

Schild Marianna
schild.marianna@gmail.com

A LATENS ÉS A MANIFEST ÉRZELMI ERŐSZAK FELISMERÉSÉNEK JELENTŐSÉGE ÉS AZ ELLENE VALÓ VÉDEKEZÉS LEHETŐSÉGEI A VÉDELMI SZFÉRÁBAN

Absztrakt

Mindennapi életünk során gyakran találkozunk olyan jelenségekkel, amelyek mögött az agresszivitás áll. Felmerül a kérdés, ismerik-e a védelmi szférában az agresszivitás, az erőszak, ezen belül, az érzelmi erőszak jelenségét? Vannak-e megfelelő ismereteik olyan eljárásokról, amellyel csökkenthetik az agresszivitásnak ezt az emocionális formáját?

A szerző a fenti kérdések megválaszolásának érdekében bemutatja az érzelem természetrajzát, funkcióit, valamint elemzi a jelenségét, keletkezését, megnyilvánulási formáit. Olyan eljárásra/módszerre hívja fel a figyelmet, amellyel eredményesen csökkenthető az érzelmi erőszak, és ezáltal közvetve sikeresebbé tehető a védelmi munka.

In everyday life we often encounter with certain phenomena behind which we can find aggressive. A question arises here, is the phenomenon of aggressively and violence, more precisely emotional violence, known in the defensive sphere? Are the people who work in this sphere aware of the procedures with which they could lessen this emotional form of aggressively?

To answer the questions above, the author will show the nature of emotion and its functions, also intends to analyze the phenomenon, the origins and the manifestations of emotional violence. She would like to draw attention to procedures / methods with which emotional violence could be reduced effectively, and then defensive work would become more successful.

Kulcsszavak: *érzelem, erőszak, mobbing, áldozat, pszicho-terror, transzgenerációs átvitel, modelltanulás, hatalomvágy, erőszakmentes kommunikáció ~ emotion, violence, mobbing, victim, psychoterror, transgenerational transfer, model learning, lust for power and non-violent communication*



1. ábra. Erőszakmentes- és erőszakos kommunikáció¹

BEVEZETÉS

Mai tudatos életünkben egyre nagyobb igény mutatkozik emberi jogaink megértésére, az emberi méltóság tiszteletére. Mindenkinek fontos lehet a munkahelyi közérzet és a családi légkör javítása, a humán erőforrás hatékonyságának növelése, az ember személyiségének minél teljesebb megismerése, a hétköznapiak egyre kevesebb feszültséggel való eltöltése. Az érzelmek kontrollálásának elsajátítása pszichológiai kultúránk része, hiszen a mások feletti hatalom gyakorlásánál nagyobb feladat a saját magunk feletti hatalom megismerése, és az azon való „uralkodás.” Gyakran találkozunk azonban olyan emberekkel, akik nem kellően érettek erre, és a belső feszültségeiket az agresszivitás valamilyen formájában jelenítik meg.

A védelmi munka során szervezetpszichológiai szempontból is fontos ismernünk az érzelmek, valamint az érzelmi erőszak jelenségét, hiszen a parancsuralmi rendszer, az állandó készenlét pszichés hatásai ezen a szakterületen kétséget kizáróan jelentkeznek. A vezetőknek nagy a felelősségük akár a munkahelyi érzelmi mobbing korai felismerésében és az ellene való küzdelemben, vagy az egyéb problematikus kérdéseknél.

A védelmi szakemberek többnyire valamilyen rendkívüli helyzet kapcsán kerülnek bevetésre, amikor is erős érzelmi reakciókkal találkoznak. Ezek ismerete, a megnyilvánulások helyes dekódolása minden bizonnyal fokozhatja munkájuk hatékonyságát. A mentendő emberek érzelmi megnyilvánulásainak felismerése mellett a saját lelki reakcióik ismerete is nagyon fontos. E nélkül ugyanis nem tudják megfelelő mederben tartalmi az érzelmi kitöréseket, és ez negatívan hatással lehet munkájukra.

A védelmi szféra azon területein, ahol az agresszivitás felismerése, nyomon-követése akár életet menthet, mint például a nyomozás, terror-elhárítás, tűzvizsgálat területén, vagy az ellenőrzések során bizonyos jelenségek okainak felismerése folyamatában, ezeken a szakterületeken nem csak a felismerés szintjén kell találkozniuk például az érzelmi terror jelenségével, hanem az ellene való küzdelem néhány megoldását is ismerniük kell.

A hadtudományban jártas szakemberek jól ismerik a pszichés hadviselés jelentőségét, módszereit, az ellene való védekezési lehetőségeket. A háború a politika kudarca, és egyben a kirobbanó, latenssé váló agresszió a pozitív pszichológiai befolyásolás kudarca is. Ebből adódóan, a pszichológiának, mint elméleti tudománynak fontos szerepe lehet abban, hogy a védelmi szférában ezeket a jelenségeket felismerjék, értelmezzék, mint alkalmazott tudomány

¹ <http://www.google.hu/search?q=er%C5%91szakmentes+kommunik>

pedig, segítséget nyújtsanak az agresszió kezeléséhez, kioltásához, pozitív energiákká formálásához.

Ahhoz, hogy a fenti folyamatokat értelmezhesük, megvizsgálom az érzelem jelenségkörét, funkcióit, szerepét az életünkben. Ezt követően bemutatom az érzelmi erőszak természetrajzát, formáit, és a családi erőszak veszélyességét, valamint a verbális agresszió megnyilvánulási formáit. Elemzem egy speciális formáját, a munkahelyi mobbingot, valamint a lelki erőszakot elkövetők személyiségét. Keresem az érzelmi erőszak elleni védelem formáit, ezek között az erőszakmentes kommunikációban rejlő lehetőségeket.

A célok elérése érdekében elemeztem a téma irodalmi anyagait, vizsgáltam a védelmi szférában előforduló lelki erőszak formáit, a kommunikációs lehetőségek alkalmazhatóságát az erőszak elleni énvédelemben, illetve a saját szakmai tapasztalatomat, tanácsadói gyakorlatomat is beépítettem az anyagba.

1. AZ ÉRZELEM JELENSÉGGÖRÉ

„Az érzelmek tudatos létünk minden szakaszában és pillanatában jelen vannak (Sartre 1858).”²

Az érzelem többféleképpen definiálható, megfogalmazásai között a következő variációkkal találkozunk: erős érzés, fokozott ébrenléti állapot, tudatminőség, intenzív hajtóerő, nyugtalan állapot, mely meghatározott dolog felé irányul és mind viselkedésbeli, mind élettani változásokban nyilvánul meg, aktivitásunkat növelő vagy csökkentő tényező. Bármilyen emberi tevékenységet vizsgálunk, azt csak a hozzá való viszonyunkkal, érzelmi beállítódásunkkal együtt tehetjük.

„Az érzelem összetett, többkomponensű, cselekvésre sarkalló epizód. Az erőteljes érzelmek legalább hat összetevőből állnak (Frijda, 1986; Lazarus, 1991/b).”³

Az érzelem összetevői: „a szubjektív élmény, a vegetatív arousal (éberség), a kognitív kiértékelés, az érzelmkifejezés, az érzelmi reakciók és a cselekvéses tendenciák.”⁴

Mindezek nem öncélúak, hanem fontos szerepük van az életünkben. Vizsgáljuk meg ezeket!

A *kognitív kiértékeléssel* felmérjük az érzelem számunkra meghatározó jelentését. A szubjektív élmény az érzelem által kiváltott érzés, amit a gondolkodási és cselekvési tendencia követ, amik a gondolkodásunkat egy meghatározott irányba terelik, befolyásolják döntéshozatalunkat és ítéletalkotásunkat. Ha valaki például felbosszant bennünket, akkor készületet érezhetünk arra, hogy valamilyenfajta agresszióval válaszoljunk vissza. Az érzelmek hatással vannak az életműködésünkre, fiziológiai reakciókat hoznak létre, amelyek a vegetatív idegrendszerből indulnak ki.

