

Szöveg: Bodnár Hajni

Hajbakapás helyett...

Alternatív konfliktus- kezelés

Konfliktusok,
beszólások, stressz.
Rossz napok, problémás
vendégek, félreértések.
Néha bizony nehéz
kezelni ezeket, pedig
a huzamosabb
stresszhelyzetek
akár betegségekhez
is vezethetnek.
Megoldható egyáltalán,
hogy a vendég is
„jöllakjon” és a fodrász
is megmaradjon?
Természetesen igen,
a kulcsszó pedig a
kommunikáció.
Erről beszélgettünk
Szuhai Nórával,
aki...

– *Húha, most bajban vagyok. Mi is vagy te tulajdonképpen?*

– Én úgy szoktam mondani, hogy magánélet terápiaival foglalkozom. Ennek van egy tudásbázisa, ami egyrészt pszichológia, szociológia, kommunikáció és mindenféle emberközi kapcsolat. Másrészt van egy spirituális tudásbázisa, amiben ott a grafológia, ami tulajdonképpen a kettő közötti átmenet, a grafológiából jön egy szimbólumelmélet, abból jön a kabbala, a tarot, az asztrológia. A szimbólumokhoz mindenféle színek tartoznak, amelyek köthetők a csakrákhoz és a csakrák működéséhez, de a színekhez hozzátartozik az is, hogy hogyan tudsz magaddal harmóniába kerülni, és ez már egy önismereti rész, ami megint visszacsatolódik a pszichológiához.

– *Miben tudsz segíteni a hozzád forduló embereknek?*

– Nem vagyok sem pszichiáter, sem pszichológus. De mindenben, amit a te egészséges pszichéd problémahelyzetként bevon az életedbe. Ez lehet párkapcsolat, lehet karrierépítés, lehet az, hogy egyszerűen csak nem tudod, hogy hová menj, merre lépj tovább, lehet gyereknevelés, mert ugye nekem az eredeti végzettségem pedagógus, tehát harmincvalahány év alatt szinte a teljes spektrum becsordogált hozzám. Úgy tűnik, hogy az emberek egyre nyitottabbak arra, hogy elkezdjenek befelé figyelni. És az utóbbi években én is nagyon sokat tanultam a belső utakról, a belső fejlődésről.

– *Akkor természetesen a fodrászokat érintő stresszhelyzetekre is tudod a megoldást... Ugye?*

– Ez egy összetett probléma, de a lényegét érdemes a kommunikáció felől megközelíteni. Létezik egy erőszakmentes kommunikáció modell. Eszerint mindenféle kommunikáció több dologra irányul: egyrészt szeretném elmondani, hogy nekem valamilyen problémám van, másrészt szeretném, hogy figyelj rám, a harmadik pedig az, hogy van benne egy cselekvésre ösztönző felhívás, hogy csinálj valamit. Az emberek viszont általában nem a saját problémájukat mondják el, hanem például ahelyett, hogy „Halkítsd le a tévét!” azt mondják, „Már megint hangosan hallgatod a tévét!”. Itt kezdődik a konfliktushelyzet. Az erőszakmentes kommunikáció azt tanítja meg, hogy mindig magadról beszélj. Például bejön egy vendég a fodrász szalonjába, és közli, hogy „Magára mindig várni kell!” Akkor mindig azt kell megnézni, hogy annak az embernek, aki háborog, milyen alapszükséglete sérül, és igazából mi a problémája. Tehát nem azt nézem, hogy mit mond, hanem azt, hogy milyen problémát takar az a konfliktus, amit a vendég gerjeszt. Ebben a szituációban az önállósága csorbul, tehát az önállóság szükségletével vannak problémái, mert nem akkor és úgy intézheti tovább az ügyeit, mint ahogy azt ő elképzelte.

– *Azt mondd, hogy a konfliktusok a rossz kommunikációból fakadnak?*

– Az emberek általában nem tudnak úgy kommunikálni, hogy magukról beszéljenek, márpedig az összes konfliktus arról szól, hogy valakit az emberi méltóságában, vagy az önértékelésében megbántanak. Az illető fodrásznak van magáról egy képe, azt gondolja magáról, hogy precíz, mindig igyekszik betartani az időpontokat, figyel a vendégeire. Ha bejön egy vendég, és közli, hogy rá mindig várni kell, akkor ezzel a fodrásznak sérül a saját magáról kialakult képe. Konfliktust oldani úgy lehet, ha mindenki magáról kezd el beszélni. Meg kell keresni, hogy mi a valódi probléma.

– *És ezt milyen technikával lehet elérni?*

- Ebben a helyzetben például megkérdezem az illetőt:
 - Asszonyom, az a problémája, hogy már többször előfordult ez?
 - Nem, nem ez a problémám!
 - Az a problémája, hogy nem figyelek önre eléggé?
 - Nem, nem ez a problémám, de...

