime özen göstermemi sağlayabilecek başka şeyler buldum. Baş ağrım o derece hafifledi ki gün boyunca eğitimi takip edebildim. Bu benim açımdan büyük, çok büyük bir gelişmeydi. Baş ağrımla empati kurduğumda bir gün önce kendime yeterli ilgiyi göstermemiş olduğumu anladım; bu baş ağrısı kendime 'Daha çok özene ihtiyacım var' deme biçimimdi. Sonunda ihtiyacım olan özeni kendime gösterdim ve eğitime sonuna kadar katılabildim. Yaşamım boyunca hep baş ağrısı çekmiştim; bu benim için çok önemli bir dönüm noktası oldu."

Bir başka çalışmada katılımcılardan biri trafikte araba kullanırken Şiddetsiz İletişim'in öfkeyi kışkırtan mesajlardan özgür-

leşmede nasıl kullanılabileceğini sordu. Bu benim aşina olduğum bir konuydu. İşim yıllar boyunca ülkeyi bir uçtan öbür uca arabayla gezmemi gerektirmişti ve kafamın içinde yarışan şiddet eğilimli mesajlardan bitkin düşmüştüm. Benim standartlarımda araba kullanmayan herkes baş düşmanımdı, birer caniydi. Kafamın içine şöyle düşünceler doluşuyordu: "Nesi var bu adamın ya?!" "Nereye gittiğine bile bakmıyor." Böyle düşündüğümde istediğim tek şey diğer sürücüyü cezalandırmaktı ve bunu yapamadığım için öfke bedenimde birikiyor ve bana zarar veriyordu.

Kendi duygu ve ihtiyaçlarınızı dinleyerek stresinizi yatıştırın.

Zamanla kendimi, yargılarımın altında yatan duygulara ve ihtiyaçlara odaklanarak ifade etmeyi ve kendimle empati kurmayı öğrendim: "Of, insanlar böyle araba kullandıklarında dehşete kapılıyorum; yaptıklarının ne kadar tehlikeli olduğunu görmelerini çok isterdim!" Oh! Başkalarını suçlamak yerine sadece neler hissettiğimi ve neye ihtiyaç duyduğumu fark ederek durumu kendim için nasıl da çok daha stressiz bir hale getirebildiğime şaşırmıştım.

Sonraları diğer sürücülere empati uygulamaya karar verdiğimde memnuniyet verici bir deneyimle ödüllendirildim. Hız sınırının çok altında seyreden ve her kavşakta yavaşlayan bir arabanın arkasından gitmeye mecbur kalmıştım. Burnumdan soluyarak ve homurdanarak "Bu şekilde araba sürülmez ki" derken kendimde yarattığım stresin farkına vardım ve hemen düşüncelerimi diğer sürücünün ne hissediyor ve neye ihtiyaç duyuyor olabileceğine yönelttim. Yolunu kaybetmiş olduğunu, kafasının karıştığını ve peşinden giden bizlerden biraz sabır göstermemizi istediğini sezinledim. Yol onu sollayabileceğim kadar genişlediğinde arabayı kullananın, yüzünde dehşet ifadesi olan 80'li yaşlarda bir kadın olduğunu gördüm. Empati kurma girişimim sayesinde korna çalmamış ve araba kullanma biçimleri beni rahatsız eden kişilere hoşnutsuzluğumu göstermek için kullandığım diğer yöntemlere başvurmamış olduğum için çok mutluydum.

Başkalarıyla empati kurarak stresinizi yatıştırın.

Teşhisin Yerine Şiddetsiz İletişim'i Koymak

Uzun yıllar önce, psikoterapist olmaya hak kazanmak için gerekli olan eğitime ve diplomalara hayatımın dokuz yılını harcadıktan kısa bir süre sonra, İsrailli filozof Martin Buber ve Amerikalı psikolog Carl Rogers arasındaki bir diyaloğa tanık oldum. Bu diyalogda Buber herhangi bir kimsenin bir psikoterapistin rolünü üstlenerek psikoterapi yapıp yapamayacağını sorguluyordu. Buber o zamanlar ABD'de ziyaretçi olarak bulunuyordu ve Rogers'la birlikte bir ruh ve sinir hastalıkları hastanesinde ruh sağlığı uzmanlarının dinleyici olduğu bir tartışmaya davet edilmişti.

Bu diyalogda Buber, insan gelişiminin, kendilerini kırılganlıklarıyla ve içtenlikle ifade eden iki bireyin karşılaşmasıyla –onun deyişiyle "Ben-Sen" ilişkisi içinde– gerçekleştiğini savunuyordu. İnsanlar psikoterapist ve danışan rollerinde karşılaştıklarında, bu türden gerçek bir içtenliğin var olabileceğine inanmıyordu. Aynı şekilde Rogers da gerçek içtenliğin insani gelişimin ön şartı olduğunu kabul ediyordu. Bununla beraber, aydın bir psikoterapistin kendi rolünü aşarak danışanlarıyla içtenlikle iletişim kurabileceğini öne sürüyordu.

Buber kuşkuluydu. Psikoterapistler bu konuya kendilerini adamış olsalar ve danışanlarıyla gerçekten içtenlikle bağlantı kursalar bile, danışanlar kendilerini birer danışan ve psikoterapistler de birer psikoterapist olarak görmeye devam ettikleri müddetçe içten iletişim kurma olasılıkları zayıftı. Gözlemlerine göre, birisinden muayenehanede görüşmek üzere randevu almak ve "iyileştirilmek" için ücret ödemek iki kişi arasında içten bir ilişkinin oluşma ihtimalini azaltıyordu.

Bu diyalog öğrenciyken bize psikanalitik psikoterapinin kutsal bir kuralı olarak öğretilen klinik tarafsızlığa ilişkin epeydir hissettiğim kararsızlığımı netliğe kavuşturdu. Terapistin kendi duygu ve ihtiyaçlarını psikoterapi sürecine dahil etmesi genelde kendisi açısından patolojik bir durumun işareti olarak yorumlanırdı. Usta psikoterapistlerin terapi sürecinin dışında kalmaları ve danışanın daha sonra terapistin yardımıyla derinlemesine çalışılacak olan "aktarımlarını" yansıttığı birer ayna olmaları gerekiyordu. Psikoterapistin kendi içsel sürecini terapinin dışında tutmasının

ve danışanını bu şekilde kendi iç çatışmalarını ona yansıtma tehlikesinden korumasının ardındaki teoriyi anlıyordum. Bununla beraber bir ön koşul olarak danışanla aramdaki duygusal mesafeyi korumaktan rahatsızlık duyuyor ve dahası kendimi sürece dahil etmenin avantajları olduğuna inanıyordum.

Böylece, klinik dilin yerine Şiddetsiz İletişim dilini kullanmayı denemeye başladım. Danışanlarımın söylediklerini kendi eğitimimde öğrendiğim kişilik varsayımları doğrultusunda yorumlamak yerine, sözlerine mevcudiyetimi sunarak onları empatiyle dinledim. Onlara tanı koymak yerine, içimde olup bitenleri açıkça ortaya koydum. İlk başlarda bu korkutucuydu. Meslektaşlarımın danışanlarımla kurduğum diyaloglarda koruduğum içtenliğe nasıl tepki göstereceklerine dair endişe duyuyordum. Ama sonuçlar hem benim açımdan hem de danışanlarım açısından o kadar memnuniyet verici oldu ki, kısa sürede tüm tereddütlerim kayboldu. Aradan geçen otuz beş yıl içinde terapistin kendini danışan–terapist ilişkisine dahil etmesi aykırı bir şey olmaktan çıktı; ama bunu ilk uygulamaya başladığım zaman sık sık bu yeni yöntemi göstermem için beni sıkıştıran psikoterapist gruplarıyla karşı karşıya kaldığım konferans davetleri alırdım.

> Hastalarımın durumunu yorumlamak yerine onlarla empati kurdum. Onlara teşhi koymak yerine kendimi ortaya koydum.

Bir keresinde, devlete bağlı bir akıl sağlığı hastanesinde bu alanda çalışan büyük bir uzman grubu karşısında, sıkıntıdaki insanlara danışmanlık hizmeti sunarken Şiddetsiz İletişim'in nasıl yardımcı olabileceğini göstermem istendi. Bir saatlik sunumumun ardından bir danışanla görüşmemi, onun tedavisi için bir değerlendirme ve tavsiye sunmamı rica ettiler. Yirmi dokuz yaşındaki üç çocuk annesiyle yarım saat kadar görüştüm. O odadan çıktıktan sonra onun bakımından sorumlu ekip üyeleri sorular sordular. Psikiyatri doktoru, "Dr. Rosenberg," diye söze başladı, "Lütfen ayırıcı bir tanı koyun. Sizin düşüncenize göre, bu kadın açıkça şizofrenik bir tepki mi sergiliyor, yoksa bu uyuşturucuya bağlı bir psikoz vakası mı?"

Bu tür sorulardan duyduğum rahatsızlığı dile getirdim. Eğitimim sırasında akıl hastanesinde çalıştığım dönemde bile, in-

sanları nasıl tanısal sınıflandırmalara tabi tutacağım konusunda hiçbir zaman emin olamadım. O günden bugüne psikiyatri uzmanları ile psikologlar arasında ilgili terimlere ilişkin görüş ayrılıkları olduğunu gösteren araştırmalar okudum. Raporlar, akıl hastanelerinde hastalara konulan tanıların hastaların kendi özelliklerinden çok psikiyatrlarının mezun oldukları okullara bağlı olduğunu gösteriyordu.

Bu terimler tutarlı bir şekilde kullanılsa bile bunları kullanmakta isteksiz olacağımı çünkü bunun hastaya ne gibi bir faydası olduğunu göremediğimi söyleyerek sözlerime devam ettim. Fiziksel tıpta, hastalığı yaratan sürecin saptanması tedavisine yol gösterir. Ancak bu tür bir ilişkiyi akıl hastalığı alanında göremedim. Deneyimlerimin bana gösterdiği kadarıyla, hastanelerde yapılan vaka tartışmalarında uzmanlar zamanlarının çoğunu tanı üzerinde tartışarak harcarlar. Ayrılan zamanın sonuna yaklaşıldığında da, bazen vakadan sorumlu psikiyatr telaş içinde diğerlerinden tedavi planı hazırlama konusunda yardım ister. Genelde bu istek duymazdan gelinir, tanı üzerindeki tartışmalar sürdürülür.

Psikiyatrlara, Şiddetsiz İletişim'in beni hastanın nesi olduğu üzerine düşünmek yerine şu soruları sormaya teşvik ettiğini açıkladım: "Bu insan ne hissediyor? Neye ihtiyacı var? Bu kişiye karşı ne hissediyorum ve duygularımın ardındaki ihtiyaçlarım neler? Daha mutlu bir hayat sürmesini sağlayacağı inancıyla bu kişiden ne tür bir karar almasını veya hangi doğrultuda hareket etmesini isteyebilirim?" Bu sorulara vereceğimiz cevaplar, kendimizle ve değerlerimizle ilgili birçok şeyi açığa çıkaracağından –danışanlara sadece tanı koyduğumuz durumdan farklı olarak– kendimizi çok daha kırılgan hissetmemize neden olabilecektir.

Bir seferinde de kronik şizofreni tanısı konmuş kişilere Şiddetsiz İletişim'in nasıl öğretilebileceğini göstermek için davet edilmiştim. İzleyiciler arasında aşağı yukarı seksen psikolog, psikiyatr, sosyal hizmet uzmanı ve hemşire vardı. Sahneye kronik şizofren tanısı konmuş on beş hasta çıktı. Kendimi tanıtırken ve Şiddetsiz İletişim'in amacını açıklarken hastalardan biri söylediklerimle hiç ilgisi yokmuş gibi görünen bir tepki gösterdi. Kendisine kronik şizofreni tanısı konduğunu bildiğimden tipik klinik düşünce

tarzına kapıldım ve onu anlamamamın nedeninin onun kafa karışıklığı olduğunu varsaydım. "Söylediklerimi takip etmekte zorlanıyor gibisiniz," dedim.

