

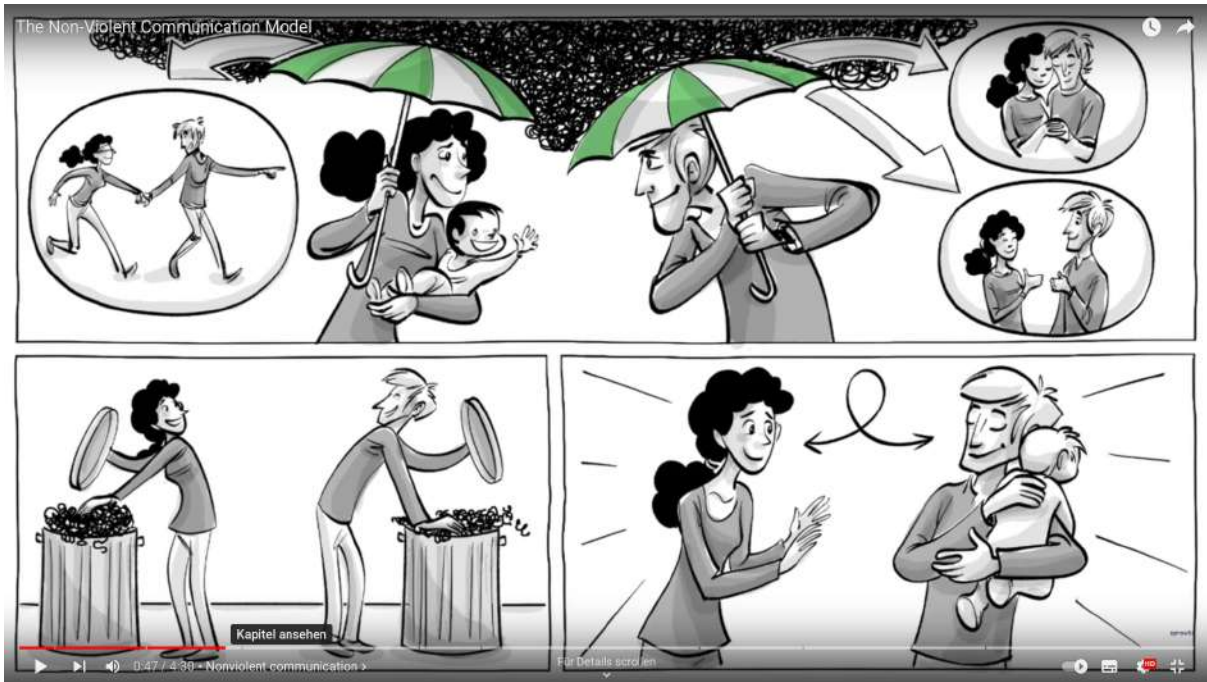
AZ "ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓS MODELL" VIDEO ÖSSZEFOGLALÓJA A SPROUTS-TÓL (CC-BY)



Az erőszakos kommunikáció **kényszerítő, manipulatív és fájdalmas**. Magában foglalja az **általánosításokat és a félelmet, szégyent vagy büntudatot** kiváltó nyelvhasználatot.

