



A szavak ablakok vagy falak – segít az EMK!

A szavak hozzásegíthetnek minket, hogy tisztán lássunk valamit, de egyenesen el is zárhatnak minket a valóságtól. „A szavak ablakok vagy falak” – ez a címe Marshall B. Rosenberg amerikai pszichológus Együttműködő Kommunikációval (EMK) foglalkozó alapművének (Marshall B. Rosenberg: A szavak ablakok vagy falak – erőszakmentes kommunikáció, Budapest, Agykontroll Kft., 2001). Hogy mit is takar az

Együttműködő Kommunikáció kifejezés? Egyrészt egy konfliktuskezelő módszert értünk alatta, melynek lényege, hogy az önmagunk és a mások iránti empátia segítségével egy négylépcsős modellt követve (megfigyelés, érzés, szükséglet, kérés) úgy kommunikálunk egymással, hogy minden lehetséges konfliktushelyzetből mindkét fél nyertesként kerüljön ki. Lehet, hogy nehéz elhinni, de létezik ilyen! Mert bizony sokszor úgy vagyunk, hogy ha gondunk van valakivel, akkor tekintjük megoldottnak a helyzetet, ha elértük, amit szeretnénk, ha nyertesként tekinthetünk magunkra. S azt gondoljuk, akkor lehetünk nyertesek, ha a másikat legyőztük. Az EMK szerint nem kell ennek így lennie. Az EMK éppen ezért nem csak egy módszer, ennél sokkal több. Egy szemlélet! Arra épít, hogy nemcsak „te” és „én” létezik, hanem ami ennél sokkal erősebb, a „mi”, a kettőnk kapcsolata. Márpedig ha ezt tartom szem előtt, akkor hamar rájövök, hogy nekem akkor jó, ha neked is. Hogy a kettőnk kapcsolatát ápolni, óvni, vigyázni sokkal fontosabb, mint magamra fókuszálni.

Hogy ez valóban így van, hamar megtapasztalhattuk itt, a SZIGNUM-ban. 2015 óta ismerkedünk az EMK-val. Pedagógusaink nagy része már abban az évben részt vett egy 30 órás, Rambala Éva nemzetközi EMK tréner által vezetett akkreditált képzésen, azt követően pedig többen egyre mélyebbre ástak magukat a témában. 2017 és 2019 között egy kétéves Erasmus+ pályázat koordinátoraként a nyugat dunántúli Göcsej Kapuja Bak Általános Iskola szakmai támogatásával a kortárs mediáció gyakorlatába vezettük be diákjainkat. A kortárs mediáció lényege, hogy ha bármiféle konfliktus van két gyermek között, akkor ők felkeresnek egy harmadik, erre „kiképezett” diákot, hogy segítsen rajtuk. A mediátor egy meghatározott séma alapján vezeti végig a konfliktusba keveredett diákokat a korábban említett négy lépcsőfokon. A kétéves ciklus első évében szakkör keretén belül tanítottuk őket az EMK alapjaira, a második évben pedig bevetettük őket a mediálásba. Lássuk most azt a bizonyos négy fő elemet!

A **megfigyelés** a legfontosabb elem, hiszen meg kell tanulnunk, hogy ha leírjuk a problémánkat, az egyértelmű és objektív legyen, ne keveredjenek bele személyes ítéleteink. Könnyen ráéreznek a gyerekek is, ha mutatunk nekik sok-sok példát. Mondjuk ha azt mondom, „Sári örökké hisztizik”, az nem éppen megfigyelés. Benne van az ítéletem, ami megakadályoz engem is abban, hogy objektíven lássam a helyzetet, Sáriban pedig nem fogja azt az érzést keltetni, hogy készen állok a közöttünk fennálló probléma rendezésére. Ehelyett szerencsésebb, ha mondjuk azt mondom, „Sári a héten másodszorra sírt, mert nem adtam oda neki a házimat.” Ez nem sértő, ez a megfigyelésem.