O anda, bir başka hasta lafa karışarak, "Ben onun ne dediğini anlıyorum," dedi ve ilk hastanın sözlerinin benim sunuş konuşmamla ilişkisini açıklamaya başladı. Adamın kafasının karışık olmadığını, düşüncelerimiz arasındaki bağlantıyı kavrayamayanın ben olduğumu, buna karşın iletişimdeki kopukluğun sorumluluğunu nasıl da kolayca onun üzerine yüklediğimi gördüğümde dehşete düştüm. Kendi duygularıma sahip çıkabilmiş olmayı isterdim, mesela şöyle diyebilirdim: "Kafam karıştı. Söylediklerimle sizin yanıtınız arasındaki bağlantının ne olduğunu görmek isterdim ama göremiyorum. Sözlerinizin benim söylediklerimle bağlantısını açıklamak ister misiniz?"

Kısa bir süreliğine kendimi klinik düşünceye kaptırmış olsam da, hastalarla yapılan oturum başarılıydı. Hastaların verdikleri tepkilerden etkilenen ekip çalışanları, bu hasta grubunun istisnai derecede işbirliğine açık olduğunu düşünüp düşünmediğimi merak ettiler. Onları, "İnsanlara teşhis koymaktan kaçındığımda ve bunun yerine hem onların içindeki hem de kendi içimdeki hayatla bağlantıda olduğumda, insanlar genellikle olumlu tepki veriyorlar," diye yanıtladım.

Bunun üzerine ekipten biri benzer bir oturumun, bu sefer psikologlar ve psikiyatrların katılacağı bir öğrenme deneyimi şeklinde uygulanmasını rica etti. Bunun için, sahnede olan hastalarla salondaki dinleyiciler arasındaki gönüllüler yerlerini değiştirdiler. Çalışma sırasında psikiyatrlardan birine entelektüel anlama ile Şiddetsiz İletişim'deki empati olgusu arasındaki farkı açıklamakta zorluk çekmeye başladım. Ne zaman gruptan biri duygularını ifade etse, duygularla empati kurmak yerine duyguların ardındaki psikolojik dinamiklerden ne anladığını açıklıyordu. Aynı şey üçüncü kez olduğunda, dinleyiciler arasından bir hasta atıldı: "Yine aynı şeyi yaptığını görmüyor musun? Onun duygularıyla empati kuracağına onun söylediklerini yorumluyorsun!"

Şiddetsiz İletişim'in becerilerini ve bilincini benimseyerek, duygusal mesafe, tanı ve hiyerarşiyle biçimlenen profesyonel iliş-

kilere sığınmak yerine; insanları, samimi, içten, açık ve karşılıklılık temelli karşılaşmalarla destekleyebiliriz.

ÖZET

Şiddetsiz İletişim zihnimizdeki olumsuz mesajları duygu ve ihtiyaçlara tercüme etmemize yardımcı olarak içsel iletişimimizi geliştirir. Kendi duygu ve ihtiyaçlarımızı fark etme ve onlarla empati kurma becerimiz bizi depresyondan özgürleştirebilir. Şiddetsiz İletişim bize, başkalarında veya kendimizde neyin yanlış olduğuna odaklanmak yerine, ne şekilde gerçekten ne istediğimize odaklanabileceğimizi göstererek daha huzurlu bir ruh hali için gereken araçları ve anlayışı sunar. Danışmanlık ve psikoterapi alanlarındaki profesyoneller de Şiddetsiz İletişim sürecini kullanarak danışanlarıyla karşılıklı paylaşıma dayalı içten ilişkiler kurabilirler.

Uygulamada Şiddetsiz İletişim

Hınçla ve Kendini Yargılamayla Başa Çıkmak

Bir Şiddetsiz İletişim öğrencisi aşağıdaki hikâyesini bizimle paylaştı:

Şiddetsiz İletişim'le ilgili katıldığım ilk eğitim inzivasından yeni dönmüştüm. Son iki senedir görmediğim bir arkadaşım evde beni bekliyordu. Yirmi beş yıldır okul kütüphaneciliği yapmakta olan Iris'le, Rocky Dağları'nda üç gün boyunca tek başımıza kalıp oruç tuttuğumuz bir ritüelle tamamlanan iki haftalık yoğun bir içsel çalışma ve vahşi yaşam yolculuğunda tanışmıştım. Iris, benim coşkulu şekilde Şiddetsiz İletişim'den bahsedişimi dinledikten sonra, altı yıl önce Colorado'daki yaban hayat rehberlerinden birinin ona söylediklerinden dolayı hâlâ nasıl acı çektiğini paylaştı. O kadınla ilgili anılarım hâlâ canlıydı: Dağ yamacında asılı duran sabit bedeni ve tırmanış ipi kesikleriyle dolu avuçlarıyla yabani kadın Leav... Dışkılarından hayvanları ta-

nıyabiliyor, karanlık basınca kurtlar gibi uluyor, sevinince dans ediyordu. Kendi doğrularını haykıran bu kadın ayrılırken ona el salladığımızda pantolonunu indirip bize poposunu göstermişti. Leav'in kişisel geribildirim oturumlarından birinde Iris'e söyledikleri şunlardı:

"Iris, senin gibilerine dayanamıyorum, her zaman her yerde korkunç tatlı ve hoş davranıyorsun, sürekli o küçük uysal kütüphanecisin. Neden bunları bırakıp yaşamına devam etmiyorsun?"

Iris, altı yıldır kafasının içinde Leav'in sesini dinliyordu ve altı yıldır kafasının içinde Leav'e cevaplar veriyordu. İkimiz de Şiddetsiz İletişim bilincinin bu durumu nasıl etkileyebileceğini keşfetmeye hevesliydik. Ben Leav'in rolünü oynadım ve onun sözlerini Iris'e tekrar ettim.

Iris: *(Şiddetsiz İletişim'i unutup sadece eleştiri ve küçümsemeyi duyarak)* Senin bana bunu söylemeye hiç hakkın yok. Sen benim kim olduğumu veya nasıl bir kütüphaneci olduğumu bilmiyorsun. Mesleğimi ciddiye alırım ve bilgin olsun diye söylüyorum, ben kendimi bir eğitimci olarak görüyorum, aynı bir öğretmen gibi...

Ben: *(Şiddetsiz İletişim bilinciyle empati kurup dinleyerek, sanki Leav'mişim gibi)* Anladığım kadarıyla öfkelisin çünkü eleştirmeden önce seni tanımamı ve senin gerçekten kim olduğunu bilmemi istiyorsun. Öyle mi?

Iris: Evet, doğru. Benim bu yolculuğa yazılmamın bile neye mal olduğu hakkında en ufak bir fikrin yok. Bak! İşte buradayım: Bitirdim, değil mi? On dört gün boyunca tüm zorluklara göğüs gerdim ve hepsinin üstesinden gelebildim.

Ben: İncinmiş olduğunu ve bütün cesaretinin ve sıkı çalışmanın biraz görülüp takdir edilmesini istediğini duyuyorum, öyle mi?

Bu konuşma biraz daha böyle devam etti ve Iris'te bir değişim oldu. Kişi kendini "duyulmuş" hissedip tatmin olduğun-

da oluşan bu tür değişimler çoğu kez bedende de gözlemlenebilir. Örneğin, kişi gevşeyip derin bir nefes alabilir. Bu, o kişinin yeterince empati aldığını ve dikkatini o ana kadar ifade ettiği acısından daha farklı bir şeye yöneltebileceğini gösterir. Bazen, diğer kişinin duygu ve ihtiyaçlarını duymaya hazır olabilir. Bazen de, o kişinin başka bir yarasıyla ilgilenmek için bir empati turu daha yapmak gerekebilir. Bu olayda Iris'in Leav'i duyabilecek duruma gelmesi için bir başka konuyla daha ilgilenmemiz gerektiğini görebiliyordum. Iris, Leav'e hemen oracıkta onurlu ve taşı gediğine koyan bir cevap veremediği için altı yıl boyunca kendini yemişti. Yaşadığı belli belirsiz değişimden sonra hemen sözlerine devam etti:

Iris: Kahretsin, bütün bunları ona altı yıl önce söylemiş olmalıydım.

Ben: *(Kendim olarak yani empatiyle dinleyen bir arkadaş olarak)* Kızgın mısın; zamanında kendini çok daha iyi ifade edebilmiş olmayı mı isterdin?

Iris: Kendimi o kadar aptal hissediyorum ki! Ben "küçük uysal bir kütüphaneci" olmadığımı bildiğim halde bunu neden ona da söylemedim ki?

Ben: Bunu söylemek için kendinle daha fazla temasta olabilmeyi mi isterdin?

Iris: Evet. Aynı zamanda kendime de kızıyorum. Keşke onun beni itip kakmasına izin vermemiş olsaydım.

Ben: Hakkını o zaman yapabildiğinden daha mı çok savunabilmek isterdin?

Iris: Tamamen öyle. Kim olduğumu savunmaya hakkım olduğunu hatırlamaya ihtiyacım var.

Iris, birkaç saniyeliğine sessizleşti. Şiddetsiz İletişim'i uygulamaya ve Leav'in ona söylediklerini farklı bir şekilde duymaya hazır olduğunu ifade etti.

Ben: *(Leav olarak)* Iris, senin gibilerine tahammül edemiyorum, her zaman iyi ve tatlı, daima küçük uysal bir kütüp-

haneci. Neden bundan vazgeçip yaşamına devam etmiyorsun?

Iris: *(Leav'in duygularına, ihtiyaçlarına ve isteklerine kulak vererek)* Ah, Leav bana öyle geliyor ki sen gerçekten kızmışsın... kızmışsın, çünkü... çünkü ben...

Burada Iris sık rastlanan bir hata yaptığını fark etti. "Ben" sözcüğünü kullanmakla, Leav'in duygularının nedenini onun bir arzusuyla değil kendisiyle ilişkilendirmişti. Yani "Kızmışsın çünkü ben böyleyim" yerine "Kızmışsın çünkü sen benden farklı bir şey istiyordun" diyebilirdi.

Iris: (Tekrar deneyerek) Tamam Leav, görülüyor ki sen gerçekten kızmışsın çünkü sen... şey istiyorsun.....eeeee.....sen şey istiyorsun.....

Oynadığım rolde Leav'le içtenlikle özdeşleşmeye gayret ederken aniden oluşan bir farkındalıkla *(Leav olarak)* neyin özlemini duyduğumu hissettim.

Ben: (Leav olarak) Bağlantı!... Benim istediğim şey bu! Ben... seninle bağlantıda olmayı istiyorum Iris! Buna engel olan bütün o tatlılığı ve kibarlığı, seninle gerçekten temas kurabilmek için, sana gerçekten dokunabilmek için delip geçmek istiyorum.

Bu çıkıştan sonra her ikimiz de biraz afallamış halde yerlerimize oturduk. Sonra Iris şöyle dedi: "Eğer ben, onun bunu istediğini bilseydim, eğer o peşinde olduğu şeyin benimle gerçek bir bağlantı kurmak olduğunu söyleseydi... Aman Tanrım, yani, bu neredeyse, sevgi dolu bir duygu gibi." Iris, Şiddetsiz İletişim'i bu şekilde pratik etmesinin ardından deneyimlediği iç görüyü doğrulatmak için gerçek Leav'i bulamadıysa da, sürekli kafasını meşgul eden bu çatışmayla ilgili içsel bir çözüme ulaşmayı başardı ve o güne kadar çevresindeki kişilerin "küçümseme" olarak yorumladığı sözlerini artık şimdi yeni bir farkındalıkla duyabilmeye başladı.