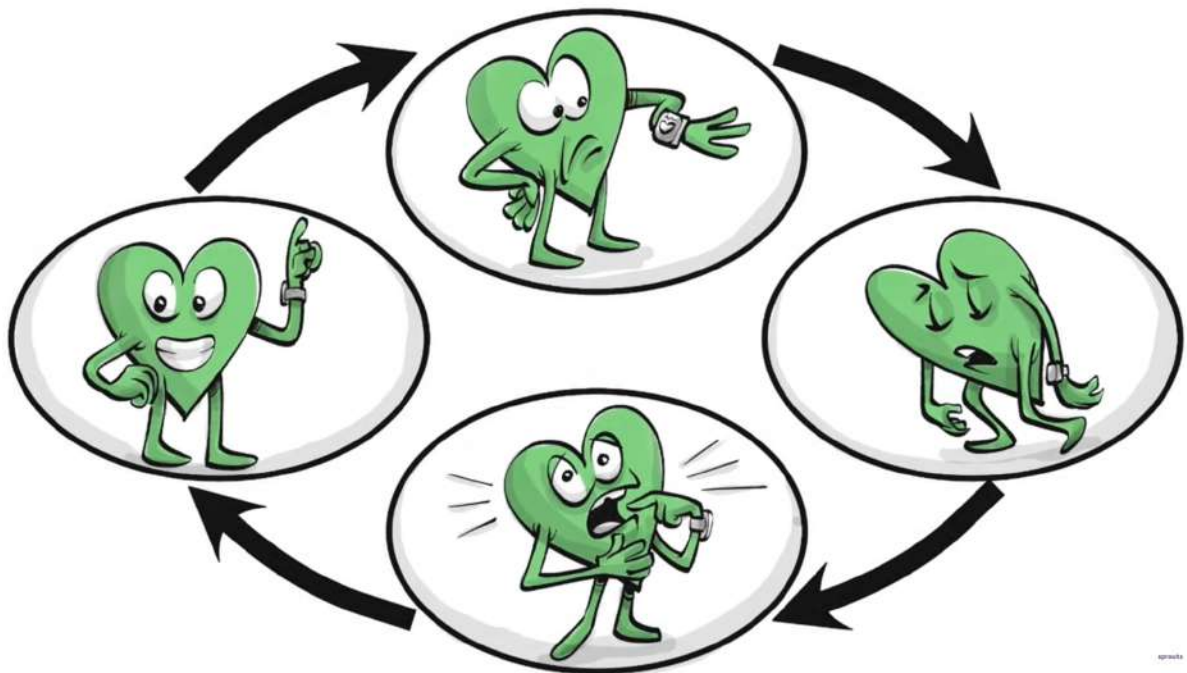
Gyakran **hatástalan**, mivel eltereli a figyelmünket a tényleges szükségleteink tisztázásáról, és elvonja a figyelmünket a tényleges konfliktus megoldásától.

Az erőszakmentes kommunikáció azon az elképzelésen alapul, hogy mindannyian osztozunk olyan egyetemes emberi vágyakban, mint a **bizalom, a biztonság és a megbecsülés** iránti igény. Lehetővé teszi számunkra az **empátiát és a tiszta gondolkodást**. És ennek eredményeképpen jobb és őszintébb megértést érünk el a másiktól.



Az erőszakmentes kommunikáció **4 lépést** követ:

- 1. megfigyelés
- 2. érzések
- 3. szükségek
- 4. kérések



Hogy megértsük, hogyan működik, képzeljük el, hogy egy diák **elkésik az órától**.

Régi Jay, a korábbi tanára, általában csak annyit mondott volna: "Már megint itt jön, Elkésett Anna ." Az órán aztán **kipécézte** volna magának, és utána - büntetésként - egy csomó **értelmetlen feladatot** adott volna neki. Ezután mindketten rosszul érezték volna magukat a nap hátralévő részében.



Új Jay, aki a jelenlegi tanára, az erőszakmentes kommunikációról tanult, és tudja, hogy az egy világos **megfigyeléssel** kezdődik.

A megfigyelés során megpróbál **konkrét tényeket észrevenni** - olyan dolgokat, amelyek éppen abban a pillanatban történnek. New Jay feljegyzi, hogy Ann 20 perc késéssel érkezett, és hogy a pulzusa felemelkedett ettől- ez valószínűleg a stressz jele. A megfigyelések megosztását nem szabad összekapcsolni azok értékelésével, mert akkor mások kritikát hallhatnak, és természetesen ellenállnak.



Amikor az **érzéseire** összpontosít, Új Jay megtanulhatja megérteni a különböző mögöttes érzelmeket. Ez azért fontos, mert ami dühnek tűnik, az valójában szomorúság is lehet. E lépés során lényeges, hogy **megkülönböztessük az érzéseket a gondolatoktól**. Az óra után Új Jay megosztja megfigyelését, és elmagyarázza Annának, hogy **nem érzi magát megtisztelve**, amikor valaki elkésik az órájáról.