„[...] Az érzelmi arousal-lal együtt járó fiziológiai változások többsége a vegetatív idegrendszer szimpatikus ágának aktivációjából származik, mivel ez készíti elő a szervezetet a vészreakcióra.”⁵ Ilyenkor változás következik be a különböző életfunkciókban: szív működés, légzés, emésztés, testtartás, mimika, hang, vércukorszint, vérnyomás, vérárvadás, nyálválasztás stb. „Az érzelmileg jelentős stressz növeli a mellékvesekéreg-hormonok termelését, amelyek elnyomják az immunrendszer működésének bizonyos aspektusait.”⁶

A következő érzelmi összetevő az *arc kifejezés* (mimika), ami az arc izmainak játékát mutatja meg. Az utolsó elem az *átélt érzelmre adott válasz*.

² Freddie Srtasser-Paul Randolph, 2005.

³ Atkinson, Hilgard at all: Pszichológia Osiris Budapest, 2005. 418. oldal

⁴ Rita L. Atkinson, R. C. Atkinson, E. E. Smith, Daryl J. Bem, Susan Nolen-Hoeksema 2001.

⁵ Rita L. Atkinson, R. C. Atkinson, E. E. Smith, Daryl J. Bem, Susan Nolen-Hoeksema 2001.

⁶ Oatley-Jenkins, 2001.

„Az arckifejezések kommunikatív funkciójukon túlmenően az érzelem élményének létrejöttéhez is hozzájárulnak. [...] Ezt hívjuk mimikai visszacsatolás hipotézisének (Tomkins, 1962).”⁷ Ez az elmélet igazolja, hogy az arckifejezésünkről visszajelentést kapunk, amely fokozhatja az érzelem intenzitását.

Az érzelmek befolyásolják a stressz kialakulását és lefolyását is. „Normál esetben a stresszre adott adekvát válasz a helyes megküzdés, a katasztrófahelyzetben a tevékeny önmentés és a mások mentésében való részvétel.”⁸

Az érzelemnek motiváló és cselekvésre ösztönző szerepe van, és még mielőtt még keletkezne az emberben, minden esetben megelőzi egy értékelési folyamatot, ill. ítéletalkotás. A valóság, a megismerési folyamat és az érzelem egy igen komplikált viszony, aminek segítségével kiszűrhetjük, hogy mi jelenti számunkra a biztonságot. Az érzelmek tehát fontos szerepet töltenek be az egyén életében



2. ábra. Az érzelmek mimikai kommunikációja⁹ és anyai érzelmek¹⁰

Vizsgáljuk meg ezeket a funkciókat!

Rolls (2000) és Plutchik (1994) szerint az érzelem az evolúciós, kognitív folyamatokban való részvétel, viselkedés szabályozása (inger-válasz). Előfordulnak olyan lelki állapotok, amikor az érzelmek nem tudnak kifejeződni, ill. az egyén nem tudja beazonosítani azokat. Ezt a jelenséget alexitímiának nevezik.

„Darwin szerint az érzelem-kifejezések olyan mozgásmintázatok, amelyeknek valamikor volt funkciójuk, de felnőtt embernél attól függetlenül jelennek meg, hogy van-e valami hasznuk. James úgy gondolta, hogy az érzelmek belső állapotok észlelései, de nincs semmilyen közvetlen hatásuk a cselekvésre, mert akkor jelennek meg, amikor a viselkedés létrehozása már megtörtént.”¹¹

Vannak olyan érzelmeink, amelyek alkalmanként szabadon lebegnek: boldogság, szomorúság, harag, félelem. És vannak olyanok, amelyeknek mindig van tárgyuk. Ez a kötődési szeretet, gondoskodó szeretet, szexuális szerelem, és az undor. Ha az érzelmeket meg kell határoznunk, akkor prototípusok szerint gondolkodunk, folyamatban gondolkodunk, amelyek azonosítható lépésekből állnak.

⁷Atkinson, 2005.

⁸ Hornyacsek, 2010. 12. oldal

⁹http://www.google.hu/search?q=%C3%A9rzelmi+megnyilv%C3%A1nul%C3%A1sok&hl=hu&prmd=imvnsb&source=lnms&tbn=isch&ei=PsRpT4ndJojAtAagmYTsBw&sa=X&oi=mode_link&ct=mode&cd=2&ved=0CBAQ_AUoAQ&biw=1024&bih=598

¹⁰<http://anyalekcentrum.hu/2011/09/23/kotodes-anyahoz/>

¹¹Oatley-Jenkins, 2001.

Az érzelmek szerepét vizsgálva a mindennapi életünkben megállapítható, hogy megnyilvánulási formái befolyásolják az interperszonális kapcsolatainkat, hatással vannak a környezetünkhöz való alkalmazkodásra. Kialakulásuk függ attól, hogy hogyan értékeljük az adott szituációt, de mindenképpen hatással vannak életünk több területére, így a tanulásra, a munkára, a figyelemre, az ítéletalkotásunkra, és fiziológiai hatásuk is van. Az érzelmek kinyilvánítási formái, és főleg a negatív érzelmek önszabályozása minden embernél más és más. Az önszabályozási stratégiát az ember abban a kultúrában sajátítja el, amelyben él, de folyamatosan fejleszthető, alakítható.

Az érzelmek megnyilvánulási formái a rájuk adott válaszok. Mindenki előtt ismert a félelem, a bánat, a büntudat, a boldogság, a remény, elégedettség, undor, a szégyen, a rettegetés és más hasonló érzelmek, és a rájuk adott stressz-reakciók. „A stressz nevezhető alkalmazkodási folyamatnak is az egyént érő fenyegető ingerekre, azaz a stresszorokra.”¹² Azonban, ha az elfojtott érzelmek miatt, vagy éppen mások kitörő agressziója miatt tartóssá válik, akkor károsítja az egyént.

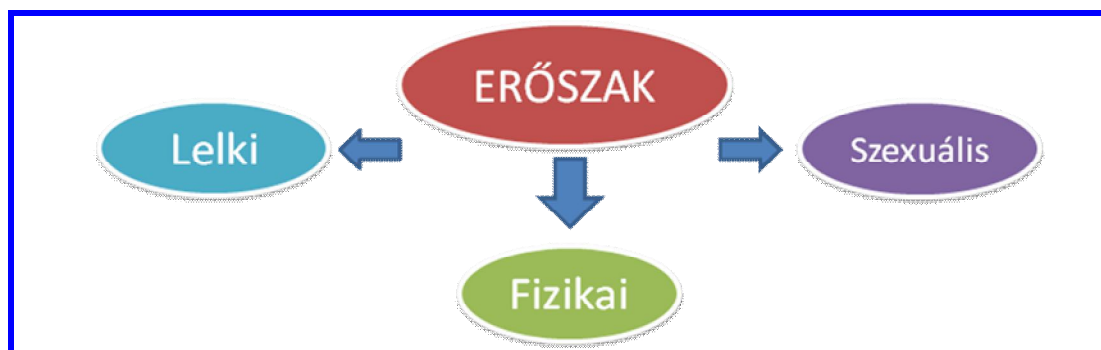
A védelmi szférában az érzelmek egy speciális megnyilvánulásával, a félelemmel kapcsolatban több tanulmány látott napvilágot, különösen a háború irodalmában (Shafer 1947-ben vizsgálta a vadászpilóták félelmi tüneteit).

Az érzelmek megnyilvánulhatnak harag, de akár agresszivitás, vagy annak robbanásszerű kitörési formájával, amely katartikus hatású lehet az adott személyre. Az érzelmek szabályozása magas szintű emberi tevékenység, az életünk során különböző stratégiákat alkalmazunk érzelmeink mederben tartására. Az emberek azonban különbözőek, így nem egyformán tudják kontrollálni az érzelmeikre adott válaszként megjelenő reakcióikat.

Az érzelmek tehát jelen vannak minden ember életében, fontosak a metakommunikációban, szélsőséges formái azonban akadályozzák a megfelelő emberi kapcsolatok kialakulását, zavarják azok működését. Az érzelmek szabályozásával elkerülhetőek ezek a jelenségek. „Érzelmeink szabályozása többnyire azt jelenti, hogy vagy igyekszünk fenntartani őket, vagy igyekszünk megszabadulni tőlük. Ennek eredményessége a szociális siker jó előjelzője lehet.”¹³ A mindennapjainkban azonban gyakran érzékelhető, hogy az érzelmek szabályozó funkció nem mindenkinél és mindig működik megfelelően, és ezáltal az erőszak, és ezen belül az érzelmi erőszak is gyakori jelenség.

