



megkérdezték maguktól, „jogos-e a kérés?”. Ha idegességet, aggodalmat vagy szorongást, feszültséget érzek közben, az azt sugallja, hogy valószínűleg inkább NEM-et mondanék, vagy, hogy nincs elég információm a kérdés eldöntéséhez. Jogom van hozzá, hogy mielőtt válaszolok, először mélyebben megértsem a

problémát, helyzetet, kérést. És még ezután is jogom van eldönteni, hogy mit akarok csinálni, végül jogom van nyíltan és nyugodtan NEM-et mondani.

NEM-et mondani nehéz, de nem lehetetlen. Jól NEM-et mondani pedig meg lehet tanulni.

Jegyzetek

[1] Lásd Dr. Thomas A. Harris: „I’m OK, You’re OK”.

Esperger Zsófia: Konfliktus, különbözőség, kiszolgáltatottság a családban evolúciós pszichológus és családi mediátor szemmel

A pszichológusok sokszor helyeznek nagy (talán időnként túl nagy) hangsúlyt az anya-gyermek kapcsolatra. Nem fogok most meglepetést okozni, ha azzal nyitok, hogy legelső konfliktusunkat édesanyánkkal éljük át még az anyaméhben. Áldott állapotban lenni az egyik legmeghatározóbb identitásalakító élmény lehet egy nő, egy család, egy közösség életében. Mindemellett remélem, nem lesz kiábrándító az olvasó számára, ha egy szárazabb tudományos szinten most mint

legelső érdekkellentétünk terepét írom le ezt az állapotot. Az evolúciós pszichológiában sok kísérleti tapasztalat támasztja alá, hogy az anya-utód konfliktus egyik első megjelenése a terhességi rosszullét (Bereczkei, 2003. 251-253.). Feltételezhető, hogy maga a magzat manipulálja az anya hormonháztartását, és ő idézi elő a rosszulléteket. Egyrészt óvja magát a számára káros anyagoktól, de más is történik eközben. Csökken az anya tápanyagfelvétele, ami olyan hormonok számának növekedését indítja be, amelyek a tápanyag beépítését gátolják az anyai szervezetbe. Mindez elősegíti, hogy a tápanyag minél nagyobb része a magzathoz juthasson. Társadalmi környezettől függően az anyai tápanyagvesztés olyan mértékű lehet, hogy az anya jelentős kimerüléséhez vezethet, kiélezett konfliktust teremtve ezáltal. Egy ponton az utód gyarapodása már túlságosan is veszélyeztetné az anya későbbi túlélését, ezért szabályozni kell ezeket a



folyamatokat. Ha nem is tudatosan, de mérlegelni kell, és egy határt meg kell húzni a szoptatás során is. Mikor merül ki az anyai szervezet annyira, hogy erősen veszélyeztetett legyen különböző fertőzésekkel szemben? Mikor kell leválasztani a csecsemőt? A leválasztáskor a csecsemő még kevesebbet szopott, mint amennyire igénye lenne, de többet, mint amennyi mellett az anya teljes védekező képességét önmaga erejéből fenntarthatná. Az ilyen konfliktusokban létrejövő megoldásokat tudományos szakkifejezéssel trade-offoknak nevezzük.

Később már pszichológiai síkon is folyik az érdekekért vívott nem tudatos „harc”. Ha egy kistestvér tűnik fel a színen, az idősebb gyermek visszaléphet, regrediálhat egy korábbi fejlődési szintre, amikor még önállótlanabb volt, több törődést igényelt – ezzel a nem szándékos manipulációval igyekezvén szüleitől visszaszerezni a korábban kizárólag rá fordított energiákat.^[1] De egy gyermek születésénél az apákban is megjelenhet ez a hiányállapot. Annak a törődésnek a hiánya, amit korábban párjuk rájuk fordított, és ami a szülést követő első hónapokban koncentráltan a kisbabára fordítódik. Persze a felnőtt belátása és késleltetőképessége mellett nem jelentkezik azok a nem szándékos manipulációk, mint kisgyermekeknél. Legalábbis meglepődnénk, ha a család férfi tagja kezdene hangos sírásba, amikor nem kapja meg szokásos napi odafigyelés-adagját. De a szülők akkor is vékony jégen táncolnak, amikor azt próbálják

kialakítani, mennyi időt investáljanak a munkájukba, önmegvalósításukba és mennyit a családi kapcsolatok ápolásába.