A második lépés az **érzések** kimondása. Érzései mindenkinek egyformán vannak, de óriási különbség van a gyerekek között a tekintetben, hogy ezeket felismerik-e, s ami még ennél is nehezebb, meg tudják-e fogalmazni? Talán ennek tanítása veszi igénybe a legtöbb időt, viszont nagyon élvezetes kis játékokat lehet ennek kapcsán játszani velük. Abban a szerencsés helyzetben vagyok itt, a szignumban, hogy ebben a tanévben mindkét első osztályban hetente egyszer bemehetek a gyerekekhez és segíthetem őket abban, hogy felismerjék az érzéseiket, hogy nevet tudjanak adni nekik,

hogy el tudják mondani a másikat, hogy egyáltalán meg tudják egymást hallgatni. Nem könnyű ez nekik sem! De öröm nézni, hogy hogyan tudnak egymásra is hatni. Az érzéseket például úgy vezetem be, hogy én mondok egy-két helyzetet, amiben mondjuk „megkönnyebbülést érezhetnek”, de nem mondom ki a szót. Nekik kell kitalálni, aztán mondaniuk kell olyan helyzeteket, amikor ugyanezt érezték. Eleinte alig tudnak ilyet mondani, aztán ráéreznek az ízére, s látni, ahogy egyre lelkesebbek és szinte mindenki el akarja mesélni a maga esetét.

Az EMK harmadik lépése a **szükségletek** megfogalmazása. Minden érzés mögött ott rejtőzik egy szükséglet, s bizony nem mindig egyszerű ennek a felismerése, de mint sok minden más, ezt is be lehet gyakorolni. Szükségletnek tekintjük mindazt, amire minden emberi teremtménynek egyaránt szüksége van, így például a pénzt, vagyont nem tekintjük annak... 😊. De szükséglet a napfény, a mozgás, az egészség, a tisztánlátás, a gondoskodás, a bátorítás, a harmónia... Ezekről a szükségletekről, akárcsak az érzésekről van egy kész lista, amit érdemes kitenni az osztályokba, hogy szem előtt lehessen.

Az utolsó lépcsőfok a **kérés**. Fontos, hogy aérés mindig a jelenre vonatkozzon, teljesíthető, mérhető legyen. Nem szerencsés azt kérni, hogy „máskor ne vedd el a csokit!”.

Leírnék egy-két tipikus EMK-s mondatot, amiben talán jól látszik ennek a négy fő alkotóelemnek a megjelenése.

„Látom, hogy rajzokat hagytál a nappali padlóján. Feszültséget érzek, mert harmóniára van szükségem. Megtennéd, hogy elteszed őket a helyére?”

„Holnapra be kell adnom a dolgozatom, egész héten nem hívtál fel. Csalódottságot érzek, mert támogatásra van szükségem. Át tudnál jönni hozzám ma este?”

Érezzük ugye, hogy ezekben a mondatokban ott van a kritika mentes önkifejezés és az a vágy, hogy a kapcsolat ne sérüljön. Lássunk most egy olyan mondatot, aminek nem az önkifejezés áll a középpontjában!

„Látom, hogy ebben a szünetben már a második osztálytársadhoz mész oda és veszed le a sapkáját. Magányosságot érzel, mert játszani szeretnél?” Ebben a mondatban nem szerepel aérés, nincs is rá szükség. A lényeg, hogy ráhangolódjunk a másikra.

Ha sokat gyakorlunk, sokkal természetesebben fognak ezek a mondatok hangozni, nem lesznek ilyen „erőltetettek”. Ami még nagyon fontos, hogy lássuk, az EMK lényege nem a megoldás minden áron való megtalálása! Legfontosabb a kapcsolat ápolása, az egymásra való empátikus ráhangolódás, a másik megértése. Az már csak hab a tortán, ha közben megoldódik a probléma (márpedig ez igen gyakran előfordul... 😊)

Nehéz röviden leírni, mi mindent köszönhetek/köszönhetünk az EMK-nak. Ahogy korábban is írtam, az EMK nem csupán konfliktusmegoldó módszer. Egy szemlélet, amit el lehet sajátítani. Ennek segítségével sokkal könnyebb megértőnek lenni, nehezebb megharagudni a másikra. Hamarabb észreveszem, hogy a másik miért viselkedik furcsán. Hogy nem a viselkedésénél ragadok meg, hanem látom a mögötte rejtőző szükségleteit, s beláthatom, hogy a viselkedése nem ellenem irányul.

Konfliktusok mindig vannak, de hogy ki tudom-e használni a lehetőséget, hogy egy konfliktusnak köszönhetően közelebb kerüljek a másikhoz, már rajtam múlik. Az EMK pedig óriási segítséget nyújt ebben.