2. AZ ÉRZELMI ERŐSZAK TERMÉSZETRAJZA

Az erőszak több formában is megnyilvánulhat. A leggyakoribb a fizikai és szexuális erőszak valamilyen formája, de egyre többet hallunk a lelki erőszak jelenségéről is.



3. ábra. Az erőszak fajtái
(készítette a szerző)

¹² Hornyacsek, 2012.

¹³ Atkinson, 2005.

„A botok és kövek a csontjainkat törik össze, míg a szavak a szívünket...” (Robert Fulghum)¹⁴

„Ha a szavak, vagy az attitűd gyengíti, sérti, vagy lebecsüli a másikat, erőszakról van szó.”¹⁵

Fontos felismernünk a hétköznapokban a közvetlen környezetünkben lappangó vagy nyíltan felbukkanó érzelmi erőszakot, hatalomgyakorlást, hiszen elfogadhatatlan, hogy az egyik ember a másíknak alattvalója legyen.

Attól függően, hogy egy érzelem gazdagítja, vagy károsítja a személyiséget, megkülönböztetünk pozitív (öröm, szeretet, szerelem) és negatív (rémület, harag, félelem) érzelmeket. Ha valamely érzelem kudarcot, csalódást vall, akkor frusztráció áll elő, amely „olyan állapot, amelyet a személyiség akkor él át, amikor valamely cél elérésére folytatott tevékenysége akadályba ütközik.”¹⁶

Ez tehát minden negatív érzelem alapja, aminek túlzott mennyisége az élet folyamán rombolja az egyén magabiztosságát, önértékelését.

„A pszichológiai tudományban ismert Dollart és néhány más amerikai pszichológus „frusztrációs-agressziós” elmélete, mely szerint a frusztráció (csalódás, lelki sérülés) agressziót vált ki, de nem csak támadó kedvet és agressziót, hanem – ahogy újabb kutatások kimutatták – regressziót, fixációt, függőségi magatartást, visszahúzódást, apátiát és pszichoszomatikus tüneteket is.”¹⁷

Az erőszak mindenhol előfordul, de a legfontosabb a családon belüli formáira figyelni, mert az a család, ahol az erőszak jelen van, nem tudja betölteni azt a funkcióját, amellyel hozzájárul a gyermekek érzelmi, értelmi neveléséhez, közösséggé formáló szerepe elveszik, és ezen túlmenően tagjai sérültté válnak. Ezeket az attitűdöket ráadásul mintázatként követik a gyerekek, és továbbviszik a saját interperszonális kapcsolataikra, utódaikra.

A *családdal*, mint a társadalom legkisebb egységével szemben az lenne az elvárás, hogy érzelmi klímájával biztonságot adjon és megóvjon, de ez sajnos nincs minden esetben így. A zárt falak mögött sokszor húzódik meg rejtett, vagy nyílt erőszak, ahová nincs betekintési lehetőség és ez nehezíti a felderítést. Tévedés lenne azt hinni, hogy ez csak az alacsony társadalmi pozícióban lévő embereknél fordul elő, hiszen mindez nem függvénye a család anyagi helyzetének, státuszának. Ez maga a családon belüli erőszak jelensége, ami a mai napig megoldásra váró nagyon fontos társadalmi és büntetőjogi probléma.



4. ábra. Családi erőszak¹⁸

¹⁴ Patricia Evans, 2004.

¹⁵ Patricia Evans, 2004.

¹⁶ Dr. Ranschburg Jenő, 2001.

¹⁷ Peter Lauster, 2003.

¹⁸ <http://www.google.hu/imgres?q=érzelmi+erőszak&um=1&hl=hu&biw=1024&bih=677&tbnid=PoTAppow4-mQM:&i>



5. ábra. Verbális erőszak¹⁹

Amerikai kutatók arra az eredményre jutottak, hogy az erőszak genetikailag nincs belénk táplálva, hanem evolúciós folyamat eredménye. Agresszió sokféleképpen jelentkezhet az emberi lélekben, viselkedésben: gondolatban, fantáziában, támadások, küzdelmek formájában, vitában, rágódásban, nappali álmokban, álmodozásban.

„Agresszióról beszélünk támadó jellegű magatartás, ellenséges - legtöbbször feszültséggel járó - belső rezdületek, élmények jelentkezésekor, amelyek irányulhatnak a külvilágra, személyre, vagy befelé, az átélőre magára, lehetnek tudatosak vagy tudattalanok, megmutatkozhatnak közvetlenül vagy közvetve (például bosszúságot okozó ajándékot küldése) akár átalakult formában is (például elfojtott agresszióból származó szorongásban, testi tünetekben).”²⁰

„Az agresszió azonban nem csupán káros, destruktív jelenség, hisz az élet s önmagunk védelme bizonyos mértékig ezt minden egészséges embertől megkívánja.”²¹ A szélsőséges, másokat bántó formáinak felismerése azonban létfontosságú, hiszen csak így van esély az ellen való küzdelemre.

„Gyakran előfordul, hogy maga az *áldozat* is úgy érzi, hogy nem tudja megfelelő elhithető erővel megfogalmazni (néha még önmagának sem) mi az, ami számára alig elviselhető lelki szenvedést okoz, ezért inkább kísérletet sem tesz arra, hogy beszéljen róla.”²²

„Mai szóhasználatban *agresszívnek* támadót, testi vagy lelki ellenségességet, kártékony szót, vagy cselekvést értünk.”²³ A külföldi irodalmakban inkább az erőszak szóval fejezik ki.

Az erőszak érzelmi formája lehet latens, vagy manifeszt, megnyilvánulhat közvetlen vagy közvetve, lehetnek verbális és nonverbális jelei.

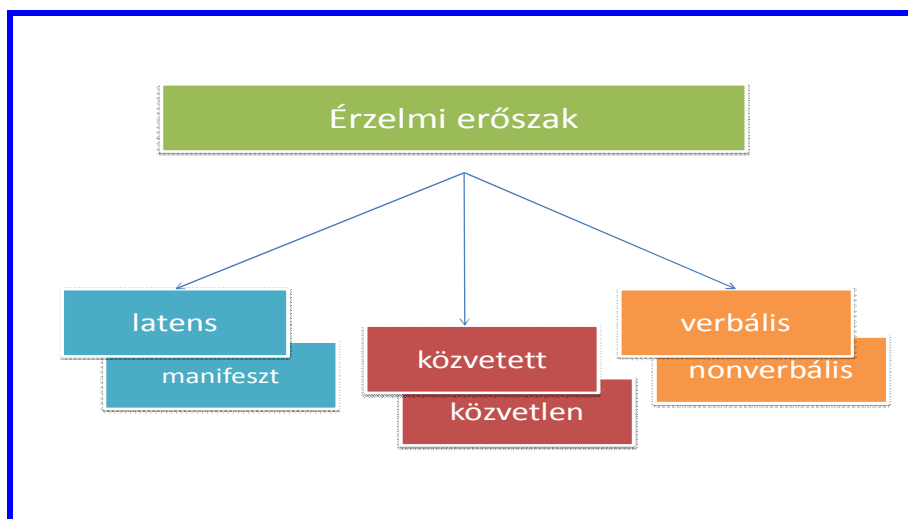
¹⁹ http://www.google.hu/search?q=csal%C3%A1don+bel%C3%BCli+er%C5%91szak&hl=hu&prmd=imvns&source=lnms&tbn=isch&ei=11JoT8CmCcyRswa-9qDmBw&sa=X&oi=mode_link&ct=mode&cd=2&ved=0CBsQ_AUoAQ&biw=1024&bih=5988

²⁰ Hárdi István, 2000. 17.

²¹ Hárdi István, 2000. 23.

²² Popper Péter, Ranschburg Jenő, Vekerdy Tamás, 2009.

²³ Hárdi István, 2000.



6. ábra. Az érzelmi erőszak megnyilvánulási formái (készítette a szerző)

Az érzelmi erőszakot más néven pszichológiai erőszaknak, emocionális erőszaknak vagy pszichológiai hadviselésnek nevezik. Amikor a család, vagy közösség egyik tagja kihasználva a hierarchiában elfoglalt helyét, olyan viselkedésre kényszerít egy másik embert, ami annak szándékával ellentétes, és aminek végrehajtására kizárólag az engedelmesség, illetve a következményektől való félelem készíti. Ilyen szempontból hasonlít a patriarchális családmodellre. A lelki erőszak mindig előzménye vagy kísérője a fizikai erőszaknak, de önállóan is képes komoly szenvedést okozni (az emberi gyűlölködés változatos formái).