A fenti tudományos és kevésbé tudományos példák egész sorát folytathatnám. De talán ezek is elegendőek ahhoz, hogy legyen súlya annak a kijelentésnek, hogy a konfliktusok életünk szerves részét képezik. Nem civilizációs „betegségnek” tekinthetők, amit kénytelen-kelletlen bölcsebb elfogadnunk, mintsem küzdenünk ellene vagy letagadnunk. Az emberi érzelmek (félelmek) teszik hozzá a konfliktushoz azt a negatív jelentéstöbbletet, amitől az elkerülendővé, rombolóvá válik. És az emberi tudat az, ami ezeket az érzelmeket lecsillapítja, függetleníti a jelenségtől, és segít úgy rálátnunk a konfliktusokra, hogy elismerjük azok létjogosultságát. Az pedig csak a ráadás, ha megjelenik az emberi játékosság és rugalmasság, ami a konfliktusokat és azok megoldását kihívásként képes látni, és összetartást erősítő élményként képes megélni.

Mindez persze akkor sikerülhet, ha megfelelő kompetenciákkal rendelkezünk a konfliktusok kezelésére, és kordában tudjuk tartani őket. Így alakulhat ki a konfliktusok gyakoriságának az az optimális szintje a családban, ami a személyiség kibontakozására, annak folyamatos változására kedvezően hat. Ellenkező esetben, ha túlságosan el vannak fojtva, vagy szabadjára vannak engedve konfliktusaink, nagyon megnehezül az együttélés. Kialakulhat egy „se veled se nélküled” kapcsolat, ami esetleg háborúzásba torkollhat. Természetesen kellő önreflexió



birtokában ez is szolgálhat tanulságokkal és életbölcsessel számunkra. Elég csak Ingmar Bergman világhírű *Jelenetek egy házasságból* című filmjére gondolnunk.^[2] De ez a fajta kapcsolódási mód időzített bomba vagy orosz rulett, tétlen várakozás arra, hogy a konfliktus mesterséges távol tartása és/vagy hiányos érdekérvényesítő készségünk folyamánként mikor csapnak össze fejünk felett a hullámok, talán végleg.

A következő bekezdésekben röviden írok azokról az általam fontosnak tartott pszichológiai erőkről, amik elősegítik, vagy éppenséggel hátráltatják, hogy érdekeinket önállóan képviseljük, konfliktusainkat kézben tartsuk. A különbözőség és kiszolgáltatottság erejéről lesz szó, amelyek a családból, annak sajátos működésmódjaiból erednek, és jó vagy kevésbé jó táptalajt biztosítanak ahhoz, hogy ösztönös konfliktuskezelő technikáink felszínre kerülhessenek. Végül mint mediátor lépek fel, és dióhéjban bemutatom, milyen esetben van szükség mesterséges beavatkozásra, ezek közül mikor és mitől lehet ideális a családi mediáció, és milyen eredményeket várhatunk tőle.

Különbözőséggel az egyezségért

Minél kifejezettebbek különbségeink, annál könnyebben jutunk valódi egyezségre. Ez elsőre talán nem tűnik magától értetődőnek, de most az egyezés valódiságán van a hangsúly. Ha nagymértékben hasonlítunk gondolkodásunkat, értékrendszerünket, műveltségünket illetően, egyébként sem nagy teljesítmény egyezkedni, igazából nincs is

min. Nincs miért kiállni, és lehet, hogy közben zsákhamacsát árulunk, hiszen nem tudjuk, hogyan is működnénk (együtt), ha valamiben erősen különböznénk. Mindemellett sokszor élhetünk a gyanúperrel, hogy a hasonlóság álarca mögött ott vannak a különbségek. Ekkor a hasonlóság látszata félrevezető, az így létrejött egyezés pedig nem lesz valódi.

Nézzünk utána, mi is állhat a látszat-hasonlóságok mögött a családban. Murray Bowen pszichiáter, egyetemi professzor, a családterápiás irányzat egyik megalapítója írja le a személyiség másokétól különbözővé válásának, egyszóval differenciálódásának problémáját.^[3] Amellett foglalt állást, hogy a személyiség egy része velünk született, de annak egésze a családi kapcsolatokkal kölcsönhatásban fejlődik ki kisgyermek kortól kamaszkorig. Ezt a fejlődést jelentősen meghatározza a családok közti azon eltérés, hogy a felnőttek által meghatározott gondolkodásmódot és viselkedést mennyire tekintik feltétel nélkül követendőnek, vagyis mennyire törekszenek konformitásra. A gyermekek is eltérnek abban, hogy mennyire hajlamosak a másoknak alárendelődő konform viselkedésre. Kialakulhat olyan együttállás, amikor a gyermek inkább a szülőkkel és testvérekkel való teljes azonosulás útján indul el ahelyett, hogy a családtagoktól való különbözőségeit és saját személyiségének egyediségét (is!) felfedezné. Ha ez a folyamat több generáción keresztül érvényesül, és így egyre halványabbá válnak a különbségek, differenciálódási problémáról beszélünk. Ekkor már különböző



pszichopatológiák előfordulásának esélye is fokozottabban áll fenn.