… Şükretmeyi daha yakından tanıdıkça,
hınç, depresyon ve umutsuzluğun
gittikçe daha az kurbanı olursun.
Şükretmek, egonun –sahip olma
ve kontrol etme arzusunun– sert
kabuğunu yavaş yavaş eritecek bir iksir
gibidir. Şükür duygusu gerçek tinsel
simya oluşturur. Bizi cömert varlıklara
dönüştürür, yüreğimizi açar
ve ruhumuzu enginleştirir.

Sam Keen, filozof

ON DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

Şiddetsiz İletişim'de Takdiri İfade Etmek

Takdirin Ardındaki Niyet

"O raporda iyi iş çıkardın."

"Sen çok hassas birisin."

"Dün akşam beni eve götürmeyi teklif etmen çok nazik ve düşünceli bir davranıştı."

Bu tür sözler hayata yabancılaştıran iletişimde kullanılan tipik takdir ifadeleridir. Övgü ve iltifatları yaşama yabancılaştıran ifadeler olarak değerlendirmeme şaşırmış olabilirsiniz. O zaman bir noktaya dikkatinizi çekmek isterim: Bu şekilde ifade edilen takdir, konuşanın aklından geçenlerin çok azını ortaya koyar ve konuşanı yargıç koltuğuna oturtur. Ben olumlu-olumsuz tüm yargıları hayata yabancılaştıran iletişim biçimleri olarak tanımlarım.

Aslında iltifatlar da çoğu zaman başkalarına dönük –olumlu da olsa– yargılardır

Verdiğimiz şirket eğitimlerinde, övgü ve iltifat uygulamasının "işe yarar" olduğunu iddia ederek bu uygulamaları savunan yöneticilerle sık sık karşılaşırım. Bu yöneticiler, "Araştırmalar, bir yönetici çalışanlarını övdüğünde, onların daha sıkı çalıştıklarını gösteriyor. Aynısı okullarda da geçerli: Öğretmen öğrencileri övdüğünde öğrenciler daha sıkı çalışırlar," diyerek iddialarını güçlendirmeye çalışırlar. Bu tip araştırmaları gözden geçirdim. Bu tür övgüleri

alanların sadece başlangıçta daha sıkı çalıştıklarına inanıyorum. Övgünün ardındaki manipülasyonu sezdikleri anda verimlilikleri düşüyor. Beni bu konuyla ilgili en çok rahatsız eden şey ise, insanların kendilerinden bir çıkar elde edilmeye çalışıldığını fark etmeye başladıklarında takdirin güzelliğinin bozuluyor olması.

Dahası, olumlu geribildirimi başkalarını etkilemek için kullandığımızda onların bu mesajı nasıl algıladıklarından da tam olarak emin olamayabiliriz. Bir karikatürde Amerikan yerlilerinden biri diğerine şöyle der: "Atıma nasıl modern psikoloji uygulayacağıma bir bak!" Sonra arkadaşını atın onları duyabileceği bir yere götürür ve şöyle der: "Ben Batı'nın en hızlı ve cesur atına sahibim!" At üzgün bir vaziyette kendi kendine söylenir: "Buna ne buyrulur? Gidip kendine bir başka at almış!"

Takdiri kutlamak için dile getirin, manipüle etmek için değil.

Şiddetsiz İletişim'de biz takdiri sadece kutlama amacıyla kullanırız; karşılığında bir kazanç elde etmek için değil. Tek niyetimiz hayatımızın başkaları tarafından zenginleştirilmesini kutlamaktır.

Takdirin Üç Bileşeni

Şiddetsiz İletişim takdirin ifadesinde şu üç bileşeni açıkça ayırt eder:

1. Esenliğimize katkıda bulunmuş olan eylem ve davranışlar
2. Karşılanmış belirli ihtiyaçlarımız
3. O ihtiyaçların karşılanmasının getirdiği hoş duygular

Şiddetsiz İletişim'de "teşekkür ederim" demenin yolu: "Sen bunu yaptın; ben böyle hissediyorum; bu ihtiyacım karşılandı."

Bu bileşenlerin dışa vurulma sırası değişebilir; bazen bir gülümseme veya sadece "Teşekkür ederim" ile üçü birden de iletilebilir. Ama, takdirimizin tam anlamıyla karşıdaki tarafından anlaşıldığından emin olmak istiyorsak üç öğeyi de sözel olarak ifade etme yetkinliğini geliştirmek yararlı olacaktır. Aşağıdaki diyalog, övgünün bu üç öğeyi de kapsayan bir takdire nasıl dönüştürülebileceğini sergiliyor:

Katılımcı: (Atölyenin sonunda yanıma gelerek) Marshall, harikasın!

MBR: Takdirinden istediğim kadar faydalanamadım.

Katılımcı: Neden, ne demek istiyorsun?

MBR: Hayatım boyunca bana çok sayıda ad takılmıştır, ama bana ne olduğumun söylenmesinden gerçek anlamda bir şey öğrendiğimi hatırlamıyorum. Senin takdirinden bir şeyler öğrenmek ve bunun keyfini çıkarmak isterim ama bunun için daha fazla bilgiye ihtiyacım var.

Katılımcı: Ne gibi?

MBR: İlk önce, senin için yaşamı güzelleştiren sözlerimin veya eylemlerimin neler olduğunu bilmek isterim.

Katılımcı: Pekâlâ, sen çok zekisin.

MBR: Korkarım şimdi de başka bir yargıda bulundun ve hayatını daha güzel kılmak için ne yaptığım konusunda merakımı gidermedin.

Katılımcı: (Bir süre düşündükten sonra atölye çalışması esnasında tuttuğu notlara işaret ederek) Şu iki kısma bak. İşte senin söylediğin bu iki şeydi.

MBR: Ah, demek senin takdir ettiğin şey benim söylediğim bu iki şeydi.

Katılımcı: Evet.

MBR: Şimdi, benim söylediklerimle bağlantılı olarak nasıl hissettiğini bilmek isterim.

Katılımcı: Umutlu ve rahatlamış.

MBR: Ve şimdi de, benim o iki şeyi söylememle hangi ihtiyaçlarının karşılandığını bilmek isterim.

Katılımcı: Uzun zamandır bir türlü iletişim kuramadığım on sekiz yaşında bir oğlum var. Umutsuzluk içinde onunla daha sevgi dolu bir şekilde bağ kurmama yardım edebilecek bir yaklaşım arıyordum. Senin söylediğin o iki şey aradığım yaklaşımı bulmamı sağladı.

Ne yaptığımı, bunun karşısında onun neler hissettiğini ve hangi ihtiyaçlarının karşılandığını duyduktan sonra artık takdirini onunla

kutlayabilecektim. Eğer en başta takdirini Şiddetsiz İletişim'le ifade etmiş olsaydı şuna benzer şeyler söylemiş olacaktı: "Marshall, (bana notlarını göstererek) bu iki şeyi söylediğinde, umut doldum ve rahatladım çünkü ben oğlumla bağ kurmanın yolunu arıyordum ve bu söylediklerin bana aradığım yolu gösterdi."

Takdiri Kabul Etmek

Pek çoğumuz için takdiri zarafetle kabul etmek güçtür. Ona layık olup olmadığımız konusunda kendimizi yeriz. Bunun yanı sıra, özellikle takdir mekanizmasını verimliliği teşvik etme aracı olarak kullanan öğretmenlerimiz veya yöneticilerimiz varsa, takdir karşılığında bizden ne beklendiği konusunda endişeleniriz. Bazen de bu takdiri elde edip edemeyeceğimiz konusunda gergin oluruz. Satın almanın, para kazanmanın ve hak etmenin standart takas biçimlerinden olduğu bir kültüre alışık olduğumuzdan basitçe vermek veya almak söz konusu olduğunda çoğunlukla kendimizi rahatsız hissederiz.

Şiddetsiz İletişim bizi, takdiri de başka mesajları dinlerken sergilediğimiz empati kalitesiyle duymamız konusunda cesaretlendirir. Karşımızdakinin esenliğine katkıda bulunmak için ne yaptığımızı, karşımızdakinin duygularını ve karşılanmış olan ihtiyaçlarını duyarız. Her birimizin bir başkasının yaşam kalitesini artırabileceğine dair sevindirici hakikati yüreğimizde hissederiz.

Takdiri zarafetle kabul etmeyi bana arkadaşım Nafez Assailey öğretti. Nafez, güvenlik önlemleri nedeniyle Filistinlilerden ve İsraillilerden oluşan karma grupların her iki ülkede de eğitim almalarının imkânsız olduğu bir dönemde, Şiddetsiz İletişim eğitimi için İsviçre'ye davet ettiğim Filistinli grubun bir üyesiydi. Atölyenin sonunda Nafez yanıma geldi ve, "Bu eğitim kendi ülkemizde barış için emek sarf ederken bize çok yararlı olacak," dedi. "Size, biz Sufi Müslümanların, özel bir takdiri ifade etmek istediğimizde yaptığımız gibi teşekkür etmek isterim." Başparmağını benimkine kenetleyerek gözlerimin içine baktı ve şöyle dedi: "Bize bunları sunmanı mümkün kılan, içindeki Tanrı'yı öpüyorum." Sonra da elimi öptü.

Nafez'in şükran duygusunu ifade etme şekli bana takdiri kabul etmenin bir başka yolunu gösterdi. Genellikle sunulan takdir birbirine zıt iki şekilde kabul edilir: Bir uçta övünme, yani takdir edildiğimiz için üstün bir varlık olduğumuza inanma hali bulunur. Diğer uçta ise, omuz silkerek takdirin önemini inkâr eden sahte bir tevazu vardır: "Yok canım, önemli değil." Nafez bana takdiri, Tanrı'nın herkese başkalarının hayatını zenginleştirme gücü verdiğinin bilinciyle, sevinçle kabul edebileceğimi gösterdi. Eğer bana başkalarının hayatını zenginleştirme gücünü verenin içimde yaşayan bu Tanrı olduğunun farkında olursam o zaman egonun tuzaklarından da sahte tevazudan da sakınabilirim.

Takdiri sahte alçakgönüllülüğe ya da büyüklük duygularına kapılmadan kabul edelim.

Golda Meir, İsrail başbakanlığı yaptığı dönemde bir gün bakanlarından birini şu sözlerle azarlamıştı: "Bu kadar alçakgönüllü olma; o kadar da mükemmel değilsin."

Çağdaş bir yazar olan Marianne Williamson'a atfedilen aşağıdaki satırlar da bana sahte tevazunun tuzağından sakınmayı hatırlatıyor:

> En derin korkumuz yetersiz oluşumuz değildir. En derin korkumuz ölçülemeyecek derecede güçlü oluşumuzdur.
>
> Bizi korkutan şey karanlığımız değil, ışığımızdır. Sen Tanrı'nın bir çocuğusun. Küçük veya önemsiz görünmenin dünyaya bir faydası olmaz.
>
> Diğer insanlar senin yanında kendilerini güvensiz hissetmesinler diye kendini küçültmenin ya da saklamanın aydınlanmayla bir alakası yoktur.
>
> Biz içimizdeki Tanrı'nın ihtişamını açığa çıkarmak için dünyaya geldik. Bu ihtişam, sadece birkaçımızın değil, hepimizin içindedir.
>
> Ve biz kendi ışığımızın parlamasına izin verdikçe, ister istemez diğer insanların da aynı şeyi yapmalarına izin veririz.
>
> Biz korkumuzdan özgürleştikçe, mevcudiyetimiz başkalarını da özgürleştirir.

Takdire Duyulan Açlık

Çelişkili bir biçimde, takdiri kabul ederken duyduğumuz huzursuzluğa rağmen çoğumuz, gerçekten tanınmayı ve takdir edilmeyi arzularız. Benim için düzenlenen sürpriz bir partide, on iki yaşındaki arkadaşım misafirlerin birbirleriyle tanışmalarını kolaylaştıracak bir oyun önerdi. Kâğıt parçalarına birer soru yazıp onları bir kutuya atacaktık ve herkes sırayla kutudan bir soru çekip onu yüksek sesle cevaplayacaktı.