Az, hogy mi számít *érzelmi erőszaknak*, egyéni tolerancia kérdése, és rendkívül változatos. Van, akinek az egyszerűnek hangzó főnöki *szidás* is elviselhetetlen sértést jelent, annyira, hogy esetleg kilép a munkahelyről, míg mások a rendszeres *megszégyenítést* evidenciaként kezelik, hosszú éveken át. Néha még olyan semmiségnek gondolt párbeszéd is sértő lehet, amikor valaki például megkérdezi a társát, hogy hol van valami, és erre a válasz az lesz: „Honnan tudjam?” Tehát, ha a szó mögé tekintünk, akkor kitűnik, hogy a válaszadó sértésnek veszi a kérdést, de nem fogja ezt nyíltan megmondani, hanem válaszába rejti a burkolt negatív érzését a partnere felé.

A támadás veszélyének lehetőségét a *fenyegetés* rejti, előjelezi, figyelmeztet rá. Különböző kommunikációs módjai vannak: lehet szóban, írásban, másokkal közvetetten üzenve (*zsarolások* alkalmával gyakran előfordul).

Ezt az erőszakot közvetett erőszaknak nevezzük: amikor is az elkövető „[...] „kerülő úton” éri el áldozatát, kitér a nyílt „összecsapás” elől, és másokat „használ fel” célja eléréséhez, olyan módon, hogy ő maga lehetőleg ne váljék azonosíthatóvá. [...]”²⁴ Például „*kibeszélés*”, „*megbélyegzés*”, „*összeugrasztás*”, és egyéb, ún. szociális manipulációk. Az *intrika*, *irónia*, *tapintatlanság* előfordulhat álcázott formában is.

A konfliktusokat el kell fogadnunk, mint az élet természetes velejáróit, az emberi kapcsolatok árnyoldalait. Ha mindenáron el akarjuk kerülni, akkor esetleg csak újabbakat generálunk velük. „Mi emberek konfliktusos lények vagyunk, személyiségünk alapvető mozgatóereje az ellentétek egysége és küzdelme.”²⁵ A passzív agresszív ember némán ellenáll, mások ellen irányuló szándékai a „nem cselekvésben” nyilvánulnak meg.

Az emberek sokszor nyilvánulnak meg így, amikor egy hatalmi pozícióban lévő, de ellenszenves egyénnel találkoznak, és ezzel elkerülik a konfliktust. Az ilyen típusú emberek azt mondják magukról, hogy „ők nem akarnak fölösleges bonyodalmat maguknak”.

²⁴ Ranschburg Jenő, 2006.

²⁵ Lovas Zsuzsa-Herczog Mária 1999.

Ennek a dolgozatnak ugyan nem témája, de azért nem hagyhatjuk figyelmen kívül azt a tényt, hogy az érzelmi erőszak fajtáiból könnyen kiteljesedhet a fizikai erőszak.

Agresszív érzelmeinket *verbális és nonverbális* úton fejezhetjük ki.

Joseph P. Forgas szerint a nonverbális üzenetek összetevői: a tekintetek játéka, a pupillák, a vizuális egyensúly az interakcióban, az agresszív nézés, a tér rejtett dimenziója.

3. A VERBÁLIS AGRESSZIÓ ÉS MEGNYILVÁNULÁSI FORMÁI

Hétköznapi életünkben a leggyakoribb erőszakforma a *szóbeli (verbális) agresszió*, melynek beépülése nem csak a munkahelyen, hanem a családi életben, párkapcsolatban, szülő-gyerekek kapcsolatban is káros, és így végül az egész társadalomra is. Vizsgáljuk meg ezeket!

A *verbális agresszió* támadó vagy sértő szavakat jelent, amelyek többnyire valótlan állítanak az emberről, és amelyek hatására akár el is hiszi a valótlan. Megjelenhet rejtett és nyílt formában. A burkolt forma közvetettsége miatt romboló hatású. Ezek a szavak minden esetben mélyreható sebeket, önérzeti sérelmeket, és az illető személyiségének leértékelését (devalválását) okozzák. Nevezik a másik ember „megőrzítésének” is. Lényeges annak a felismerése, hogy valójában egy ellenséges agresszióval állunk szemben, mivel fájdalmat okoznak vele. Nagyon fontos, hogy pontosan be tudjuk azonosítani az érzéseket. Ez azoknak az egyéneknek nem sikerül, akiknek gyermekkorukban nem volt megengedve, hogy szabadon kifejezhessék a véleményüket, nem volt biztosítva az érzelmi biztonságuk.

Az egyik alapvető érzelmünk, a *harag*, „mindenekelőtt arra jó, hogy pozitív és építő módon segítse a túlélést,”²⁶ olyan esetekben, amikor éppen védelemre szorulunk. Van, aki passzívan, tehetetlenül, bosszúra szomjazva, az időpontot rosszul megválasztva fejezi ki a dühét. Mások képesek normál mederben tartani a haragjukat.

A *szidalmazás* a szóbeli erőszak legáltalánosabb formája, melynek jellegzetessége, hogy többnyire olyan helyzetben történik, ahol más nem hallja, idővel egyre intenzívebbé válik, az elszenvedő egyre jobban megszokja, és alkalmazkodik hozzá, természetesnek gondolja.



9. ábra. Mérges sofőr²⁷



10. ábra. Haragos férfi²⁸

„A szóbeli erőszak sok tekintetben kultúránk szerves része. A *lehengetés, legyőzés, lenyomás, überelés, cáfolás, manipulálás, kritizálás, kötekedés, és megfélemlítés* sokak számára a tisztességes játszma tartozéka.”²⁹

Jellemző rá, hogy nem oda illő (inadekvát) keretben negatív összefüggésben adják elő a dolgokat, nem ritka az obszcenitás, aminek sajnos manapság az erkölcsi határai nagyon kitolódtak. Ferenczi Sándor pszichoanalitikus úgy véli, hogy „a trágár szavak használata csaknem egyenértékű egy szexuális agresszióval, az ellenkező nemű egyén lemeztelenítésével. Elfojtott tartalmak jelennek meg és intenzív erővel jelentkeznek a

²⁶ Gael Lindenfield 1995.

²⁷ <http://www.canstockphoto.hu/kepek-fotok/haragos.html>

²⁸ <http://www.canstockphoto.hu/kepek-fotok/haragos.html>

²⁹ Patricia Evans 2004

beszélőnél. Ezek a szavak, amelyek valamikor az infantilis vágy legnagyobb becsű tárgyai voltak, káromlások szitkok, és átkok formájában elevenednek meg újra.

A beszéd agresszív megnyilvánulását elárulhatják a különböző formai elemek, például a hangerő növekedése (a hangját szinte „fegyverként” használva a félelemkelésre kiabál, sivalkodik, üvölt). Változhat a hangszín is: lehet dörgő a férfiaknál, vagy sikoltó, rikácsoló a nőknél. A beszéd tempója, ritmusa, dallama is elárulhatja a mögöttes tartalmakat.

A *játszmák* azt a célt szolgálják, hogy a szereplők egyszer saját, máskor a társuk alkalmatlanságát bizonyítsák; hol elkövetőként, hol pedig áldozatként kölcsönösen gyötrik egymást.

A *sértegető* ember folyamatosan és fölényesen kritizál alappal vagy alap nélkül is, mivel nem a segítségnyújtás a célja, hanem a rombolás. Az áldozatban a méltatlanság és a hitványság érzetét kelti és azt érezteti vele, hogy nem méltó a szeretetre.

A *fenyegetéssel* az egyén a testi-lelki bántalmazás szándékát akarja előrevetíteni. Ilyen esetben mindig együtt jár a gyűlölet kinyilvánításának veszélyével, ami félelemkeltő lehet.