Ha viszont a differenciálódásnak tere van a családban, az a testvéri kapcsolatokat is kiegyensúlyozottabbá teszi. A testvérek érdeke, hogy közel egyforma elismerést tudjanak kivívni a családtagoktól. Ezt segíti elő a személyiséghez illő, különböző érdeklődési területek kiválasztása a hobby és a munka terén. Így elkerülhetőek a versengések, kevesebb a súrlódás és a féltékenység, mindegyik testvér egyformán jó lehet a maga területén.

Felnőtt korban a differenciáltság foka alapjaiban meghatározza érdekérvényesítő készségünket. Elengedhetetlen, hogy saját érdekeinket nyíltan tudjuk kommunikálni, és azért egyéni felelősséget vállaljunk. Alacsonyan differenciált személyek vagy erősen függenek mások elfogadásától, helyeslésétől vagy ellentmondást nem tűrő elvárásaik vannak azzal kapcsolatban, hogy mások hogyan gondolkodjanak, viselkedjenek. Egy rejtettebb megjelenési formában a differenciálatlan személyek a folytonos lázadás, kérlelhetetlen ellentmondás mögé rejtik saját véleményük hiányát.^[4]

A hiányosságok sokszor csak kiélezett stresszhelyzetekben mutatkoznak meg. A gyermekszülés, gondozás, nevelés; a munkahelyi stressz komoly próba elé állíthatja az előtte jól működő házasságokat is, melynek során az alacsonyan differenciált személyek többet sérülhetnek. Közös aggodalmakkal, egyéni felelősség nélkül, a

másik megmentésén fáradozva könnyen felüti a fejét a szorongás, ami az egész családon eluralkodhat. Ezzel szemben a magasan differenciált személyek könnyebben veszik az akadályokat. Ők azok, akik képesek megfogalmazni saját gondolataikat, érzéseiket, azoknak létjogosultságát többnyire nem kérdőjelezzik meg. Ugyanakkor tiszteletben tartják mások véleményét és érzéseit, nem éreznek vágyat, hogy azokat megmásítsák. Párkapcsolatban, házasságban képesek megosztani egymással aggodalmaikat, problémáikat, de nem várják, hogy a másik megszüntesse, megoldja azokat. Képesnek tartják egymást arra, hogy ki-ki megküzdjön a saját problémájával, felelősséget vállaljon érte. Különbözőségükkel gazdagítják egymás életét, így meríthetnek egymásból erőt.

Függés egymástól, egymásért

Fontosnak tartom a családi konfliktusok tárgyalásakor azt, hogy miképp állunk hozzá az egymástól való függés, vagy ha úgy tetszik, a kiszolgáltatottság érzéséhez. A különbözőség gondolatát még tovább fűzve a magasan differenciált személyekre jellemző, hogy reálisan belátják, és elfogadják, hogy másoktól függenek. Számukra ez nem kelepce, képesek a kiszolgáltatottság pozitív oldalait megélni. Konfliktushelyzetben elég nyugodtak és megfontoltak tudnak maradni ahhoz, hogy ne kapcsolati nyomásra cselekedjenek, és érzelmeik ne homályosítsák el a tényeket. A kiszolgáltatottság negatív oldalát akkor éli át valaki, amikor a családtag(ok)tól érkező kritikákat,



elutasításokat, ellentéteket nem tudja megfelelően kezelni, és enged a kapcsolati, érzelmi nyomásnak.

Kiszolgáltatott lehet először is a gyermek. Erről ír bőven Alice Miller pszichológus *Kezdetben volt a nevelés* című könyvében (Kardos, 2011.). Szerinte a gyermekkori kiszolgáltatottsággal való szülői visszaélés nagyon elterjedt probléma, mely jelentősen kihat a felnőttkori pszichés egészségre. A testileg vagy lelkileg bántalmazó szülők saját sérelmeiket torolják meg gyermekeiken, saját érzelmi szükségleteiket elégítik ki nem tudatos módon. A Miller által fekete pedagógiának nevezett módszerekkel olyan módon veszik birtokba gyermekeiket, hogy azok saját vágyaikról, gondolataikról, érzelmeikről lemondva az engedelmesség javára elvesztik az önálló személyiség és érdekérvényesítő képesség kibontakozásának lehetőségét.