Yakın zamanda çeşitli sosyal hizmet kurumları ve sanayi örgütlerinde görüşmeler yapmış ve insanların çalışma ortamında takdir edilmeye dönük açlıklarını ne kadar sık ifade ettiklerine hayli şaşırmıştım. "Ne kadar çok çalışırsan çalış, hiç kimseden tek bir güzel söz duyamazsın," diyerek iç çekiyorlardı. "Ama bir hata yapmaya gör, o zaman üzerine atlayacak biri mutlaka olur." Ben de yukarıda söz ettiğim oyuna katılmak için kâğıda şu soruyu yazdım: "Birisi seni neye dair takdir etse sevinçten havalara uçarsın?"

Bu soruyu kutudan çeken kadın soruyu okudu ve ağlamaya başladı. Şiddete maruz kalmış kadınlar evinde yönetici olan bu kadın her ay, mümkün olduğunca çok insanı memnun edecek bir program çizelgesi hazırlamak için hayli enerji sarf ediyormuş. Ama ne zaman program sunulsa en azından birkaç kişi çizelgeden şikâyetçi oluyormuş. Adil bir program çizelgesi tasarlamak amacıyla sarf ettiği gayret için takdir aldığını hiç hatırlamıyordu. Benim sorumu okurken bütün bunlar birden aklına gelince takdire duyduğu özlem gözlerini yaşarttı.

Kadının anlattıklarını duyan bir başka arkadaşım da aynı soruyu cevaplamak istediğini söyledi. Geri kalanların hepsi de sırayla aynı istekte bulundu. Soruyu cevaplarken birçok kişi ağladı.

Çalışma ortamında –çıkar amaçlı "sırt sıvazlamalarının" aksine– gerçek takdire duyulan özlem aşikârdır, bununla birlikte bu özlem aile yaşantılarında da etkilidir. Bir akşam, oğlum Brett'e yapmakta eksik kaldığı bir ev işinden bahsettiğimde bana sitemle karşılık verdi: "Baba, farkında mısın? Yanlış giden şeyleri sık sık gün-

Dikkatimiz, neyin doğru olduğundan çok, neyin yanlış olduğuna odaklanır.

deme getiriyorsun, ama doğru giden şeylerden neredeyse hiç söz etmiyorsun." Onun bu gözlemi zihnimde takılıp kaldı. Hep bir şeyleri iyileştirme arayışı içindeyken bir mola verip yolunda giden şeyleri nadiren kutladığımın farkına vardım. Yüzü aşkın kişinin katıldığı ve biri hariç herkesin son derece olumlu değerlendirmesiyle sonuçlanan bir çalışmayı daha yeni tamamlamıştım. Ama her nasılsa zihnimi oyalamaya devam eden şey, o bir kişinin memnuniyetsizliğiydi.

O akşam, oturup şu sözlerle başlayan bir şarkı yazdım:

Yaptığım herhangi bir şeyde
Yüzde doksan sekiz mükemmelsem,
Tamamladığımda hatırlayacağım şey
Berbat ettiğim o yüzde iki olacaktır.

Sonra bu yaklaşım yerine tanıdığım bir öğretmenin bakış açısını benimseme seçeneğim olduğunu fark ettim. Sınava hazırlanmayı ihmal eden bir öğrencisi sınav kâğıdının üzerine sadece ismini yazarak boş kâğıt vermek durumunda kalmış. Öğretmen kâğıdını 100 üzerinden 14 gibi bir notla geri verdiğinde ise çok şaşırmış. Öğrenci "14'ü ne için aldım?" diye kuşkuyla sorduğunda öğretmen "Temizlik," diye cevap vermiş. Oğlum Brett bu konuda uyanmamı sağladığından beri çevremdeki insanların hayatımı zenginleştiren hareketlerinin daha çok farkına varmak ve takdirimi ifade etme becerilerimi geliştirmek için gayret gösteriyorum.

Takdiri İfade Etme İsteksizliğinin Üstesinden Gelmek

John Powell'ın *Aşık Kalmak* (The Secret of Staying in Love) adlı kitabındaki bir bölüm beni çok etkilemişti. Söz konusu bölümde Powell babasına, ona karşı duyduğu takdiri hayatta olduğu süre içinde ifade edememesinin verdiği üzüntüden bahseder. Yaşamımızda olumlu anlamda en etkili olmuş kişilere

teşekkür etme fırsatını kaçırmış olmak bana son derece acıklı gelirdi.

Bunu düşündüğüm an, aklıma dayım Julius Fox geldi. Ben küçük bir çocukken, dayım tamamen felçli olan anneanneme bakmak için her gün bize gelirdi. Anneannemle ilgilenirken yüzünde hep sıcak ve sevecen bir gülümseme olurdu. Yaptığı iş benim çocuk gözlerime ne kadar nahoş görünürse görünsün, dayım anneanneme sanki anneannem kendisiyle ilgilenmesine izin vererek ona dünyanın en büyük iyiliğini yapıyormuş gibi davranırdı. Bu davranışıyla bana o gün bugündür sıkça hatırladığım harika bir eril güç modeli oldu.

O sıralarda ölüm döşeğinde olan hasta dayıma henüz şükranımı dile getirmediğimi fark ettim. Bunu yapmayı düşündüğümde içimde bir direnç olduğunu sezdim: "Eminim kendisinin benim için ne kadar önemli olduğunu biliyordur, bunu yüksek sesle söylememe gerek yok; hem bunu söze dökersem onu mahcup edebilirim." Bu düşünceler zihnimde oluşur oluşmaz doğru olmadıklarını da fark ettim. Başkalarının onlara karşı duyduğum şükranın yoğunluğunu bildiklerini farz ettiğim, ama bunun aksinin geçerli olduğunu gördüğüm o kadar çok durum olmuştu ki. Ayrıca insanlar bundan mahcup olsalar da takdirin söze dökülmesini istiyorlardı.

Yine de hâlâ çekiniyordum, kendi kendime, sözcüklerin söylemek istediklerimin derinliğini anlatmaya yetmeyeceğini söyledim. Fakat hemen ardından düşüncelerimde netleştim. Evet, sözcükler gönlümüzden geçen gerçekleri aktarmada yetersiz araçlar olabilirlerdi; ama öğrendiğim bir şey vardı: "Yapmaya değer herhangi bir şey, kusurlu yapmaya da değer!"

Hal böyleyken, bir aile toplantısında birden kendimi Julius dayımın yanında otururken buldum ve sözler ağzımdan öylece dökülüverdi. O ise söylediklerimi sevinçle, mahcup olmadan kabul etti. İçim o akşamın verdiği duygularla dolu eve döndüm, bir şiir yazdım ve ona gönderdim. Sonradan öğrendim ki, dayım, o günden üç hafta sonraki vefatına kadar her gün, birisinin yazdığım şiiri ona okumasını istemiş.

ÖZET

Geleneksel övgüler, olumlu da olsalar genelde yargı formundadır ve bazen başkalarının davranışlarını manipüle etme niyeti taşır. Şiddetsiz İletişim, salt kutlama amacıyla ifade edilen takdiri destekler. Böylece 1) esenliğimize katkıda bulunmuş olan eylemi, 2) karşılanmış ihtiyacımızı ve 3) bunun sonunda hissettiğimiz memnuniyet dolu duyguları ifade ederiz.

Bu şekilde ifade edilen takdiri, bir üstünlük hissine veya sahte tevazua kapılmadan, bize takdirini bildiren kişiyle beraber kutlayarak kabul edebiliriz.

Son Söz

Bir gün dayım Julius'a şefkatle verebilmesini sağlayan bu olağanüstü kapasiteyi nasıl geliştirdiğini sordum. Cevap vermeden önce üzerinde düşünüp taşındığı bu sorunun onu onurlandırdığını gördüm. "Çok şükür ki," dedi, "iyi öğretmenlerle kutsandım." Onların kimler olduğunu sorduğumda şöyle cevap verdi: "Anneannen en iyi öğretmenimdi. Sen onunla ancak hastalığı ilerlediği dönemde yaşadın, bu nedenle onun tam olarak nasıl biri olduğunu bilemedin. Örneğin, bilmem annen sana anlattı mı, Büyük Buhran döneminde hem evini hem de işini kaybetmiş iki çocuklu bir terziyi eşiyle birlikte üç yıl boyunca evinde barındırmıştı." Bu hikâyeyi gayet net hatırlıyordum. Annem ilk anlattığında bende derin bir iz bırakmıştı çünkü dokuz çocuğunu büyüttüğü mütevazı boyutlardaki evinde terzinin ailesi için anneannemin nasıl yer açtığını bir türlü aklım almamıştı.

Dayım Julius çocukluğumda dinlemiş olduğum birkaç başka anekdotla, anneannemin şefkatini hatırlattı. Sonra, "Annen sana İsa'yla ilgili olanı da eminim anlatmıştır," diye sordu.

"Kimle ilgili?"

"İsa'yla."

"Hayır, o bana hiç İsa'dan bahsetmedi."

Dayımdan o ölmeden önce aldığım son değerli armağan İsa'nın hikâyesiydi; anneannemin arka kapısına gelip biraz yiyecek isteyen bir adamla ilgili gerçek bir hikâye... Bu sıra dışı bir

durum değildi çünkü çok fakir olmasına rağmen anneannemin, kapısında beliren her aç insanı mutlaka doyuracağı mahallemizdeki herkes tarafından bilinirdi. Bu adam sakallı, karman çorman siyah saçları olan, giysileri yırtık pırtık biriymiş ve boynunda da iple birbirine bağlanmış ağaç dallarından bir haç taşıyormuş. Anneannem yemek vermek için onu mutfağına davet etmiş ve yemeğini yerken ona adını sormuş.

"Benim adım İsa," demiş adam.

"Soyadın var mı?" diye sormuş.

"Ben İsa, Tanrı'nın oğlu." (Anneannemin İngilizcesi pek iyi değildi. Öteki dayım İsidor'un bana daha sonra anlattığına göre adam yemeğini yerken dayım mutfağa girmiş ve anneannem adamı dayıma "Bay Tanrıoğlu" olarak tanıştırmış.)

Adam yemeğini yemeğe devam ederken anneannem ona nerede yaşadığını sormuş.

"Benim bir evim yok."

"Peki bu akşam nerede kalacaksın? Hava soğuk."

"Bilmiyorum."

"Burada kalmak ister misin?" diye teklif etmiş anneannem.

Ve adam anneannemin evinde tam yedi sene kalmış.

İş, Şiddetsiz İletişim kurmaya geldiğinde, anneannem bu konuda doğal bir yetenekti. O, adamın "ne olduğunu" düşünmemişti. Eğer düşünseydi büyük ihtimal adamın deli olduğuna karar verir ve onu başından savardı. Hayır, o insanların ne hissettikleri ve neye ihtiyaç duydukları doğrultusunda düşünürdü. Eğer açlarsa onları doyurur, eğer başlarının üstünde bir çatı yoksa uyumaları için onlara bir yer gösterirdi.

Anneannem dans etmeyi çok severdi ve annem onun sıkça şöyle söylediğini hatırlıyor: "Dans edebiliyorsan asla yürüme." Böylelikle şefkat dili üzerine yazılmış olan bu kitabı, hayatı boyunca Şiddetsiz İletişim dilini konuşup yaşamış olan anneannemle ilgili bir şarkıyla bitiriyorum.

Adı İsa olan adam bir gün,
çaldı ninemin kapısını.
Yiyecek bir şeyler istedi ondan,
ninem ise verdi fazlasını.

Tanrı'nın oğluyum dedi adam;
ninem onu sorgulamadı dahi.
Birkaç yıl konuk etti onu,
öteki evsizleri ağırladığı gibi.