Kötekedés, lekicsinylés (devalválás), megalázás, *szeretetmegvonás* (szülő-gyerek kapcsolatban), valaki ügyességének, értelmi képességének, rátermettségének a folyamatos kétségbevonása, megsemmisítő kifejezések használata (senki, hülye, idétlen, semmirevaló stb.).

Az *átkozódás, káromkodás* esetében Sigmund Freudot idézhetjük, aki azt vallotta, hogy ilyen esetekben a köznapi erkölcsi élet, a vallás elfogadott alapjai kerülnek célpontba. A káromkodó regrediál (visszatér) az animisztikus világba, amikor a gondolatok a valóság részeként jelennek meg, s egyben mágikus varázslatos úton hatnak (főleg primitív népeknél). Így aztán a „gondolatok és a szavak mindenhatósága (Freud, 1940, 1942, 1948) érvényesül. [...] Sor kerülhet a hitvilág elemeire, az „istenkáromlásra” (blaszfémiára), a szentek szidására, stb. is.”³⁰

A pszicho-terror jelensége, az érzelmi erőszak nem ismeretlen a védelmi szférában sem, hiszen a szakmai munka során gyakran találkoznak a munkatársak ezeknek a jelenségeknek a rejtett vagy manifeszt megnyilvánulásaival. Találkozhatnak azonban a saját kollektívájukban kialakult formájával, a mobbinggal is.

Napjainkban egyre inkább vizsgálat tárgyává válik a *munkahelyi pszicho-terror* (mobbing) jelensége. Amikor az egyének az életük jelentős részét a munkahelyen töltik, fontos kérdés, hogy ott milyen hatások érik, van-e esélye normál, nyugodt légkörben, a kiteljesedés és az optimális teljesítmény elérésére. A fenti megjelenési formák különös „kulisszát” kapnak a munkahelyeken, ahol kiegészülve a nonverbális eszközökkel, mobbing formájában jelennek meg. A mobbing kifejezés a magyar pszicho-terror szó megfelelője. Ezt „a kifejezést, mint egy sajátos konfliktusfajta megnevezését Konrád Lorenz használta először. Az állatok viselkedését tanulmányozva arra a jelenségre alkalmazta, melynek során az állatok csoportosan támadtak egy másik állatra, hogy elűzzék, elriasszák, territóriumukat megvédjék.”³¹

Felnőtt emberek és gyerekek között közösségekben és a felnőtt életben a munkahelyen is előfordulhat ez a jelenség. Igaz ugyan, hogy a konfliktusok elkerülhetetlenek, és még pozitív szerepet is játszhatnak a csoportos és személyes kapcsolatokban, a szervezetfejlődésben, de a mobbing káros, mert morálisan elítélendő, a csoportot szétzilálja, megkeseríti az egyén életét, valamint negatív sztereotípiák sora, azaz a személyek egy csoportjáról alkotott negatív sémák összessége alakulhat ki.

³⁰ Hárdi István, 2000.

³¹ Csepelyi Magda, 2000.



7. ábra. Pszicho-terror megnyilvánulása^{32, 33}

A lelki erőszak jelenségét vizsgálva kiemeltük, hogy annak verbális formái rendkívül károsak, mindennapjaink részét képezik, azok felismerése, és az ellenük való védelem vagy a védtelenség károsan hat az egyénre. Speciális formája, a munkahelyi mobbing pedig, nem csak az érintettek életét nehezíti meg, hanem negatívan befolyásolja az adott szervezet működését, teljesítményét, hatékonyságát is. A fenti jelenségek megértéséhez meg kell vizsgálnunk azt, hogy milyen a lelki erőszakot elkövetők személyisége.

4. A LELKI ERŐSZAK DINAMIKÁJÁNAK MAGYARÁZATA, AZ ERŐSZAKOT ELKÖVETŐK SZEMÉLYISÉGGÉPE

Az érzelmek kiemelkedő szerepet játszanak az életünkben, kialakulásuk több tényezőtől függ, ezek között az egyik legfontosabb a helyzet értékelése az adott jelenség során. Az érzelmeink megnyilvánulási formái kihatnak az interperszonális kapcsolatainkra, de ez visszafelé is igaz, mások érzelmi megnyilvánulásai is hatnak ránk. Ezt a jelenséget gyakran használja „fegyverként” a minket körülvevő világ, és érzelmi zsarolással próbálja érvényesíteni az akarátát felettünk.

Az érzelmi erőszakot elkövetők személyiségének, reakcióinak ismerete, felismerése közelebb vihet bennünket cselekedeteik, motivációik megértéséhez. Vizsgáljuk meg a jelenségek körét

„Az érzelmi zsarolás a pszichológiai erőszaknak olyan fajtája, mely közvetlenül nem az önértékelés rombolására irányul; az elkövető partnerének bizonytalanságát, félelmeit, nyílt vagy rejtett büntudatát használja fel arra, hogy hatalomra tegyen szert áldozata felett.”³⁴

„A szóbeli erőszak nem „konfliktus”, hanem egy határ megsértése. A konfliktus és a határok megsértése között jelentős különbség van. Egy konfliktusban mindkét résztvevő más akar. A konfliktus feloldása érdekében a kapcsolatban lévő két ember megbeszéli céljait, igényeit és indokait, és kölcsönösen kreatív megoldásra törekszik. Talán lesz megoldás, talán nem, de egyikük sem bántja, uralja vagy vonja ellenőrzése alá a másikat. A szóbeli erőszak nem ilyen. A szóbeli erőszakot határsértésnek tekinthetjük, mivel nem más, mint énünk megtámadása és semmibevétele egy másik ember által, aki nem veszi tekintetbe határainkat, s rejtett vagy nyílt eszközökkel könyörtelenül a másik feletti hatalomra és felsőbbrendűsége törekszik.”³⁵ A megoldások egyike a határok határozott kijelölése, amivel saját egyéniségünket, integritásunkat védjük.

³² <http://www.canstockphoto.hu/kepek-fotok/haragos.html>

³³ http://www.google.hu/search?q=m%C3%A9rtes+felel%C5%91n%C3%B6k&hl=hu&prmd=imvns&source=lnms&tbn=isch&ei=BvBpT83fYv4sgb01IT0Bw&sa=X&oi=mode_link&ct=mode&cd=2&ved=0CA4Q_AUoAQ&biw=1024&bih=5988

³⁴ Popper Péter, Ranschburg Jenő, Vekerdy Tamás, 2009.

³⁵ Patricia Evans, 2004.

A szóbeli erőszak a fizikaival ellentétben nem hagy nyomot maga után, nem bizonyítható, de a lélekben komoly fájdalmat okozhat, és a gyógyulás ideje sokkal tovább tart, mint a fizikai sérülése. Az áldozat rendszeresen azt érzi, hogy valami nincs rendben önmagával. Miért nem érti a partnerét? Talán rosszul ért valamit, vagy talán rosszul kommunikál felé? Egy idő múlva az erőszakos partner elhíti vele mindezt, és ezért lesz nehéz a változtatás.

A negatív gondolkodás együtt jár a negatív érzelmekkel, sőt, megelőzi és ki is válthatja azokat. A pesszimista ember világképe előhívja az ellenséges világ képzetét, ami önmagunk ellen forduláshoz, vagy másokkal szembeni agresszióhoz vezethet. A „sötét szemüveget” hordó (pesszimiztikus) emberek érzelmi világát a harag, rossz érzések, szorongás, borúlátás, ellenségeskedés, düh, bosszú uralja.

Azok az egyének, akik a családon belül rendszeresen bántalmazók illetve áldozatok, nyilvánvalóan „magukkal viszik” a munkahelyre is a napi frusztrációikat, hiszen ezek a lelki sebek nem vethetők le a „kabáttal” együtt. A különböző személyiségbeli zavarok illetve neurotikus zavarok – amelyek igen gyakoriak, és nem mindig észrevehetőek – rejtett módon fejtik ki hatásukat, úgy, hogy a viselkedés és a munkatársi kapcsolatok megváltoznak negatív irányban. Más lesz az érzelmi élet, és egy idő elteltével a testben is változatos tünetek jelentkeznek.

Megfigyelhető, hogy a neurózisban szenvedő embereknél sokkal fontosabb a szavak mellé helyezett affektív (érzelmi) tartalom, és nem mindegy a „hogyan” kérdése. Ez egyszerűen megfogalmazva a neurózis jelensége, ami lehet betegség, állapot, vagy egy reakció. Hajlamosító tényezőként a szülők lelki beállítottságának, személyiségének zavara, vagy a csonka, szétesett család, az alkoholizmus hozható fel leginkább.

