

ERŐSZAKMENTES KOMMUNIKÁCIÓ AZ ONLINE VILÁGBAN

–Bátori Anikó–

Bevezető

A kommunikáció tette lehetővé, hogy az ember váljon a legfejlettebb és legsikeresebb élőlényvé a földön. Most viszont sokszor mégis a kommunikáció által pusztítjuk egymást, az évezredek alatt kialakított kultúrát és civilizált életmódot. Vajon mi vezetett el addig, hogy az utcán, ha véletlenül egymáshoz szólunk, azt sokszor agresszíven tesszük? A valós tér mellett egyre inkább jelen van mindenki a digitális térben is, és kétség sem fér ahhoz, hogy ezt a viselkedési mintát az online térbe is magunkkal visszük.

A digitális világ növekvő jelentőségét ma már senki sem vonja kétségbe. Ehhez szorosan kapcsolódva az is közismert, és globális szinten elterjedt probléma, hogy rengeteg az agresszió a digitális világban, ami verbális agresszióban nyilvánul meg. Az online megjelenő tartalmaknál a kommentszekció külön tartalmi egységet alkot. A cikket, videót, képet fogyasztók nagy százaléka fejezi ki véleményét nyilvánosan – legyen szó pozitív vagy negatív véleményről. A következőkben arra a kérdésekre kerestem a választ, hogy miért használunk verbális agressziót és milyen módszer, alternatíva létezik ennek csökkentésére, visszaszorítására.

Verbális agresszió az online térben

A verbális erőszak bizonyos formái már büntetőjogi eljárást vonnak maguk után. Ilyen például a rágalmazás, becsület-sértés és zsarolás (Veszelszki, 2017). Jogi útra azonban csak nagyon kevesek terelik az ilyesfajta atrocitásokat. Főleg közszereplők, akiknek a népszerűségén, szakmai becsületén kárt ejthetnek az ilyen esetek. Más kontextusban a probléma nem fokozódik ilyen mértékben, inkább csak az egyén mentális egészségét veszélyezteti, mivel a nyelvi agresszió a legtöbb esetben a másik ember énképére van hatással (Buda, 1986).

Kegyesné (2003. 1. o.) definíciója alapján a verbális agresszió „olyan verbális viselkedésforma, olyan verbális aktus, amelynek során a beszélő szándéka az, hogy direkt vagy indirekt módon (de mindenképpen szándékosan), az elhangzott nyelvi megnyilatkozás tartalma és/vagy minősége (pl. hangerő) folytán egy másik személyt bántalmazzon, szidalmazzon, sértegessen”. A nyelvi agresszió tehát egy direkt cselekedet, amelynek az előbbieken túl az is célja, hogy a másik személynek fájdalmat okozzon, vagy rossz érzést keltsen benne (Csepeli, 2001).

Rosenberg (2001) elmélete szerint az erőszakos kommunikáció során vannak gyakran visszatérő elemek. Ilyenek az összehasonlítgatás és vádaskodás, általánosítás, az erkölcsi ítélkezés („jó/rossz”, „normális/beteges”, „helyes/helytelen”), a sértések és gorombaság, az érzéseinkért való felelősség átruházása, valamint a fenyegetés, büntetés.

Ezt a fajta kommunikációt nevezi sakálnyelvnek. Evans (2004) úgy vélekedik az erőszakos kommunikációról, hogy annak legfőbb célja a másik feletti dominancia kialakítása és az uralom fenntartása. Ide sorolja a titkolózást, az ellenkezést, a leszólást, a viccnek álcázott erőszakot, a beszélgetés akadályozását és a mellébeszélést, a vádaskodást és a hibáztatást, az ítélkezést és a kritizálást, a bagatellizálást, az aláásást, a fenyegetést, a mondottak elfelejtését, a parancsolgatást, a tagadást és a bántalmazó dühkitörést (2004, 91–93. o.).