Másodsoron pedig a szülő is lehet a realitástól elrugaszkodott módon, negatív értelemben kiszolgáltatott. A magyar családsegítő szolgálatoknál nem kirívó eset, ha szülők azzal fordulnak a segítőhöz, hogy kisgyermekük (akár 3 évesen is) uralkodik felettük, és nem tudnak a helyzettel mit kezdeni. Az ilyen problémákkal küzdő szülő nem tud nemet mondani gyermekeinek általában attól a félelemtől vezérelve, hogy elveszti szeretetüket. A legnagyobb kár viszont itt is a gyermekben keletkezik, hiszen ha ő „uralkodik” a családban, ő a legerősebb. Ha pedig egyszer valós külső veszély fenyegeti, a félelem hatványozódik általa,

hogy úgy érzi, senkire sem számíthat, hisz nála mindenki csak gyengébb a családban.

Tehát a kiszolgáltatottságnak kell, hogy legyen egy optimális mértéke, amit még el tudunk fogadni, és összetartó erőt képez a családtagok között. Különbözni a másiktól is kiszolgáltatottságot jelent. Elfogadja-e vajon a másik a saját gondolataimat, érzéseimet? Érdeklie őt? Ki tudom-e mondani/mutatni őket, hogy azért csak én vállaljam a felelősséget? Ha a családban nem túlzottan kritikus a légkör, sőt inkább bátorító, a gyermek biztonságérzetben éli meg ezt a kiszolgáltatottságot. Ez olyan magabiztosságot szül, ami kiterjed családon kívüli kapcsolataira is.

Amikor az érdekeket elfedik az érzelmek

Az érdekellentétek ideális esetben nyílt kommunikációval mihamarabb a felszínre kerülnek. Ekkor is fennáll a konfliktus, de ha kellő tiszteletet tanúsítunk a másik véleményével szemben, akkor a konfliktus kihívásokkal teli problémamegoldást fog jelenteni. Például hogyan szervezzük meg a közös nyaralást úgy, hogy az is élvezze, aki a tengerparton szereti süttetni magát, és az is, aki sportolni szeret vagy múzeumokat látogatni.

Viszont amikor a nyílt kommunikáció elmarad, a konfliktus megszokott negatív érzésekkel teli karrierjét járja be. Kezdetben csak egyfajta lappangó feszültség érezhető. A felek nem mondják ki a problémájukat. Gyermeki módon várhatják, hogy az majd magától megoldódik, nem kell konfrontálódni, a



vélemény kimondásával nem kell azért felelősséget vállalni. Ha mégis kimondásra kerülnek a különböző álláspontok, akkor még mindig lehetséges, hogy arról a felek külső segítség nélkül vitázzanak, megvitassák a közös megoldást. Ha ez éppen akkor meghaladja közös erejüket, a konfliktus tovább fejlődhet abba az irányba, amikor már az érzelmek dominálnak elfedve a valós érdekeket, így például a harag és féltékenység a hosszútávú terveket vagy a gyermek megkímélését. A vita veszekedéssé fajul, az álláspontok megmerevednek. A felek eltávolodnak egymástól, a kommunikáció teljesen megszűnhet. Később a háborúzás is beindulhat, ami egészen fizikai bántalmazásig fajulhat. A vitát követően bármelyik fázisban is legyenek a felek, ha úgy érzik, hogy az érzelmeik túl erősek, és a folyamat saját erejükből visszafordíthatatlan, akkor van szükségük külső segítségre. Természetesen minél előrehaladottabb egy konfliktus, annál nehezebb azt kezelni. Ezért jobb, ha előbb fordulunk szakemberhez, amikor még (csak) tartunk attól, hogy saját erőnkől nem tudjuk megoldani, minthogy egy következő szintre érve már végleg megbizonyosodnánk róla. Persze a konfliktusok pályáinak is van leszálló ága. Ilyenkor a belátás helyett a kimerültség fogja elősegíteni az együttműködést egymással és a szakemberrel is.