O kendine özgü Yahudi tarzıyla,
İsa'nın söylemek istediklerini öğretti bana.
O ince düşünceli tarzıyla,
İsa'nın söylemek istediklerini öğretti bana.

"Her şeyden önce açı doyur;
derman bul çaresiz hastaya.
Dans edebilecekken yürüme asla;
Dönüştür evini sıcak bir yuvaya."

O kendine özgü Yahudi tarzıyla,
İsa'nın söylemek istediklerini öğretti bana.
O ince düşünceli tarzıyla,
İsa'nın söylemek istediklerini öğretti bana.

"Ninem ve İsa", Marshall B. Rosenberg

Kaynakça

Alinsky, Saul Dr. *Rules for Radicals: A Practical Primer for Realistic Radicals*. New York: Random House, 1971.

Arendt, Hannah. *Eichmann in Jerusalem: A Report on the Banality of Evil.* New York: Viking Press, 1963.

Becker, Ernest. *The Birth and Death of Meaning. An Interdisciplinary Perspective on the Problem of Man.* New York: Free Press, 1971.

Becker, Ernest. *The Revolution in Psychiatry: The New Understanding Of Man.* New York: *Free Press*, 1964.

Benedict, Ruth. "Synergy-Patterns of the Good Culture." *Psychology, Today 4* (Haziran 1970): 53–77.

Boserup, Andres ve Mack, Andrew. *War Without Weapons: Non-Violence in National Defense*. New York: Schocken Books, 1975.

Bowles, Samuel ve Gintis, Herbert. *Schooling in Capitalist America: Educational Reform and the Contradictions of Economic Life*. New York: Basic Books, 1976.

Buber, Martin. *I and Thou*. New York: Scribner, 1958.

Craig, James ve Craig, Marguerite. *Synergic Power Beyond Domination and Permissiveness.* Berkeley, CA: Proactive Press, 1974.

Dass, Ram. *The Only Dance There Is*. New York: Jason Aronson, 1985.

Dass, Ram ve Bush, Mirabai. *Compassion in Action: Setting Out on the Path of Service*. New York: Bell Tower, 1992.

Dass, Ram ve Gorman, Paul. *How Can I Help?: Stories and Reflections on Service*. New York: Knopf, 1985.

Domhoff, William G. *The Higher Circles: The Governing Class in America*. New York: Vintage Books, 1971.

Ellis, Albert. *A Guide to Rational Living*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1961.

Freire, Paulo. *Pedagogy of the Oppressed*. New York: Herder and Herder, 1971.

Fromm, Erich. *Escape from Freedom*. New York: Farrar & Rinehart, Inc., 1941.

Fromm, Erich. *The Art of Loving*. New York: Harper & Row, 1956.

Gardner, Herb. *"A Thousand Clowns" - The Collected Plays*. New York: Applause Books, 2000

Gendlin, Eugene. *Focusing*. New York: Everest House, 1978.

Glenn, Michael ve Kunnes, Richard. *Repression or Revolution? Therapy in the United States Today.* New York: Harper and Row, 1973.

Greenburg, Dan ve Jacobs, Marcia. *How to Make Yourself Miserable for the Rest of the Century: Another Vital Training Manual.* New York: Vintage Books, 1987.

Harvey, O. J. *Conceptual Systems and Personality Organization*. New York: Wiley, 1961.

Hillesum, Etty. *A Diary, 1941–1943*. Londra: Jonathan Cape. 1983.

Hold, John. *How Children Fail*. New York: Pitman, 1964.

Humphreys, Chirstmas. *The Way of Action. A Working Philosophy for Western Life.* New York: MacMillan, 1960.

Irwin, Robert. *Building a Peace System: Exploratory Project on the Conditions of Peace.* Expro Press, 1989.

Johnson, Wendell. *Living with Change: The Semantics of Coping.* New York: Harper and Row, 1972.

Katz, Michael B. Class, *Bureaucracy and Schools: The Illusion of Educational Change in America.* New York: Frederick A. Praeger, Inc., 1975.

Katz, Michael B., ed. *School Reform: Past and Present.* Boston: Little, Brown & Co., 1971.

Kaufmann, Walter. *Without Guilt and Justice: From Decidophobia to Autonomy*. New York: P. H. Wyden, 1973.

Keen, Sam. *To a Dancing God*. New York: Harper and Row. 1970.

Keen, Sam. *Hymns To An Unknown God: Awakening The Spirit In Everyday Life*. New York: Bantam Books, 1994.

Kelly, George A. *The Psychology of Personal Constructs*. Cilt 1-2. New York: Norton, 1955.

Kornfield, Jack. *A Path with Heart: A Guide Through the Perils and Promises of Spiritual Life*. New York: Bantam Books, 1993.

Kozol, Jonathan. *The Night is Dark and I Am Far from Home*. Boston: Houghton-Mifflin Co., 1975.

Kurtz, Ernest ve Ketcham, Katherine. *The Spirituality of Imperfection: Modern Wisdom from Classic Stroies*. New York: Bantam Books, 1992.

Lyons, Gracie. *Constructive Criticism: A Handbook*. Oakland, CA: IRT Press, 1977.

Mager, Robert. *Preparing Instructional Objectives*. Fearon Pub., 1962.

Maslow, Abraham. *Eupsychian Management*. Dorsey Press, 1965.

Maslov, Abraham. *Toward a Psychology of Being*. Princeton, NJ: Van Nostrand, 1962.

McLaughlin, Corinne ve Davidson, Gordon. *Spiritual Politics: Changing the World from the Inside Out*. New York: Ballantine Books, 1994.

Milgram, Stanley. *Obedience to Authority: An Experimental View*. New York: Harper and Row, 1974.

Postman, Neil ve Weingartner, Charles. *Teaching as a Subversive Activity*. Delacorte, 1969.

Postman, Neil ve Weingartner, Charles. *The Soft Revolution: A Student Handbook for Turning Schools Around*. New York: Delta, 1971.

Powell, John. *The Secret of Staying in Love.* Niles, IL: Argus Communications, 1974.

Powell, John. *Why Am I Afraid to Tell You Who I Am?* Chicago: Argus Communications, 1969.

Putney, Snell. *The Conquest of Society*. Sociological Observations for the Autonomous Revolt against the Autosystems Which Turn Humanity *into Servo-Men.* Belmont, CA: Wadsworth, 1972.

Robben, John. *Coming to My Senses*. New York: Thomas Crowell, 1973.

Rogers, Carl. *A Way of Being.* New York: Houghton Mifflin Books, 1980, s. 12.

Rogers, Carl. *Freedom to Learn. A View of What Education Might Become.* Columbus, OH: Charles E. Merrill, 1969.

Rogers, Carl. *On Personal Power*. New York: Delacorte Press, 1977.

Rogers, Carl. "Some Elements of Effective Interpersonal Communication." Kaliforniya Teknoloji Enstitüsü'nde yapılan sunumun metni, Pasadena, CA, 9 Kasım 1964.

Rosenberg, Marshall. *Mutual education: Toward Autonomy and Interdependence*. Seattle: Special Child Publications, 1972.

Ryan, William. *Blaming the Victim*. New York: Vintage Books, 1976.

Scheff, Thomas J., ed. *Labeling Madness*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1975.

Schmookler, Andrew Bard. *Out of Weakness: Healing the Wounds that Drive Us to War*. New York: Bantam Book, 1988.

Sharp, Gene. *Social Power and Political Freedom*. Boston: Porter Sargent, 1980.

Steiner, Claude. *Scripts People Live. Transactional Analysis of Life Scripts.* Grove Press, 1974.

Szasz, Thomas. *Ideology and Insanity: Essays on the Psychiatric Dehumanization of Man.* New York: Doubleday, 1970.

Tagore, Rabindranath. *Sadhana: The Realization of Life*. Tucson: Omen Press, 1972.

Dizin

A

A Thousand Clowns (Bin Palyaço) 146
abartılar 47
Adı İsa olan adam bir gün... (şarkı) 242
ahlakçı yargılar 31, 33
aileler
  empatiyi anlamak 112, 114, 139
  kişisel sorumluluklar 38
  öfkeyi ifade etmek 173
  ricalar 88
  Şiddetsiz İletişim uygulamaları 175
  talepleri anlamak 54, 55
Alan (şarkı) 21
alçakgönüllülük 235
Amtssprache 36, 158
arabuluculuk rolü 175-180, 183-184, 186, 192, 195-198, 200-205
  bizimle ilgili değil 175, 176
  empati 82, 164, 177, 179, 185
  gayri resmi 203
  görsel takip 197
  ilerlemeyi sağlamak 198, 199
  insanlar yüz yüze gelmeye "hayır" dediklerinde 201
  konuşmayı şimdide tutmak 197, 205
  rol oyunu 199, 202
  söz kesme 200, 201, 205
  sürece güven 196
  Şiddetsiz İletişim ve 195, 204
  aynca bkz. çatışma çözümü
Arendt, Hannah 36
Assailey, Nafez 234, 235
Aşık Kalmak (*The Secret of Staying in Love)* (Powell) 237

B

bağışlamak, kendine yönelik 151
bağlantı, insani 181-184, 204
  aynca bkz. yargılar
başkalarını analiz etmek, değer ve ihtiyaçların ifadesi olarak 14, 32, 33, 152, 166, 167, 185, 224
Bebermeyer, Ruth 86
  şarkılar 16, 20, 21, 42
Becker, Ernest 218
beklentiler 66, 157
"Ben-Sen" ilişkisi 222
Bernanos, George 38
bilinçli yanıtlara karşı savunmacı yanıtlar 47
bilinç, Şiddetsiz İletişim'in kalbi 22, 23
bilişsel olarak engellenmiş seçenekler 218
Brett'in Ezgisi (şarkı) 104
Bryson, Kelly 140
Buber, Martin 111, 222
Buechner, Frederick 41

C

Campbell, Joseph 119
cansız sohbetler 140, 145
ceza
  altında yatan varsayımlar 39, 156, 207
  bedelleri ve sınırları 209, 210, 211
  kendi kendini cezalandırmak 151
  motivasyon kaynağı olarak kaçınmak 157

türleri 208
ve ödül 39
cezalandırıcı güç 208, 209, 210, 215
Chardin, Teilhard de 216
Chuang-Tzu 110
cinsiyet rolleri, 36

Ç

çatışma çözümü, 181-205
adımları 184
arabuluculuk rolü 181
başarılı 194
başkalarının ihtiyacını sezmek 188
"çözülemez" çatışmalar 183
çözüm evresi 181
eylem dili 193
eylem fiilleri 193
geleneksel arabuluculuk 183
"hayır"ı tercüme etmek 74
hedefi 196
herkesin ihtiyaçları duymak 190
ihtiyaçları duymayı engelleyen acı, 191
ihtiyaçlar, stratejiler ve analizler 185
saygı 194
süreci 192
ayrıca bkz. arabuluculuk rolü
Çatışma Ortamında Barış Dili (Speak Peace in a World of Conflict) (Rosenberg) 183
çatışmalar
"çözülemez" 183
uzun süreli 185, 187
çenesi düşük insanlar 140
çeteler 123, 134