Tehát nem támadok, hanem próbálom tisztázni a helyzetet, hogy igazából melyik szükséglete nincs kielégülve, tehát mi az, ami igazából felháborította. Mert lehet, hogy nem is velem van baja. Ezért jó, ha ÉN magamról beszélek mindig, mert azzal a TE önértékelésedet, magánszféradat soha nem bántom. Ezzel a módszerrel például kiderülhet, hogy az illető időprésben van, és esetleg egyszer régen már előfordult, hogy





várnia kellett, ezért ő előrevetíti azt a helyzetet, hogy lehet hogy megint késni fogsz, lehet, hogy megint várnia kell, és akkor ő még inkább időprésbe kerül. Ekkor lehet már megoldásokat keresni. Ha semmi olyan információ nem hangzik el, ami a másiknak bántó, látja, hogy vele foglalkozom, az ő problémájára keresek megoldásokat, és ettől próbál együttműködni. Ha ez végképp nem működik, akkor meg kell kérni, hogy mondja meg ő, hogy mi az, amit ő megoldásnak gondol.

– Azért ez egy ideális helyzet, hiszen ha valakit igazságtalanul kritikával illetnek, az legtöbbször másként reagál...

– Két helyen szoktak hibát elkövetni az emberek. Az egyik az, ha nem nézi meg a másik ember alapszükségletét, a másik az, hogy egy-egy ilyen konfliktushelyzetre ugyanúgy visszavág. Mert azonnal sérül az önbecsülése, és azonnal visszatámad. Nagyon fontos az is, hogy mindig meg kell kérdezni, hogy az üzenet, amit én elküldtem, az a másik számára érthető-e. Egy kommunikációban mindig megjelenik a kapcsolatra utaló jel is, tehát hogy milyen viszonyban vagyunk egymással, alárendelt, fölérendelt, egyenrangú a kapcsolat, laza vagy baráti, tehát nagyon sokféle lehet. Kialakulhat konfliktus például egy alkalmazottal is, ahol rendszerint az önmegvalósítás és a siker alapszükséglete sérül, tehát hogy tudok-e dolgozni, hogy tudok-e abban a tempóban haladni, olyan körülmények között dolgozom-e, amit én elképzeltem magamnak, stb. Itt is mindig vissza kell kérdezni, hogy pontosan értsem, hogy a másik mit kommunikál.

– Azért ha valaki naponta több ilyen konfliktushelyzettel találja magát szemben, az nagyon megterhelő lehet. Ezt hogyan lehet kivédeni vagy kompenzálni?

– Ez már nem a kommunikáció, hanem az önértékelés témaköre. Az, hogy valaki mennyire sérül egy ilyen kommunikáció alatt, azon múlik, hogy mennyire erős az önbecsülése és az önértékelése. Ezt fel kell tudni dolgozni, és ez nagyon személyiségfüggő. Vannak olyan teljesítményorientált emberek, akik tanulnak, vagy például bővítik az üzletüket, tehát valami olyasféle cselekvésben vezetik le ezt a stresszt, amitől úgy érzik, helyrebillent az önbecsülésük.

– De hát nem lehet minden stresszhelyzetet így levezetni!

– A dolognak van egy másik fontos aspektusa is. Mégpedig az, hogy az emberek nagy része a saját problémáit átvetíti a másikra. És ez nem személyiségfüggő. Ha például én ma egyik hibát halmoztam a másikra, neked viszont látszólag semmi bajod nincs, akkor én beléd kötök, és azt mondom, hogy te ilyen-olyan-amolyan vagy, vagyis valahol az én problémámat megpróbálom rád tolni. Az üzenet tehát nem is neked szól, ez pusztán az én problémámnak a megoldása, ami energiabarátlós. Ahhoz persze megint kell egy stabil önértékelés, hogy azt tudjam mondani: „Ez nem az én problémám, ez a TE problémád.” Abban a szituációban, amikor rád borul az egész, ezt nem lehet megmondani a másiknak. Viszont ha én látom a másik embert, és oda tudok rá figyelni, hogy szerencsétlenek ma tényleg semmi nem jött össze, akkor nem veszem magamra.

– A szolgáltatók, köztük a fodrászok ennek fokozottan ki vannak téve, hiszen számtalan ember megfordul náluk, akik közül szinte mindenkinek akad problémája.

Ők mit tehetnek?

– Mindenki másképp próbálja levezetni a stresszt. Vannak, akik sírnak, vannak, akik földhöz vágják egy-két dolgot, és van, aki beleköt a fodrászába. És itt megint előkerül az erőszakmentes kommunikáció. Meg kell nézni, hogy ez most tényleg nekem szól, vagy az ő problémája. A probléma az, és akkor vannak konfliktusok, ha a fodrász vagy a kozmetikus nem rendelkezik elég stabil önképpel. Természetesen ezt lehet fejleszteni. Ha valaki az alapszükségletekkel tisztában van, akkor kapásból meg tudja állapítani, hogy a konfliktus melyik része az ő problémája. Ha látja, hogy az illetőnek nem vele van problémája, csak valamiért frusztrált, akkor sokkal megbocsátóbb is tud lenni. Mert azt tudja mondani, hogy igen, én kerek vagyok, tudok neki segíteni, tudok neki adni, de a kiborulás nem nekem szól. Természetesen ehhez kell egy nagyon stabil önismeret, nagyon stabil értékrend, és egy egyidejű kifelé-befelé figyelés. De ez nem elérhetetlen.