Az igényeid ismerete azért fontos, mert így gazdagodhat az életed, és jól érezheted magad. Ha figyelmen kívül hagyjuk a szükségleteinket, vagy nem élünk az értékeinknek megfelelően, stresszt és frusztrációt tapasztalunk. Annak megértése, hogy mindannyiunknak vannak univerzális **emberi szükségletei**, talán a legfontosabb lépés a folyamatban. Új Jay azt mondja Annának, hogy meg kell találniuk a módját annak, hogy **tiszteletben tartsák egymás értékeit és vágyait**.

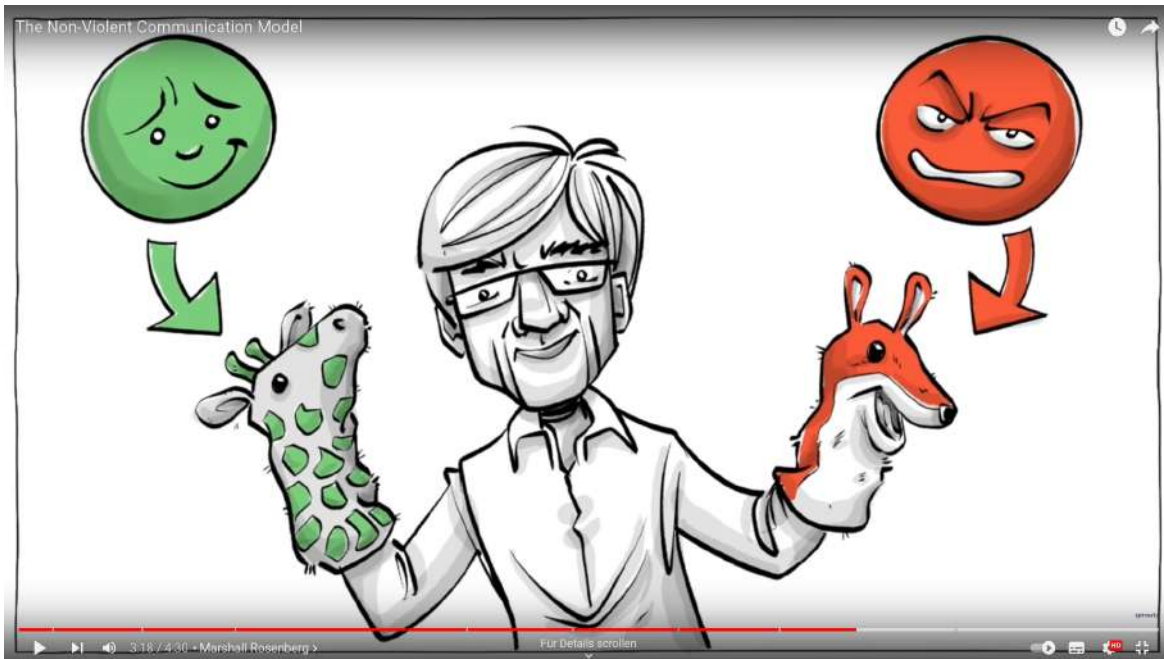


Végül megfogalmazódik a **kérés**, amely tisztázza, hogy mit szeretne a jövőben Új Jay magának és mit szeretne ettől a kapcsolattól. A **világos kérések** tehát döntő fontosságúak az átformáló kommunikációhoz. Amikor konkrét cselekvéseket kérünk, gyakran találunk kreatív módokat arra, hogy **mindenki igényeit kielégítsük**. Új Jay megkéri Annát, hogy egyáltalán ne jöjjön be az órára, ha történetesen 1 percnél később érkezne.



Marshall Rosenberg, aki a modellt kidolgozta, két állattal szeretne bemutatni a kommunikációs stílusok közötti különbségeket. A **sakál az agresszió, a dominancia és az**

erőszakos kommunikáció szimbóluma volt. A zsiráf a hosszú nyakával és nagy szívével a tisztánlátó és együttérző beszélőt és az erőszakmentes kommunikációs stílust képviseli.



"Minden **erőszak**" - írta Rosenberg - "annak az eredménye, hogy az emberek elhitetik magukkal, hogy **fájdalmuk más emberektől származik**, és hogy következésképpen ezek az emberek megérdemlik a **büntetést**".