D

danışmanlıkta Şiddetsiz İletişim'in kullanımı 223
ayrıca bkz. psikoterapi

davranışlara mazeretler 156-158
değer yargıları, 33
değerlendirme yapmadan gözlem alıştırmalar 50, 51
değerlendirmeye dayalı
gözleme kıyasla 44, 46, 47
Şiddetsiz İletişim modelinin bir bileşeni olarak 53
uygulamada Şiddetsiz İletişim diyaloğu 48
değerlendirmeler, *bkz.* yargılar
Deheisha Mülteci Kampı'nda Şiddetsiz İletişim uygulaması 28
depresyon 90, 113, 150, 154, 159, 218, 226
Detroit-Michigan, 1943'teki ırkçı ayaklanmalar 17, 18
dikkat, Şiddetsiz İletişim'in bileşenlerine odaklanarak 135-139, 150, 163, 164, 167, 168, 171, 236
dil
değerlendirmeye dayalı dile karşı gözleme dayalı dil 42, 45-47
duygu durumlarına ilişkin sözcükler 58, 60
duygu ve ihtiyaçları belirsizleştiren 54, 55
eylem fiilleri 173
eylem içermeyen 174
olumlu eylem 86, 88, 90, 181, 185, 192, 201, 205
psikoterapide 223
rica dili 86-93
sürece karşı durağan 42
şiddeti tırmandıran 33, 34
şimdiki zaman ifadeleri 172
dinle ilgili çatışmalarda bir kaynak olarak Şiddetsiz İletişim 27
dinleme becerileri, *bkz.* empatiyle anlamak
durağan dil 42
duygular
başkalarının duygularını sezmek 67

ifade etmek 53-60, 63, 126, 127, 142, 143
kendi duygularımızı sezmek 167
ricaların bir bileşeni olarak 91, 92
sorumluluğu almak 75
sözcük listeleri 60, 61, 62
Şiddetsiz İletişim modelinin bir bileşeni olarak 53
takdir ifadelerinde 20
ve duygu olmayanlar 57-60, 63
ve ihtiyaçlar 113
ve kültürel normlar 118
duyguların nedenlerine karşı tetikleyicileri 161
duygu olmayanlara karşı duygu olanlar 57-60, 63
duygusal özgürlük 78
dürtüler ve kişisel sorumluluk 157
dürüstlük isteği 95
ayrıca bkz. dürüstlükle ifade etmek
dürüstlükle ifade etmek, Şiddetsiz İletişim modeli 42
düşünceler
duygular düşüncelere karşı 57, 58, 59
öfke yaratanlar 160-162
rica/istek 116

E

eğitim *bkz.* okullar
Eichmann, Adolf 36, 158
Eichmann Kudüs'te (Arendt) 36
eleştiri, 162-65, 168
empati
arabuluculuk rolü 176, 179, 183, 184
çatışma çözümünde 170
ilk yardım için acil 196, 200
iyileştirici gücü 145
kendiniz için 151
öğüde karşı 111
sözlü 208
sürdürmek 121
ayrıca bkz. empatiyle anlamak
empatiyle anlamak
alıştırmalar 128-130
dinleme becerileri 95
engeller 112
güç sorunu 111
itirazları duyarken 129
kendi sözlerinizle tekrarlamak 115
öfkeliyken 134-138
sessizlik karşısında 142
sürdürme 121
şiddet içeren durumlarda 135-139
temel unsurlar 113
uygulamada şiddetsiz iletişim diyalogları 125
ve kendi kendinize empati duymak 151
Epictetus 66
etiketleme 31, 34, 39, 44, 102, 164, 192, 209
ayrıca bkz. "iyi/kötü" etiketler; yargılar
evlilikte Şiddetsiz İletişim uygulamaları
başkalarının duygularının sorumluluğunu almak 73, 75, 76
duyguları ifade etmek 24, 55, 93
empatiyle anlamak 24, 114, 120
istekler 24, 55
kendi sözcüklerinizle tekrar etmek 92, 120, 121
eylem dili, olumlu 86, 8-90, 104, 181, 185
eylem fiilleri 193, 194
eylem talepleri 148, 149

F

Filistinliler/İsrailliler, Şiddetsiz İletişim uygulamaları 234
Fox, Julius 238

G

Gandhi, Arun 13
Gandhi, Mahatma 13, 18
Gardner, Herb 146

gönülden vermek 17, 20, 69
görev, motivasyon kaynağı olarak 158
Greenberg, Dan 34, 35
güç
  cezalandırıcı güç kullanım türleri 206-208
  cezalandırıcı kullanımına karşı koruyucu kullanımı 206, 207
  okullarda koruyucu amaçla kullanılması 211

H

hak etmek, hayata yabancılaştırıcı bir kavram olarak 31, 39
Hammarskjold, Dag 123
hapishanelerde Şiddetsiz İletişim uygulamaları 161
Harvey, O. J. 33
hayata yabancılaştıran iletişim 31, 35, 39, 40
"hayır"
  empatiyle duymak 121, 122
  tercüme etmek 175, 179, 195
Her Söz Bir Penceredir (ya da Bir Duvar) (şarkı) 16
Hırvatistan 27
hiçbir şey yapmama odası 214
Hillesum, Etty 18
hiyerarşik toplumlar ve hayata yabancılaştıran iletişim 40
How to Make Yourself Miserable Kendinizi Nasıl Mutsuz Edebilirsiniz 34
Humphrey, Holley 112

I

ırkla ilgili sorunların çözümünde Şiddetsiz İletişim 169
Irwin, Robert 207

İ

iç çatışmaların çözümü 218
ifade bulduğumuz yargılar 73
ihtiyaçlar
  analizler ve 185-187
  anlama alıştırmaları 84
  başkalarının ihtiyaçlarını sezmek 67, 94, 95, 97, 100, 117, 118, 167, 169, 184
  duymak 170, 171, 184
  duymayı engelleyen acı 170, 171, 179, 184
  evrensellik 135, 147, 171, 199
  ifade bulduğu yargılar 71
  karşılıklı bağlılık 182
  kendi ihtiyaçlarımızı sezmek 67, 70, 73, 143, 145
  listesi 72, 73
  net ifadeler 164
  reddi 73
  Şiddetsiz İletişim modelinin bir bileşeni olarak 66
  takdire yönelik 236
  ve çatışma çözümü adımları 184
  ve stratejiler 165, 184, 185
  yol açtığı duygular 70
"ihtiyaç okuryazarlığı" 166, 186
  ayrıca bkz. kişisel ilişkiler,
inançlar
  cinsiyetlerin rolleri hakkında 36
  değer yargılarının temeli olarak 33
  etnik ve ırksal topluluklar hakkında 169
İsa 240, 241
İsrailliler/Filistinliler, Şiddetsiz İletişim uygulamaları 234
işyeri
  duyguları ifade etmek 54-56
  empatiyi anlamak 117
  kendi sözlerinizle tekrarlamak 120
  ricalar 71
  Şiddetsiz İletişim uygulamaları 27, 28
"iyi/kötü" etiketleri 34

J

Johnson, Wendell 42

K

kadınlar ve kişisel ihtiyaçların reddi 74
karşılaştırmalar, yargı olarak 34, 35
Keen, Sam 230
kendine dönük 31
ayrıca bkz. hayata yabancılaştıran iletişim
kendine şefkat duyma 147
kendine yardım etmek, Şiddetsiz İletişim'le, 27-28
kendini bağışlamak 151
kendini gerçekleştiren kehanetler 55, 100, 102, 167, 168
kendini suçlama 67, 150, 151, 167
kırılganlık 34, 56, 132, 134
ayrıca bkz. aileler, kişisel sorumlulukta Şiddetsiz İletişim uygulamaları
kıtlık düşüncesi 204
kişisel ilişkiler, Şiddetsiz İletişim kullanımı
duyguları ifade etmek 19, 24, 53, 54-63, 126, 127, 142
klinik dil ve Şiddetsiz İletişim 222, 223, 224
korku, motivasyon kaynağı olarak 33, 157, 168, 208, 209
koruyucu güç 206, 208-211
"kötü/iyi" etiketleri 34
Krishnamurti, Jiddu 12, 44
kurallar ve kişisel sorumluluk 36
kurum politikası, davranışlara mazeret olarak 36
Kushner, Harold 112
kültürel koşullama 217, 218

M

Maske (şiir) 52
May, Rollo 53
mazeretler 156, 157, 158
McEntire, Reba 54
Meir, Golda 235
"meli/-malı" 148, 158
mevcudiyet, niteliği 113
Mevlânâ Celaleddin Rumi 31
Mor Yıllar (The Color Purple) (Walker) 204
motivasyon kaynakları 156-158

N

Nijerya 27

O

okullar
değerlendirme yapmadan gözlem 45
empatiyle anlamak 54
koruyucu güç kullanımı 211
olumlu eylem istekleri 214
ricalara karşı talepler 89
Şiddetsiz İletişim uygulamaları 24, 211
yansıtma istekleri 68
olumlu eylem dili 86, 88, 90
olumsuz mesajlar
altında yatan ihtiyaçlar, 79
duymanın dört seçeneği 167
iletişimi engelleyici olarak 226, 231
ayrıca bkz. yargılar
onay, motivasyon kaynağı olarak 156
oyun 56, 72, 153-158, 236

Ö

ödüller, motivasyon kaynağı olarak 156
ödül ve ceza 39, 210
öfke
ifade etmenin dört adımı 168
merkezindeki karşılanmamış ihtiyaçlar 64, 145-149, 153
tetikleyiciye karşı neden 161
uyaranla nedeni birbirinden ayırmak 161

uygulamada Şiddetsiz İletişim diyaloğu 175
ve suçlama 172
özgürlük ile Şiddetsiz İletişim 78
özsaygı
cezalandırıcı gücün etkisi 209
Şiddetsiz İletişim'i uygulayana faydaları 21, 28

P

para, motivasyon kaynağı olarak 156
pişmanlık 150, 151, 207
Powell, John 237
psikoterapi 120, 145
psikoterapide teşhis 222-225
puantiyeli takım elbise dersi 151, 153

R

Revolution in Psychiatry (Psikiyatride Devrim) (Becker) 218
ricalar ve istekler
bilinçli bir şekilde oluşturmak 91
dürüstlüğe yönelik 95
gruplara yönelik 96
ifade alıştırmaları 88, 89
sözcük seçimi 86-90
Şiddetsiz İletişim modelinin bir bileşeni olarak 86
taleplerle karşılaştırma 98-100
uygulamada Şiddetsiz İletişim diyaloğu 105-107
ve Şiddetsiz İletişim hedefi 100, 101
yansıtma için 115
Rogers, Carl 9, 131, 222
rol oyunları, arabuluculukta 199, 202
Ruanda 27

S

saldırganlık, suçlama ve yargılara karşılık olarak 168
ayrıca bkz. yargılar; şiddet
savaş, 186, 188
savunmacı yanıtlara karşı bilinçli yanıtlar 97, 155
saygı, önem 174
seçenekler, olumsuz mesajları alırken 66
seçimler 147, 151-156
sessizliğe verilen karşılık 142
Sierra Leone 27
sokak çeteleriyle Şiddetsiz İletişim 134
sorumluluk
başkalarının duyguları için 74, 75
kendimiz için 158
maskeleyen konuşma modelleri 68
öfke için 161
soru şekilleri
kendi sözlerinizle tekrarlamak 115
yansıtma istekleri için 94, 122
sosyal roller, davranışlara mazeret olarak 36
söz kesmek, arabuluculukta 179, 200
stratejiler 182, 184, 185
suçlama
cezalandırma şeklinde 186
kendini 66, 113
olumsuz mesajlara tepki şeklinde 67
öfke şeklinde 160
ayrıca bkz. olumsuz mesajlar
suçluluk, motivasyon kaynağı olarak 156-158
süreç dili 42

Ş

şarkı sözleri/şiirler
"Adı İsa olan adam bir gün..." 242
"Alan" 21
gözem ve değerlendirme hakkında 41
"Her Söz Bir Penceredir" 16
"Maske" 52
olumsuz istekler hakkında 230

rica/isteklere karşı talepler hakkında 104
Şiddetsiz Toplumsal Savunma (Nonviolent Social Defence) (Irwin) 207
ayrıca bkz. olumsuz mesajlar
şefkati angelleyenler 31
şefkatli iletişim 19, 39, 160
şiddet
kendine dönük 31
Şiddetsiz İletişim'le dağılması 135, 137
ve dil 33
yargı ve suçlamalara yanıt olarak 34
Şiddetsiz İletişim'de acele etmemek 173
Şiddetsiz İletişim modeli 18-23
ayrıca bkz. hayata yabancılaştıran iletişim
Şiddetsiz İletişim, temel unsurları 22
şiddetsizlik, tanımı 14, 18
şiirler bkz. şarkı sözleri/şiirler
şimdiki zaman dilinde ifadeler 192