Evans (2004) és Rosenberg (2001) elméletére is igaz, hogy az erőszakos kommunikáció tartalmaz nyílt és rejtett erőszakot is. Evansnél pedig olyan elemek is megjelennek, melyeket a magyar társadalmi normák szerint legtöbbünk nem is tekintene verbális erőszaknak. Ez pedig kifejezetten

igaz az online kommunikációra, ahol gyakran hiányzik a kommunikáló felek között a közös csoportnyelvi norma. Így a digitális térben sok esetben álcázva jelenik meg az erőszakos kommunikáció. Előfordulhat, hogy még az agresszor számára sem nyilvánvaló, hogy ilyesmit követ el. Ráadásul az is egyre jellemzőbb, hogy viccként, iróniaként állítják be az esetet (Veszelszki, 2017), ami egy kiváló eszköz arra, hogy az elkövető mentesítse magát a tettei felelőssége alól.

Az internetes kommunikációval kapcsolatban már hamar kimutatták, hogy az anonimitás és a személyes kapcsolat hiánya fokozódó agresszióhoz vezethet (Hardaker, 2013, 59. o.). Manapság viszont azt látjuk a kommenteknél, közösségi csoportoknál, hogy névvel, fényképpel és sokan nyilvános profillal vannak jelen, ám az agresszió mértéke így sem csökken (Veszelszki, 2017).

A verbális kommunikációval kapcsolatban lényegi kérdés, hogy milyen gyakran fajul tettelegességgé, amikor már fizikai sérülések is bekövetkeznek. Több tanulmány is vizsgálta a kommunikációs képességek és az erőszakos cselekedetek közötti relációt, és azt találták, hogy a kommunikációs képességek fejletlensége a verbális agresszió egyik legfőbb kiváltó oka (Bandura, 1973; Infante, Chandler, & Rudd, 1989). Ebből pedig következik a kérdés, hogy vajon a kommunikációs képességek fejlesztésével lehetséges-e csökkenteni a verbális agressziót. Marshall Rosenberg szerint igen.

Az erőszakmentes kommunikáció (EMK)

A verbális agresszióra és erőszakos kommunikációra válaszként, mintegy megoldási vagy megelőzési stratégiaként alkotta meg „erőszakmentes/együttműködő kommunikációra” keresztelt elméletét Rosenberg. Ennek négy alapeleme:

1. **megfigyelés** (Azt látom, hogy ritkán mosogatsz.)
2. **érzés** (Csalódott vagyok és kiábrándult.)
3. **szükséglet** (Szükségem lenne partnerségre a háztartás vezetésében, hozzájárulásra a környezetünk tisztántartásában és pihenésre, amikor itthon vagyok.)
4. **köszönet vagy kérés** (Ezért azt kérem tőled, hogy osszuk el igazságosan, hogy mikor ki mosogat.)

Az erőszakmentes kommunikáció lényege, hogy minél pontosabban, hatékonyabban tudjuk kommunikálni a szükségleteinket, ezáltal közös megértésre, egyenrangúságra és tudatosságra törekedjünk. Az elmélet alapján kétféleképpen kommunikálhatunk, zsiráfként vagy

sakállként. Az előbbi a hosszú nyakának köszönhetően rálátással bír mindenre, emellett pedig a zsiráfoknak van a szárazföldi állatok között a testéhez képest legnagyobb szíve. Szemben a sakállal, aki egy hirtelen haragú és nagyon domináns állat. Az elképzelés szerint mindkét állatnak, és az általuk megtestesített kommunikációnak, van helye és ideje az életünkben. Miután kiengedtük a sakált, szükséges a felszínre hozni a bennünk rejlő zsiráfot, hogy konstruktív párbeszédet folytassunk és meghallgatásra kerüljön minden fél.

Rosenberg azt állítja (Rosenberg 2003), hogy az embereket meg lehet tanítani, hogy együttérzéssel és őszintén kommunikáljanak. A zsiráf nyelvének elsajátításához azonban elengedhetetlen, hogy tisztában legyünk a saját érzéseinkkel, szükségleteinkkel, őszintén és empátiákkal kommunikáljunk, valamint képesek legyünk önzetlenül a másokra figyelni. Erényeihez tartozik még, hogy észreveszi az automatizmusokat, megszünteti azokat és gyakran végez önreflexiót.