Ezeknek a jelenségeknek a felismerése egy nyomozás, egy viselkedés magyarázatának, vizsgálatának során fontos tényező lehet. A védelmi szférában ennek a kérdésnek a fontossága már a felvétel, a kiválasztás során is felmerül, hiszen az adott szervezet hatékonyságát negatívan befolyásolhatja, ha a szűrőn olyan személyiségű emberek is átjutnak, akik nem tudják az érzelmeiket szabályozni, esetleg hajlamosak az agresszióra. Az ilyen emberek ugyanis vélhetően a munkájuk során alkalmazni fogják az érzelmi agresszió verbális vagy nonverbális formáját.

A védelmi szakemberek felvételi szűrésénél gyakran találkozunk az *antiszociális egyének* problematikájával. Az antiszociális személyek, akiket a kíméletlenség, az indulatok kiélése, a csekély frusztrációtűrés jellemez. A gyengédséget gyengeségnek vélik, érzelmi életük pedig sivár, a mások iránt érzett empátia hiányzik a személyiségükből. Nem válnak feltétlenül bűnözővé. „Előfordul, hogy kedvező körülmények között megfelelő helyet találnak a közösségben, s szublimálni is tudnak (például katonaságnál, büntetés-végrehajtási intézményekben stb.), s akár pozitív életpályát bejárva érvényesülhetnek (Döme 1996).”³⁶ A munkapszichológusok között többen azonban óvatosságra intenek ebben a kérdésben a felvételüket illetően.

A bántalmazó személyiségképe tipikusan dühös, ingerlékeny, kiszámíthatatlan, empátia nélküli, kontrolláló, kritikus, robbanékony, ellenséges.

„Eric Berne (1961) tranzakció-analízise szerint a lelki rendellenességek ott keletkeznek ahol az embereknek nincs spontán és természetes lehetősége a másik ember elismerésének és gyengédségének megszerzésére, ahol nem a kölcsönösség és egyenrangúság alkotja a társas kapcsolatok alapszabályát, ahol az egyén a kontaktusok örömeit manőverekkel, játszmákkal kierőszakolt helyettesítő tevékenységekkel rontja el.”³⁷

Bizonyos neurotikus és pszichotikus kórképekre különösen jellemző az érzelmek zavara, hullámlása, amely agressziót válthat ki. Ezek az organikus kórképek, pl. epilepszia, értelmi fogyatékoság, skizofréniák, paranoid kórképek, affektív kórképek, azaz hangulatzavarok

³⁶ Hárدي, 2000.

³⁷ Dr. Bagdy Emőke, 2004.

(depresszió, mánia), szorongásos kórképek és különböző személyiségzavarok, különösen az antiszociális személyiségzavar, borderline személyiség és a különböző narcisztikus kórképek.

Bandura és Walters szerint: „Az agresszió, tanulás eredménye”.³⁸ Tanult viselkedésként elsajátítjuk szűk környezetünkől, hogy bizonyos szituációkban, élethelyzetekben, mire, hogyan reagáljunk. Amennyiben az agresszív viselkedést jutalom kíséri, úgy nagyobb eséllyel válik a személyiség sajátjává. Ezt hívjuk *operáns kondicionálásnak*. Az agresszió elsajátításának leggyakoribb módja a *modelltanulás*, amikor az egyén a maga előtt látott viselkedést leutánozza, követi. „Minden agresszió további agressziót szül”- mondja Hárdi,³⁹ és ez a mintázat az utódokba és a környezetbe is belevésődhet, ez a transzgenerációs átvitel jelensége.

Az érzelmi erőszak tanulmányozásánál figyelembe kell vennünk Alfred Adler elméletét, aki „úgy érvelt, hogy az emberek újra és újra szembesülni kénytelenek *kisebbrendűségi érzéseikkel*, és ezeket az érzéseiket *főlényre törekvéssel* próbálják kompenzálni (tökéletesebbé próbálnak válni). Adler az életstílus kifejezéssel utalt, a személy jellemző kisebbrendűségi érzéseire, és a hozzájuk kapcsolódó *kompenzációs* módokra. Bizonyos *életstílusok* hatékonyak, mások nem (ez utóbbiakat hibás életstílusoknak nevezte).⁴⁰ Ezt Adler *hatalomváagnak* nevezte, és vallotta, hogy az egyén egész életében jellemző lesz az életstílusára.

A lelki erőszakot szerencsés esetben jó, ha az áldozat felismeri, és jelzi, mert az erőszaktevőnek igazán nem fontos, hogy megváltozzon, hiszen neki ez a „munkamódja” ez az ő jól bevált működési rendszere, belső feszültségeinek levezetője, nyugalmának alapfeltétele.

5. A LELKI ERŐSZAK ELLEN VALÓ KÜZDELEM

A fent bemutatott jelenségek ott vannak a védelmi szakemberek mindennapjaiban, hiszen a börtönökben, a rendőri munka során, a szociális területeken, a katasztrófavédelmi munka során gyakran találkoznak az erőszak fizikai és érzelmi formáival, az agresszív megnyilvánulásokkal, a harag vagy elkeseredés vezérlete cselekedetekkel. Felmerül a kérdés, hogy a védelmi munka során, a rendelkezésre álló rövid időben, milyen megoldási lehetőségeket találhatunk az erőszak jelenségeinek csökkentésére. Hogyan védekezhetünk az agresszivitás, érzelmi erőszak ellen?

Amennyiben az erőszak megoldására törekszünk, úgy keressünk alkalmat a négy szemközti beszélgetésre, ahol világosan és higgadtan el tudjuk mondani, hogy mi az, ami bántó a másik fél viselkedésében. Ha egyenesen beszélünk, és pontosan közöljük érzéseinket, érdekeinket, a partner szükségletit is figyelembe véve, akkor számíthatunk arra, hogy megszűnnek a hibás kommunikációból adódó félreértések.

Mai túlhajszolt, versengésen alapuló világunk arra készíti bennünket, hogy a gyengeségeinket minél jobban elfedjük, mert másképp romlanak az esélyeink a munkalehetőségek, az érvényesülés terén. Erre az egyik „jól bevált” mód lehet a támadással, de legalábbis megfelelő reagálással való védekezés. Számíthat az áldozat arra, hogy felvetését, panaszát rögtön bagatellizálással fogják fogadni, és jelzik, hogy túlságosan érzékeny. A cél az lehetne, hogy tudatosítsuk bennük, hogy a megoldásra koncentrálnak azokkal, akikkel konfliktusuk támadt, és próbáljanak jövőbelátóan gondolkodva a múltbeli „tüskéket” felváltani, de mindezt úgy, hogy nem vesznek fel alávetett szerepet.

Fontos felismertetni a tényt, hogy amennyiben a sérelmek eluralkodnak rajtuk és nem tudnak egyedül megküzdeni a rájuk nehezedő teherrel, akkor feltétlenül vegyék igénybe pszichológus segítségét, aki segíthet a feldolgozásban.

³⁸ Hárdi, 2000.

³⁹ Hárdi, 2000.

⁴⁰ Carver – Scheier, 2001.

Elfogadott nézet, hogy ahhoz, hogy a mentális egészségünk javuljon, fontos lenne, hogy a haragunkat tudatos szinten kezeljük, így nem válik negatív erővé, és akkor megmaradhat az ítélőképességünk, és az önbecsülésünk. A változás eléréséhez az asszertivitás (önérvényesítés) elsajátítására van szükség. Ennek felismertetése az érintettekkel áttörést jelenthet a munkában.

Mit jelent az önérvényesítő viselkedés?

Az *önérvényesítő viselkedés* akkor megfelelő, ha kiszámítható, a testbeszédet csak arra használja, hogy éppen azt az érzést fejezze ki, ami a helyzethez illő, annak mutatja a haragját, akire valóban irányulnia kell, és pontosan azt mondja, amit éppen szükséges. Gael Lindenfield szerint a haraggal kapcsolatos asszertív (önérvényesítő) jogainkkal tisztában kell lennünk. Ezek érvényesítése nélkül ugyanis nincs lehetőség az erőszak elleni küzdelemre. Ezeket a jogokat a 8. sz. ábra foglalja össze.