T

takdir 231-239
talepler
ricalara karşı talepler 98, 100
şefkati engelleyici olarak 208
tavsiye ve empati 111, 112
tehlikeli durumlarda Şiddetsiz İletişim uygulamaları 135-138
televizyon ve şiddet 34
teselli ve empati 111, 112
teşhis
barışçıl çatışma çözümü 190
The Greatest Man I Never Knew (Hiç Tanıyamadığım En Harika Adam) 54
tıbbi uygulamalarda Şiddetsiz İletişim 224
toplum baskısı, davranışlara mazeret olarak 157
trafikte öfke 32, 220

U

utanç 33, 67, 78, 148, 149, 153
uyaranlar ve duyguların nedenleri 161
uygulamada Şiddetsiz İletişim diyalogları
baba-oğul anlaşmazlığı 175-179
Deheisha Mülteci Kampı 28-30
"en ukala konuşmacı" mesajı 48, 49
genç yaşta hamilelik sorunu 80-83
genel bakış 28
ölmek üzere olan adam ve karısı 125, 126, 127
sigara içen arkadaşın ricası 105-107
uysallık/boyun eğme 89, 98, 208, 218
uzlaşmaya karşı tatmin 182

V

var olma niteliği 111

W

Weil, Simone 111
When Bad Things Happen to Good People (İyi İnsanların Başına Kötü Şeyler Geldiğinde) (Kushner) 112
Williamson, Marianne 235

Y

yansıtmak
kendi sözlerinizle tekrar etme şeklinde 92, 115
rica 93
"yapsan iyi olur"lar 148, 160

yargılar
ahlakçı yargıya karşı değerler 31, 32, 33

ceza olarak 70, 74
karşılanmamış ihtiyaçların ifadesi olarak 53
karşılaştırma olarak 34
karşısında gözlemler 44
kendini gerçekleştiren kehanet olarak 102, 167
takdir ifadesi olarak 231
ayrıca bkz. olumsuz mesajlar
yas tutmak, Şiddetsiz İletişim'de 150
yaşın rolü, davranışlara mazeret olarak 39

Z

zorunluluklar 40, 153

Şiddetsiz İletişim Sürecinin Dört Bileşeni

Nasıl olduğu**mu** net biçimde ifade etmek (suçlamadan, eleştirmeden)	Nasıl olduğu**nu** empatiyle dinlemek (suçlama, eleştiri duymadan)
GÖZLEMLER	
1. Esenliğime katkıda bulunan ya da bulunmayan, gözlemlediğim şey *(değerlendirmelerimden bağımsız, gördüğüm, duyduğum, hatırladığım, hayal ettiğim şey):*	1. Esenliğine katkıda bulunan ya da bulunmayan, gözlemlediğin şey *(değerlendirmelerinden bağımsız, gördüğün, duyduğun, hatırladığın, hayal ettiğin şey):*
"... gördüğümde/duyduğumda ..."	***"... gördüğünde/duyduğunda ..."*** *(Empati verirken bazen dile getirilmez)*
DUYGULAR	
2. Gözlemlediğimle ilişkili nasıl hissettiğim *(düşünce yerine his veya duyum)*	2. Gözlemlediğinle ilişkili nasıl hissettiğin *(düşünce yerine his veya duyum)*
"... hissediyorum"	***"... hissediyorsun"***
İHTİYAÇLAR	
3. Duygularıma neden olan ihtiyacım veya değerim *(bir tercih ya da belirli bir eylem yerine)*	3. Duygularına neden olan ihtiyacın veya değerin *(bir tercih ya da belirli bir eylem yerine)*
" çünkü ...'a ihtiyacım var / ...'a değer	***" çünkü ...'a ihtiyacın var / ...'a değer***
Talepte bulunmadan, yaşamı**mı** zenginleştirecek şeyi net olarak istemek	Talep duymadan, yaşamı**nı** zenginleştirecek şeyi empatiyle karşılamak
RİCALAR	
4. Yapılmasını istediğim somut eylemler:	4. Yapılmasını istediğin somut eylemler:
"... yapmaya razı mısın?"	***"... mı istiyorsun?"*** *(Empati verirken bazen dile getirilmez)*

© Marshall B. Rosenberg. Marshall B. Rosenberg veya Uluslararası Şiddetsiz İletişim Merkezi'yle (the Center for Nonviolent Communication) ilgili daha fazla bilgi için: www CNVC.org

Bazı ortak duygularımız

İhtiyaçlar karşılandığında duygularımız

- Büyülenmiş
- Canlı
- Etkilenmiş
- Gururlu
- Güvenli
- Hevesli
- Huzurlu
- İlgili
- İlham dolu
- İyimser
- Mutlu
- Neşeli
- Rahat
- Sakin
- Şaşırmış
- Şefkat dolu
- Şükran dolu
- Tamamlanmış
- Umutlu

İhtiyaçlar karşılanmadığında duygularımız

- Acı dolu
- Bıkkın
- Çaresiz
- Endişeli
- Gergin
- Güvensiz
- Hevesi kaçmış
- Hüsrana uğramış kafası karışık
- Korkmuş
- Mutsuz
- Öfkeli
- Rahatsız
- Sabrı tükenmiş
- Sinirli
- Şaşırmış
- Umutsuz
- Utanmış
- Üzgün
- Yalnız

© CNVC. Detay için lütfen www.CNVC.org sitesini ziyaret edin.

Bazı ortak ihtiyaçlarımız

Özerklik

- Hayallerini/hedeflerini/değerlerini seçmek
- Hayallerini/hedeflerini/değerlerini gerçekleştirmek için yolunu seçmek

Kutlama/Anma

- Hayatın yaratılmasını ve hayallerin gerçekleşmesini kutlamak
- Sevdiklerimizin, hayallerimizin ve başka kayıplarımızın yasını tutmak

Bütünlük

- Gerçeklik • Yaratıcılık
- Anlam • Öz değer

Fiziksel

- Hava • Besin
- Hareket/egzersiz
- Yaşamı tehdit eden (virüs, bakteri, böcek, yırtıcı hayvanlar, insanlar gibi) canlılardan korunma
- Dinlenme/rahatlama
- Cinselliğin ifadesi • Barınma
- Dokunma/temas •Su

Oyun

- Eğlenmek •Gülmek

Manevi Birlik, İçsel Bağlılık

- Güzellik • Uyum
- İlham • Düzen• Barış/huzur

Karşılıklı Bağlar ve Dayanışma

- Kabul
- Takdir
- Yakınlık
- Topluluk
- Gözetmek/gözetilmek
- Hayatın zenginleşmesine katkıda bulunmak
- Duygusal güvenlik
- Empati
- Dürüstlük (sınırlarımızı kabul ederek öğrenme ve büyümemizi sağlayan güçlendirici dürüstlük)
- Sevgi
- Güven vermek
- Saygı
- Destek
- Güvenmek
- Karşılıklı anlayış

© CNVC. Detay için lütfen www.CNVC.org sitesini ziyaret edin.

Şiddetsiz İletişim Hakkında

Şiddetsiz İletişim'in, kırk yıldan uzun süredir dünyanın altmış ülkesinde otuz dilde yayınlanan bir milyondan fazla kitap satışıyla yaygınlaşmasının basit bir nedeni var: İşe yarıyor. Şiddetsiz İletişim, yatak odasından yönetim kurulu odasına, sınıflardan savaş bölgelerine, her geçen gün yaşamları değiştirmeye devam ediyor. Şiddetsiz İletişim şiddetin ve acının köküne barışçıl biçimde erişmek için, kavraması kolay ve etkili bir yöntem sunuyor. Yaptıklarımızın ve söylediklerimizin ardındaki karşılanmamış ihtiyaçları araştırarak düşmanlıkları azaltmaya, acıları şifalandırmaya, profesyonel ve kişisel ilişkileri güçlendirmeye yardımcı oluyor. Şiddetsiz İletişim bugün dünyanın dört bir yanında şirketlerde, sınıflarda, cezaevlerinde ve arabuluculuk merkezlerinde öğretiliyor. Kurumlar, şirketler ve hükümetler bu bilinci kurumsal yapılarına ve liderlik yaklaşımlarına entegre ettikçe, Şiddetsiz İletişim kültürel dönüşümlere yol açıyor.

Pek çoğumuz ilişkilerimizin niteliğini geliştirecek, kişisel gelişim sürecimizi derinleştirecek veya daha etkin iletişim kurmamıza yardımcı olacak beceriler kazanmak için iştah duyuyoruz. Ne yazık ki çoğumuz doğumumuzdan bu yana rekabet etmeye, yargılamaya, talepte ve teşhiste bulunmaya, insanlarda neyin "doğru" ve neyin "yanlış" olduğu yönünde düşünmeye ve bu yolla iletişim kurmaya dönük eğitim aldık. Alıştığımız düşünme ve konuşma biçimleri, en iyimser görüşle iletişimi engelliyor ve yanlış anlaşmalara veya hayal kırıklıklarına neden oluyor. Daha kötüsü öfke ve acı yaratabiliyor ve şiddete yol açabiliyor. En iyi niyetlere sahip insanlar bile istemeden gereksiz çatışmalar yaratabiliyorlar.

Şiddetsiz İletişim yüzeyde görünenin altına ulaşmamıza, içimizdeki canlı hayatı keşfetmemize ve tüm eylemlerimizin, karşılamaya çalıştığımız insani ihtiyaçlara dayandığını görmemize yardımcı oluyor. Bu yolla, herhangi bir anda içimizde olan biteni daha net biçimde ifade etmemize yardım edecek bir duygu ve ihtiyaç dağarcığı geliştirmeyi öğreniyoruz. İhtiyaçlarımızı anlayıp kabul ettiğimizde, her alanda çok daha tatmin edici ilişkiler için ortak bir temel geliştiriyoruz. Bu basit ama devrimsel süreçle, siz de dünyanın dört bir yanında ilişkilerini ve yaşamlarını geliştirmiş olan binlerce kişiye katılabilirsiniz.

The Center for Nonviolent Communication (CNVC) hakkında

The Center for Nonviolent Communication (Uluslararası Şiddetsiz İletişim Merkezi - CNVC), herkesin ihtiyaçlarının barışçıl biçimde karşılandığı bir dünya vizyonu taşıyan, kâr amacı gütmeyen bir uluslararası barış örgütüdür. CNVC'nin odağı, tüm dünyada Şiddetsiz İletişim'in yayılmasını desteklemektir.

Dr. Marshall B. Rosenberg tarafından 1984 yılında kurulmuş olan CNVC, insanlara şefkati geliştirecek biçimde bağ kurmayı göstererek, düşünme, konuşma ve davranış biçimlerini kapsayan muazzam bir sosyal dönüşüme katkıda bulunuyor.

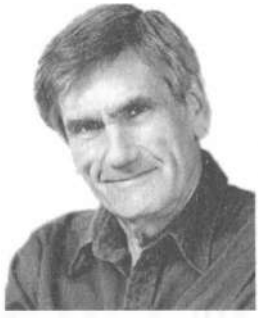
Şiddetsiz İletişim bugün tüm dünyada topluluklarda, okullarda, cezaevlerinde, arabuluculuk merkezlerinde, dini merkezlerde, kamu kurumları ve özel kurumlarda, iş dünyası konferanslarında ve benzeri ortamlarda öğretiliyor. Yüzlerce sertifikalı eğitmenin yanı sıra, yüzlerce Şiddetsiz İletişim destekçisi, altmışı aşkın ülkede her yıl on binlerce kişiye Şiddetsiz İletişim öğretiyor. CNVC, şefkatli ve barışçıl bir toplum oluşturma sürecinde Şiddetsiz İletişim eğitiminin hayati önem taşıyan bir adım olduğuna inanıyor.