Az EMK felnőttkorban is elsajátítható, azonban fiatalon sokkal egyszerűbben és könnyebben válik alapértelmezett nyelvvé. Ráadásul a digitális térbe is áttemelhető és könnyedén alkalmazható írásos megnyilvánulások alkalmával is, azonban az elméletet ismerők szűk körén kívül nagyon kevés emberrel lehet találkozni, aki saját maga és mások számára is ennyire őszintén és tisztán kommunikálna.



Az agresszió jelentése az EMK-ban

Az erőszakmentes kommunikáció elmélete szerint (Rosenberg, 2001) az agresszió, düh és erőszak egyfajta jelzés. A düh ugyanis nem egy alapérzés, hanem minden esetben ítélettel együtt jelentkezik, tehát gondolattal, korábbi tapasztalatokkal keveredik. Ehhez hozzátartozik még, hogy általában olyan szituációkban alakul ki erős harag, amikor az életünkkel vagy értékrendünkkel kapcsolatban kapunk negatív visszajelzést, elutasítást. A zsiráfnyelvet jól beszélők tudják, hogy a düh egy erős kielégületlen szükségletre utal, ez azonban sok esetben mélyen rejtve van. A gyökerek megtalálásához és a düh mögött álló szükséglet kielégítéséhez 5 lépcsőfokon keresztül lehet eljutni.

1. Fel kell ismernünk és tudatosítanunk, hogy dühösek vagyunk mert szükségünk van valamire.
2. Meg kell élni a dühöt, időt és teret kell hagyni neki.
3. Csak ezek után van lehetőség megoldási stratégiát keresni a kielégületlen szükségletre.
4. Azokban a helyzetekben, amikor dühösek vagyunk, általában mások is érintettek. Így, ha már kidühöngtük magunkat, beszéljünk a másikkal, osszuk meg a saját érzéseinket és értően, odafigyeléssel hallgassuk meg a másik felet.

5. Majd miután közös megértésre jutottunk, sor kerülhet a kérésre. Itt nemcsak a másikkal kapcsolatban, hanem magunkkal szemben is nyugodtan fogalmazzunk meg kérést!

Verbális agresszióra EMK

Noha már több mint egy évtized eltelt azóta, hogy Magyarországon is meghonosodott a Facebook és a YouTube, az online kommunikáció terén mintha mit sem tanultunk volna. Hiányzik az etikett, a norma és a hagyományok. Semmi nem ad támpontot ahhoz, hogy hogyan kell viselkedni és beszélgetni online. A modern társadalomban sokszor automatikusan kezdjük el használni a sakálnyelvet, így nagyon sok tanulást, energiát és figyelmet igényel, hogy a zsiráfnyelvet is anyanyelvi szinten beszéljük. A sakálok, vagy más néven trollok, gúnyolódók egyre jelentősebb számban vannak jelen és egyre aktívabbak, sőt sokszor észre sem vesszük őket. Sokan csak azért látogatják a komment szekciót, hogy saját véleményüket leírják, belső feszültségüket levezzék. Dance (2017) a trollokkal szembeni védekezésre azt tanácsolja, hogy ne menjünk bele a játszamába és inkább ne is reagáljunk a sértő, bántó kommentekre.



Saját tapasztalatom és a szakirodalom segítségével azonban egy másik perspektívából szeretném megközelíteni a problémát. Nemcsak a trollokkal szemben, hanem barátainkon, ismerőseinken is hajlamosak vagyunk verbális erőszakot alkalmazni. Egyszerűen azt gondoljuk, hogy csak elmondtuk a véleményünket, őszinték voltunk, vagy akár még azok sem teljesen, mert humor és ironia formájában mutattuk be a nézetünket. Ha viszont a gyermekek és felnőttek elsajátítanák az EMK módszerét, akkor a sakálók kevésbé találnának célt maguknak. A baráti kapcsolatok őszintébbek lennének és kevesebb lenne a belső, kimondatlan, felszín alatti feszültség az emberi kapcsolatokban.