A haraggal kapcsolatos asszertív jogaim	
Jogom van haragosnak lenni, ha	frusztrálnak érzem magam
	csüggedt vagyok
	megbántanak
	megettámadnak
	elnyomnak
	kizsákmányolnak
	manipulálnak
	becsapnak
	nem veszik figyelembe szükségleteimet
	magamra hagynak
	visszautasítanak
	veszélyben forog egészségem, jólétem, boldogságom, lelki békém
	az életemre törnek
	azt látom, hogy mások jogaival visszaélnék, vagy azokat veszélyeztetik
	bárkit, vagy bármit látok, akit, vagy amit nézetem szerint megkárosítottak, akivel, vagy amivel rosszul bántak
ha elveszítek valakit vagy valamit, akit, vagy amit nagyra becslök	
Jogom van a haragomat	önérvényesítő módon, biztonságosan kifejezésre juttatni
Jogom van, hogy úgy döntsek	nem fejezem ki a haragomat, és vállalom a felelősséget választásom minden következményéért
Jogom van másokat arra bátorítani, hogy	biztonságos és önérvényesítő módon kifejezzék haragjukat
Jogom van megvédeni magamat	mások passzív vagy agresszív haragjától

8. ábra. Gael Lindenfield: A haraggal kapcsolatos asszertív jogaink felsorolása⁴¹

Erőszakmentes kommunikáció (EMK)

A fentiekben bemutatott agresszivitás, és megnyilvánulási formája, az érzelmi agresszivitás elleni küzdelem és védelem további eszköze lehet az *erőszakmentes kommunikáció*. Vizsgáljuk meg a benne rejlő lehetőséget!

„A *kommunikáció* információátvitel két egyed között. Az információátvitel célirányos és szándékos, a kommunikáció sikere, mint a kommunikáció oka jelenik meg.”⁴²

⁴¹ Gael Lindenfield, 1995.

„A kommunikáció az egész világ működésének alapja.”⁴² Az ember életének velejárója: nem lehet nem kommunikálni. A természetben bármilyen megnyilvánulás felfogható a kommunikáció bizonyos formájának. Lehet ez az emberi beszéd, az állatvilág megnyilvánulásai, viselkedése, a természeti jelenségek, mind jelzésértékűek lehetnek, közléseket tartalmaznak, mintegy üzennek valamit, amit nem mindig könnyű megfejtetni.

„A szóbeli üzenetek a személyközi kommunikációnak csak egy kis részét alkotják. A szavakat és a mondatokat többnyire nonverbális jelzések gazdag árama kíséri, mely alátámasztja, módosítja, vagy éppen teljesen felváltja a verbális üzenetet, üzeneteket. Ha a nyílt, szóbeli kommunikáció valamilyen ok miatt nehéz vagy lehetetlen, akkor a beszédet, beszélgetést a nonverbális jelzések (mosoly, mimika, tekintet, gesztus, mozgás, testtartás változásai) helyettesítik, helyettesíthetik.”⁴⁴

A nonverbális kommunikáció funkciói: a társas helyzet kezelése, az én bemutatása, az érzelmi állapot kommunikációja, az attitűdök kommunikációja és a kommunikációs szerepmódosítás. Mindennapjaink jelensége, az *erőszakos, életidegen kommunikáció*. Az életidegen kommunikációnak többféle módja is lehetséges.

Morális ítélet annak a feltételezése, hogy akinek a viselkedése nem a mi értékrendünknek felel meg, akkor az illető rossz ember. Ítélezési módok lehetnek pl. a sértés, rendreutasítás, címkézés, kritika, diagnózis. Fontos különbséget tenni az értékítélet és a morális ítélet között. Az értékítélet tükrözi a hitrendszert, hogy miként tudjuk az életet a legjobban szolgálni, morális ítéletet pedig olyan emberekről vagy magatartásról hozunk, akik nem igazodnak az értékítélethez.

„Andrew Schmokler professzor szerint: Minden – szavakban megfogalmazott lelki vagy testi és családtagok, törzsek, vagy nemzedékek közötti erőszak olyan gondolatmenetből származik, amely a konfliktus okát az ellenfél hibájának tartja. Az ilyen emberek képtelenek meglátni önmaguk és mások sebezhetőségét, vagyis azt, hogy a másik mit érezhet, kívánhat, hiányolhat.”⁴⁵

Alapvető követelmény, de jó védekezési módszer is, ha ítélezések és szemrehányások helyett inkább pontosan fejezzük ki a szükségleteinket. Amennyiben ki akarjuk mégis fejezni a dühünket, úgy előtte szabadítsuk meg a partnerünket az ezzel kapcsolatos felelősségtől. Ezen alapszik az erőszakmentes kommunikáció, amely egyik formája lehet a mások erőszakos megnyilvánulása elleni védelemnek.

„Ha az embert olyannak vesszük, mint amilyen, tulajdonképpen rosszabbá tesszük; de ha olyannak vesszük, amilyennek lennie kell, akkor azzá tesszük őt, amivé lehetne.” (Goethe)⁴⁶

Marshall Rosenberg, amerikai pszichológus, aki Carl Rogers professzor, humanisztikus pszichológus mellett dolgozott, aki az egymás segítő kapcsolatok alkotóelemeit kutatta. Ezek az eredmények nagy szerepet játszottak az ő módszerének kialakításában. Ez az erőszakmentes kommunikáció, melynek célja, hogy az emberek egyértelműen, félreértés nélkül tudjanak egymással kommunikálni. Ezzel a módszerrel lehetővé válik, hogy kapcsolatba kerüljünk önmagunkkal és másokkal. Nagy szerepe van a nyelvezetnek és a szóhasználatnak is.

Nem csak a beszédmód, hanem a szavak is okozhatnak bánatot, fájdalmat. A tudatos erőszakmentes kommunikációval elérhető, hogy nem automatikus reakciók lesznek egy jelenségre, hanem tudatosan megválasztott eszközök. Rászoktat, hogy őszintén és tisztán fejezzük ki magunkat, felismerjük a másik és önmagunk szükségletét, azaz hogy mit is akar, ill. akarunk. Érdemes elhagyni az olyan fajta kommunikációt, amelyet a bírálókat, kritikák

⁴² www.eduline.hu/segedanyagtalalatok/letolt/2163

⁴³ dr. Barta Tamás-W. Barna Erika 2003.

⁴⁴ <http://www.lelkititkaink.hu>

⁴⁵ Dr. Marshall B. Rosenberg

⁴⁶ dr. Barta Tamás – W. Barna Erika 2003.

jellemeztek és ezzel a partnerünk kénytelen volt védekezni, ellenállni, visszavonulni, vagy pedig ő is kénytelen volt támadni. Az EMK szívből szóló, elősegíti a figyelmet és a tiszteletet, több mint módszer, ill. nyelvezet. Egy olyan gondolkodásmód és hozzáállás, amely emlékezteti az egyént, hogy szívből ad, és örömmel, amivel hozzájárulhat a másik ember jó közérzetéhez.

Az EMK 4 alapeleme:

- Először *megfigyeljük*, hogy a másik fél mit tesz, ami nekünk tetszik, vagy nem, és ezt mindjárt ki is mondjuk (tény) ítélet és bírálat nélkül.
- Ezután felismerjük, elfogadjuk és *kifejezzük az érzéseinket*, ami a másik fél megfigyelése közben ébred bennünk. pl. fájdalom, bosszúság, félelem...
- A következő lépésben *elmondjuk*, hogy az előző érzéshez milyen *szükséglet* (vágy, érték) kapcsolódik.
- Végül *kérést intézünk* a partnerünk felé, ez személyre szóló, pozitív üzenet legyen, konkrét cselekedet legyen, amelynek a teljesítésével mindkettőnk életét jobba teszi.