CNVC'ye bağışta bulunarak, dünyanın finansal açıdan en dezavantajlı ve en şiddetli bölgelerinde eğitimler sunulmasına destek olabilirsiniz. Aynı zamanda ihtiyaç sahibi bölgelerde ve topluluklarda Şiddetsiz İletişim eğitimleri sunmayı hedefleyen mevcut projelerin de geliştirilmesine ve devamlılığına katkıda bulunabilirsiniz.

Bağışta bulunmak veya aşağıda söz edilen değerli kaynaklarla ilgili daha fazla bilgi almak için CNVC web sayfasını ziyaret edebilirsiniz: www.CNVC.org

- Eğitimler ve Sertifikasyon – Yerel, ulusal ve uluslararası eğitim olanaklarına erişebilir, eğitmen sertifikasyon bilgilerine ulaşabilir, yerel Şiddetsiz İletişim topluluklarıyla, eğitmenlerle vb. temas kurabilirsiniz.
- CNVC Kütüphanesi – Şiddetsiz İletişim kitapları, kitapçıkları, işitsel ve görsel materyaller sipariş edebilirsiniz.
- CNVC Projeleri - Şiddetsiz İletişim'i belli bir alanda veya coğrafi bölgede öğretmek için önderlik eden pek çok bölgesel ve konu bazlı projeden birine katılabilirsiniz.
- E-Mail Grupları ve Newsletter'lar – Bireysel öğrenmeyi ve Şiddetsiz İletişim'in tüm dünyada yaygınlaşmaya devam etmesini desteklemek için oluşturulmuş konu bazlı e-mail gruplarına katılabilir ve Newsletter'lara abone olabilirsiniz.

Daha fazla bilgi için lütfen CNVC ile iletişime geçin (bkz. s. 8).



Fotoğraf: Beth Banning

Yazar Hakkında

Dr. Marshall B. Rosenberg (1934-2015) The Center for Nonviolent Communication'ın (Uluslararası Şiddetsiz İletişim Merkezi-CNVC) kurucusudur. Uzun yıllar kurumun eğitim bölümü direktörü olarak görev yaptı. Yaşamı boyunca, çok satan *Nonviolent Communication: A Language of Life (Şiddetsiz İletişim: Bir Yaşam Dili)* kitabının da aralarında bulunduğu on beş kitap yazdı. Tüm dünyada bir milyondan fazla satılan *Şiddetsiz İletişim: Bir Yaşam Dili* kitabı, bugüne dek otuzdan fazla dile çevrildi, yeni dillere kazandırılmaya devam ediliyor.

Rosenberg, 1940'lı yılların ABD'sinde Yahudi bir ailenin çocuğu olarak çok genç yaşta şiddetle tanıştı. Bir soyadının bile şiddete maruz kalma nedeni olduğunu deneyimlemesi, insanların birbirlerine şiddet göstermelerine neyin yol açtığını anlama isteği ve barışçıl çözümler sağlayacak alternatif arayışları onu Wisconsin Üniversitesi'nde klinik psikoloji doktorası yapmaya kadar götürdü. Şiddetin dil, düşünce ve iletişim tarzımızla ilişkisini kurarak Şiddetsiz İletişim® sürecini geliştirdi.

Rosenberg, Şiddetsiz İletişim'i ilk olarak 1960'larda devlet okullarında ve diğer kamu kuruluşlarında ırk çatışmalarına barışçıl çözümler bulmak için çalışan gruplarda uyguladı. Bu projelerde çalışan Rosenberg, Şiddetsiz İletişim'i etkin biçimde geniş bir tabana yayma ihtiyacıyla 1984'te The Center for Nonviolent Communication'u (Uluslararası Şiddetsiz İletişim Merkezi-CNVC) kurdu. CNVC bugün yüzlerce sertifikalı Şiddetsiz İletişim eğitmeni ve destekçisiyle Şiddetsiz İletişim'i dünyanın dört bir yanında okullarda, işyerlerinde, sağlık merkezlerinde, cezaevlerinde, topluluk ve ailelerde, çatışmaları çözmeye ve önlemeye yardımcı olmak amacıyla öğretiyor.

Aranan bir konuşmacı, arabulucu ve vizyoner lider olan Marshall Rosenberg, altmıştan fazla ülkede on binlerce kişiye Şiddetsiz İletişim seminerleri ve uluslararası yoğunlaştırılmış eğitimler sundu. Nijerya, Sierra Leone ve Ortadoğu dahil, savaştan zarar gören pek çok bölgede eğitimler vererek barış programlarına liderlik etti.

Eğitimcilerle, yöneticilerle, sağlık uzmanlarıyla, avukatlarla, askeri yöneticilerle, tutuklularla, polisler ve cezaevi yöneticileriyle, hükümet görevlileriyle ve ailelerle çalıştı. Elinde tuttuğu gitarı, kuklaları ve bulunduğu mekânı dolduran spiritüel enerjisiyle, Marshall Rosenberg bize daha barışçıl ve doyurucu bir dünya yaratmanın yollarını gösterdi.

Türkiye'de Şiddetsiz İletişim

Marshall Rosenberg'in kitabı *Şiddetsiz İletişim: Bir Yaşam Dili* 2004 yılında Türkiye'de yayınlandığında Berlin'de çalışmalarını sürdüren Uluslararası Şiddetsiz İletişim (CNVC) Sertifikalı eğitmen Vivet Alevi, Şiddetsiz İletişim'i tanıtmak ve yaygınlaştırmak için düzenli olarak Türkiye'ye gelip gitmeye başladı.

O zamanlar İstanbul'da Şiddetsiz İletişim'le ilgilenen kişilerle kahvelerde, evlerde, ofislerde bir araya gelerek başlayan Şiddetsiz İletişim yolculuğu, yeni katılanlarla çoğalarak zenginleşerek devam ediyor.

Hızla akan bu süreçte, Marshall Rosenberg'in farklı yayınları basılarak okuyuculara ulaştı. Düzenlenen eğitimlerle toplumda bu yaklaşıma dönük bilinirlik artarken, Türkiye'de yetişen eğitmenlerin yanı sıra, uluslararası Şiddetsiz İletişim topluluğundan eğitmenler de Türkiye'yi düzenli olarak ziyaret ederek çeşitli çalışmalar sunmaya başladılar.

2009'da YÖRET işbirliği ile 5 ülkeden katılımla ilk Avrupa Birliği hibe projesi "Çocuklarla Çalışan Yetişkinler İçin Şiddetsiz İletişim Eğitimi" (Nonviolent Communication Training to Adults Working With Children) yapıldı. 2009-2011 yılları arasında, yetişen arabuluculara Şiddetsiz İletişim eğitimleri sunuldu. 2014 yazında ise, Şiddetsiz İletişim bilinciyle yaşamaya dönük ilk "Kalpten Yaşama Sanatı" kampı düzenlendi. Başka Bir Okul Mümkün (BBOM) Derneği'nce BBOM Öğretmen Köyü'nde Türkiye genelinde öğretmenlere Şiddetsiz İletişim'i sunma amaçlı projeler başlatıldı.

2016 yazında Uluslararası Yoğunlaştırılmış Eğitim (International Intensive Training) ilk kez Şiddetsiz İletişim Türkiye topluluğu ev sahipliğinde, farklı ülkelerden 5 sertifikalı eğitmenin katılımıyla Marmaris'te düzenlendi. Aynı yıl, eğitimci adaylarını sertifikasyon sürecinde destekleyen Mentörlük ve Değerlendirme Günleri (Mentoring and Assessment Days) de düzenlenmeye başladı.

Günümüzde, İstanbul'dan Diyarbakır'a, Kayseri'den Antalya'ya pek çok şehirde seminerler düzenleniyor. Eğitimler, teknoloji sayesinde coğrafi sınırları aşarak online ortamda da sunuluyor.

Türkiye'de Şiddetsiz İletişim'e gönül verenler arasından yirmiyi aşkın kişi, Uluslararası Şiddetsiz İletişim Sertifikalı eğitmen adayı olarak çalışmalarını sürdürürken adaylar arasında süreçlerini tamamlayarak sertifikalı eğitmen olanlar da uluslararası eğitmen ağına dahil oluyor. Şiddetsiz İletişim'de derinleşmek ve/veya eğitmen olmak isteyenler için 2008'den beri düzenlenen Yıllık Temel Eğitim Programları, bugün İstanbul, Ankara ve İzmir'de devam ediyor.

Şiddetsiz İletişim topluluğu büyür ve gelişirken Şiddetsiz İletişim Derneği de çalışmalarına devam ediyor. Dernek;

- Topluluk oluşturmak ve güçlendirmek için eğitimler sunmak,
- Benzer çalışmalar yürüten kişi ve kuruluşlarla işbirliği yapmak,
- Uluslararası Şiddetsiz İletişim Sertifikalı eğitmenleri getirerek seminerler ve atölye çalışmaları düzenlemek,
- Şiddetsiz İletişim sürecinin bütünlüğünü sürdürmek amacıyla sertifikalı eğitmenler yetişmesini desteklemek üzere çalışmalarını sürdürüyor.

Türkiye Şiddetsiz İletişim topluluğunun çalışmalarıyla ilgili bilgi almak için www.siddetsiziletisim.com sayfasını ziyaret edebilirsiniz. Toplulukta sunulan çalışmaları Facebook'ta Şiddetsiz İletişim Türkiye, Instagram'da ise @siddetsiziletisim hesaplarından takip edebilirsiniz.

Yaşamın tüm alanlarında güçlü ve tatmin edici ilişkilerin tadını çıkarmak için...

Çoğumuz, doğduğumuz günden itibaren, insanlarla olan iletişimimizde "doğru/yanlış" çerçevesi içinde rekabet etmek, yargılamak, talepte ve teşhiste bulunmak üzere eğitiliriz. Bize öğretilen düşünme ve konuşma şekli, en iyimser haliyle bile iletişimi aksatır, hem kendi içimizde hem de başkalarına karşı yanlış anlaşılmalar ve hayal kırıklıkları yaratır.

Şiddetsiz İletişim, kendimizi ifade etme ve başkalarını dinleme biçimimizi yeni bir çerçeveye oturtmamıza ve ilişkilerimizde derinlerdeki ihtiyaçları duyabilmemize rehberlik eder. Sözlerimiz, alışkanlık haline gelmiş ve otomatik tepkiler olmaktan çıkıp ne istediğimizin farkında olma temeline dayalı bilinçli cevaplara dönüşür.

Şiddetsiz İletişim/Bir Yaşam Dili'nde M. B. Rosenberg, anlattığı hikâyelerle, paylaştığı deneyimlerle karmaşık iletişim sorunlarını, öfke ve şiddete götüren düşünce kalıplarını anlamayı, anlaşmazlıkları barışçıl görüşmelere dönüştürebilmeyi, kendimizi tam ifade edebilmeyi, korku, utanç veya suçluluk duygusu yerine empatiyle ilişkilerimize farkındalık ve derinlik kazandırmayı öğreneceğimiz uygulanabilir pratik yollar sunuyor.

* *Bu kitaptaki tekniklerin, sözün tam anlamıyla dünyayı değiştireceğine inanıyorum.* **-JACK CARNFIELD** (*Tavuk Suyuna Çorba* kitabının yazarı)

* *Marshall Rosenberg'in dinamik iletişim yöntemleri, olası çatışmaları barışçıl diyaloglara dönüştürüyor.* **-Dr. JOHN GRAY** (*Erkekler Mars'tan Kadınlar Venüs'ten* adlı kitabın yazarı)

* *Bu kitap, sağlığımızı ve ilişkilerimizi geliştirecek en etkili araçları sunuyor.*
-DEEPAK CHOPRA



www.remzi.com.tr

ISBN 978-975-14-1886-9

₺30,00

KDV'den muaftır