Rosenberg módszerét alkalmazva olyan kommunikáció jöhetne létre a felek között, ami win-win szituációt eredményez, tehát nincs benne győztes és vesztes vélemény. Az EMK megengedi, hogy teret adjunk a bennünk rejlő sakálnak, mert miközben ijedségünkben, haragunkban otthon hőzöngünk, addig gondolataink formálódnak, érzéseink és szükségleteink letisztulnak. De ez nem azt jelenti, hogy ha rossz napom van, az összes aznap posztolt kép alá beírok valami passzív-agresszív kommentet, hanem hogy elvonulok otthon, vagy egy bizalmas

barátnak, akitől csak meghallgatást kérek, kiadom a gőzt. Persze elképzelhetetlennek tűnik, hogy a kommentnél a négylépcsős módszert tartsuk szem előtt, és mindenki válasza úgy kezdődjön, hogy „az a megfigyelésem...”. Az viszont az elmélet hatékony alkalmazása lenne, ha mindenki, mielőtt kommentet hagy, vagy passzív-agresszívan reagál egy csoportbeszélgetésben, átgondolná, hogy mit is érez valójában, ami elvezetné ahhoz, hogy mi is az igazi szükséglete. Mert ha pusztán meghallgatásra, kapcsolódásra, barátokra vágyik, akkor arra sokkal hatékonyabb módszerek is léteznek, mint mások kommentjeire rákontrázni.

Ezenkívül, aki már valamilyen szinten elsajátította az EMK alapjait, az tudja, hogy az érzések és szükségletek mögött nagyon sok esetben minták, régi sérülések, feldolgozatlan traumák vagy hosszú ideje fennálló hiányok állnak. Így a módszert alkalmazva nemcsak a személyes konfliktusokat csökkenthetjük le, hanem belső konfliktusokkal is lezárolhatunk. Remélem sok, a koronavírus mellett, vagy ellen hőzöngő számára válik nyilvánvalóvá, hogy csak tisztánlátásra, szabadságra, egészségre, vagy akármi másra vágyunk, nem pedig arra, hogy idegeneknek, meghallgatás és visszajelzés nélkül leírják a véleményüket.

Hivatkozások

Bandura, A. (1973). *Aggression: A Social Learning Analysis*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Buda B. (1986). Az agresszió megértésének pszichológiai korlátai. In Csányi V. (szerk.), *Agresszió az élővilágban* (pp. 183–194). Budapest, HU: Natura.

Dance, A. (2017). Communication: Antisocial Media. *Nature*, 543. 275–277.

Hardaker, C. (2010) Trolling in Asynchronous Computer-mediated Communication: From User Discussions to Academic Definitions. *Journal of Politeness Research*, 6, 215–242.

Infante, D. A., Chandler, T. A., & Rudd, J. E. (1989). Test of an Argumentative Skill Deficiency Model of Interspousal Violence. *Communication Monographs*, 56, 163–177.

Kegyesné Sz. E. (2003). *Verbális agresszió ma Magyarországon*. (Elhangzott előadás az Erőszak és nemek: a társadalmi nemek kutatása Magyarországon az ezredfordulón című konferencián. Kézirat)

Rosenberg, M. B. (2001). *A szavak ablakok vagy falak – erőszakmentes verbálisció*. Budapest, HU: Agykontroll.

Rosenberg, M. B., & Eisler, R. (2003). *Life-enriching Education: Nonviolent Communication Helps Schools Improve Performance, Reduce Conflict and Enhance Relationships*. PuddleDancer Press.

Suarez, A., Lee, D. Y., Rowe, C., Gomez, A. A., Murowchick, E., & Linn, P. L. (2014). Freedom Project: Nonviolent Communication and Mindfulness Training in Prison. *Sage Open*, 4(1),

Veszelszki, Á. (2017). Verbális és vizuális agresszió online: Az internetes trollok. *Jel-kép: Kommunikáció Közvélemény Média*, 2017/2, 17–30.