Amennyiben ezt követjük, akkor garantáltan megjelenik az együttérzés a kommunikációban. Arra ügyelni kell, hogy empátia helyett ne a tanácsainkat saját helyzetünket hangsúlyozzuk, hanem teljes odaadással figyeljünk a másira. „Ahhoz, hogy empátiát nyújthassunk, nekünk magunknak is empátiára van szükségünk. Ha észrevesszük, hogy védekezni kezdünk, vagy képtelenek vagyunk empátiát adni társunknak, akkor álljunk meg, lélegezzünk nagyokat, adjunk magunknak empátiát (b) sikoltsunk erőszakmentesen, vagy tartsunk szünetet!”⁴⁷

Az önvédelem egyik formája lehet az erőszakmentes, együttműködő kommunikáció programja, amelynek szellemisége olyan szemléletváltáshoz vezet, ami által jobbító erőként lehetünk jelen egy helyzetben, és így megtaláljuk valódi önmagunkat és helyünket a világban. Erre manapság pszichológusok által vezetett tanfolyamok szerveződnek, tréningek formájában, amelyeket be lehetne vezetni rendszeresen a védelmi szférában is, mind a személyi állomány, akár az bünelkövetők részére is, erőszak-prevencióként.

ÖSSZEGZÉS, JAVASLATOK

Tanulmányunkban elemeztem az érzelem jelenségkörét, fajtáit, funkcióit, az érzelmelek jelentőségét, kontrollálásuk fontosságát, szerepét mindennapi életünkben. Megvizsgáltam az érzelmi erőszakot, a folyamatát, amely bárhol előfordulhat: munkahelyen, családban, szakmai munkában. Megállapítható, hogy a védelmi szférában az érzelmi erőszak nem csak a szakmai feladatok ellátása kapcsán jelenhet meg, hanem a munkahelyi mobbing formájában is. Az érzelmi erőszak formáinak ismerete segíthet az ellene való küzdelemben és az énvédelemben. Az érzelmi erőszak kártékony hatása nem csak az egyén életét nehezíti meg, hanem csökkenti az adott szervezet hatékonyságát, rontja a munka minőségét is. Eredményes lehet az erőszakkal szembeni jogok ismerete, valamint az erőszakmentes kommunikáció. Ennek elsajátítására célszerű lehet felkészítéseket, tréningeket tartani. A következőkben kutatás tárgyát képezheti a kommunikáción túl, egyéb megelőzési formák vizsgálata.

⁴⁷ Dr. Marshall B. Rosenberg

Felhasznált irodalom

- [1] ATKINSON & HILGARD at all: Pszichológia. Osiris Kiadó, Budapest, 2005. ISBN: 963 389 7130, p 417-418, 434 p, 437 p
- [2] Charles S. CARVER – Michael F. SCHEIER: Személyiség-pszichológia. Osiris Kiadó, Budapest, 2001. ISBN 963 379 307 6, 277 p.
- [3] CSEPELYI Magda: Mobbing Munkahelyi pszichoterror a grafológia tükrében. General Press Kiadó, 2000, Budapest, ISBN:963-9076-95-4, 17 p.
- [4] Dr. BAGDY Emőke: Családi szocializáció és személyiségzavarok, Nemzeti Tankönyvkiadó 2004, ISBN 963-19-3813-1, 92 p.
- [5] Dr. BARTA Tamás –W. BARNA Erika: Személyiség, kommunikáció, etika. Szókratész Külgazdasági Akadémia, Budapest, 2003. ISBN: 963 7163 68 9, 52 p.
- [6] Dr. Marshall ROSENBERG : A szavak ablakok vagy falak Erőszakmentes kommunikáció, Agykontroll Kft. 2001. ISBN:963-795-97-X, 104 p.
- [7] FORGAS P. Joseph: A társas érintkezés pszichológiája, Kairosz Kiadó, 2009, ISBN:963-9137-71-5, pp. 173-197
- [8] Freddie STASSER, Paul RANDOLPH: Mediáció a konfliktusmegoldás lélektana. Nyitott Könyvműhely Budapest, 2008, ISBN:978-963-9725-47-8, 156 p.
- [9] Gael LINDENFIELD: A harag, Park Könyvkiadó, Budapest, 1995. ISSN 08650705 p 86-87, pp. 5-6
- [10] HÁRDI István: Az agresszió világa. Medicina Kiadó, 2000. ISBN: 963-242-593-6 p 60-61, p 24-33, p 17-18, 54 p.
- [11] HORNYACSEK Júlia: A tömegkatasztrófák pszichés hatása a beavatkozó állományra az alapvető korai és késői pszichés jelenségek, valamint a negatív következmények elkerülésének lehetséges módjai. Budapest, KMK, XXII. évfolyam 2012. 1. szám, NKE, 2012. 152. p. ISSN: 2063-4986
- [12] HORNYACSEK Júlia: A tömegkatasztrófák pszichés következményei, és az ellenük való védekezés lehetőségei, Bolyai Szemle 2010.XIX. évfolyam 4. sz. ZMNE, Budapest: 2010. p 12. ISSN: 1416-1443
- [13] Keith OATLEY – Jennifer M. JENKINS: Érzelmek. Osiris Kiadó, Budapest, 2001. ISBN 963 389 038 1. 402 p, 298 p.
- [14] LOVAS Zsuzsa-HERCZOG Mária: Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés. 1999. Budapest, Múzsák Kiadó, ISBN 963 564 590 2, 20 p.
- [15] Patricia EVANS :Szavakkal verve, Háttér Kiadó-NANE Egyesület, Budapest, 2004. ISBN:963-9365-35-1, pp. 18-19, pp. 153-154, 34 p.
- [16] Peter LAUSTER: Ki, ha én nem? M-érték Kiadó, Budapest, 2003, ISBN:963 951 940 5, 37 p.
- [17] POPPER Péter, RANSCHBURG Jenő, VEKERDY Tamás: Az erőszak sodrásában, Saxum Kiadó, 2009, ISBN 978-963248-040-4 , 143 p, 152 p
- [18] RANSCHBURG Jenő: A meghitt erőszak. Saxum Kiadó, Budapest, 2006. ISBN: 963-7168-40-0, 53 p.

- [19] RANSCHBURG Jenő: Félelem, harag, agresszió, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 2001 ISBN:963-19-1303-1, 7 p.
- [20] Rita L. ATKINSON, Richard C. ATKINSON, Edward E. SMITH, Daryl J. Bem, Susan Nolen-Hoeksema Pszichológia, Osiris Kiadó, Budapest, 2001 .ISBN:963-379-540-0, 344 p
- [21] Fredrichson, B.L. Cultivating positive emotions to optimize health and well-being
<http://www.journals.apa.org/prevention/> letöltés ideje: 2012. március
- [22] <http://anyalelekcentrum.hu/2011/09/23/kotodes-anyahoz/> letöltés ideje: 2012. március
- [23] <http://www.canstockphoto.hu/kepek-fotok/haragos.html> letöltés ideje: 2012. március
- [24] <http://www.google.hu/imgres?q=érzelmi+erőszak&um=1&hl=hu&biw=1024&bih=677&tbnid=PoTAIppow4-mQM:&i> letöltés ideje: 2012. március
- [25] http://www.google.hu/search?q=%C3%A9rzelm+megnyilv%C3%A1nul%C3%A1sok&hl=hu&prmd=imvnsb&source=lnms&tbnid=isch&ei=PsRpT4ndJojAtAagmYTsbW&sa=X&oi=mode_link&ct=mode&cd=2&ved=0CBAQ_AUoAQ&biw=1024&bih=598
letöltés ideje: 2012. március
- [26] http://www.google.hu/search?q=csal%C3%A1don+bel%C3%BCl+er%C5%91szak&hl=hu&prmd=imvns&source=lnms&tbnid=isch&ei=11JoT8CmCcyRswa-9qDmBw&sa=X&oi=mode_link&ct=mode&cd=2&ved=0CBsQ_AUoAQ&biw=1024&bih=598 letöltés ideje: 2012. március
- [27] http://www.google.hu/search?q=m%C3%A9rges+f%C5%91n%C3%B6k&hl=hu&prmd=imvns&source=lnms&tbnid=isch&ei=BvBpT83fYv4sgb01IT0Bw&sa=X&oi=mode_link&ct=mode&cd=2&ved=0CA4Q_AUoAQ&biw=1024&bih=598
letöltés ideje: 2012. március
- [28] http://www-lelkititkaink.hu/non-verbális_kommunikáció.html,
letöltés ideje: 2012. január
- [29] www.eduline.hu/segedanyagtalalatok/letolt/2163 letöltés ideje: 2012. március