A mediáció hatékony módszer lehet a családi konfliktusok megoldására a háborúzás megelőző vagy az azt követő fázisokban. Ez a módszer a közös érdekek hangsúlyozásával a nyertes-nyertes pozíció kialakítására

törekszik, nem elégszik meg a kompromisszumokkal. Ha alaposabban belegondolunk, a családi konfliktusok esetében elég valószínű, hogy a felszínre lehet hozni közös érdekeket. Az anyaméhben a babának és anyának is közös érdeke a sajátján kívül a másik egészségének a megóvása. Az átkapcsolás mindkettőjük boldogulását elősegíti. Tehát a családban a saját érdek és a másik érdeke ösztönös módon kéz a kézben jár. A nyereségek maximalizálása reális cél lehet a veszteségek minimalizálása helyett. Elképzelhető, hogy házastársak között a közös érdek maga a kapcsolat, amibe már rengeteget fektettek, és ráébredhetnek, hogy ezt kár lenne könnyen veszni hagyni. De a kapcsolat felbomlásával közös érdek maradhat a gyermek jóléte, testi-lelki egészsége is. Ez a szempont közös alapot adhat az együttműködésre a versengés helyett. A családi konfliktusok ráadásul rengeteg erős személyes érzellemmel vannak megterhelve. A mediáció biztosítja, hogy a felek saját maguk határozzák meg, miről szeretnének tárgyalni, és egyedi, rájuk szabott megegyezésre juthassanak. Ezzel elkerüljük, hogy egy tekintélyszemély döntsön a fejük felett sajátos körülményeiket figyelmen kívül hagyva.

Felmerülhet a kérdés, hogy mi a tulajdonképpeni irányultsága a mediációnak. Az, hogy a kapcsolatokat ápolja, vagy hogy azok kulturált lezárását biztosítsa? Fontos, hogy a mediátor szakembernek egyik sem célja, ő csak azért a folyamatért felelős, amellyel a felek el szeretnék érni kitűzött



céljait. A mediáció, mint módszer nem irányulhat közvetlenül a kapcsolatok jobbá tételére, erre a célzott eszköz a családterápia. Ugyanakkor az egyezkedési folyamat a maga spontaneitásával olyan közös élmény lehet a feleknek, és olyan új konfliktuskezelési stratégiákat tanulhatnak, amelyek következményeként javulhat a kapcsolat. A mediáció módszere a kulturált megegyezésre, lezárásra viszont közvetlenül irányulhat. Persze az csakis a felek közös akaratán múlik, hogy a konfliktusos időszak vagy a kapcsolat lezárásáról legyen szó, a szakember mindkét esettel megítélés nélkül hivatott foglalkozni. A gyermekvédelmi mediációs eljárás annyiban eltér a fentebb leírtaktól, hogy a mediátornak szem előtt kell tartania a gyermek jogát a mindkét szülőjével való kapcsolattartásra (Kardos, 2011.). Emellett az egyedi igényekhez kell igazítani a kapcsolattartás vagy építés konkrétumait (például gyakoriságát, időtartamát). A gyermekvédelmi szakemberek a gyermek érdekeit (is) képviselik a mediációs eljárás során, és az ezt háttérbe szorító

megegyezések ellen kötelesek fellépni.

Lezárásként annyit tennék hozzá, hogy hiszek abban, hogy veleszületetten kiváló érdekérvényesítők és konfliktuskezelők vagyunk. Későbbi tapasztalatok írhatják felül ezt az ösztönös készséget. Ilyen lehet például a tekintélyelvű családi és társadalmi környezet, amelyben mozogva természetesebbnek tűnik, hogy mások jobban értenek ahhoz, hogy mi a jó nekünk, mint saját magunk. De talán az a legkárosabb, ha ellentmondó elvárásoknak vagyunk kitéve, amikor a cselekedetek ellentmondanak a szavaknak. Ez azt is meggátolja, hogy észrevegyük: mások mondják meg nekünk, hogy mi az érdekünk. Ezért nem értek egyet a számonkérő hangnemmél, amikor szülő azt mondja a gyermekének, hogy „miért nem mondtad hamarabb, használd azt a kicsi szád” vagy még közhelyesebben: „néma gyerekek anyja sem érti a szavát”. Érdemesebb először elgondolkodni, hogy mitől néma egy gyermek, vagy sokkal inkább mitől, ki mellett válhat azzá.

Irodalomjegyzék

Bereczkei Tamás: *Evolúciós pszichológia*. Budapest, Osiris Kiadó, 2003.

Füredi János – Szőnyi Gábor (szerk.): *A pszichoterápia tankönyve*. Budapest, Medicina Könyvkiadó, 2008

Goldenberg, Herbert – Goldenberg, Irene: *Áttekintés a családról*. Budapest, Animula Kiadó, 2008.; <http://www.thebowencenter.org/pages/conceptds.html>

Kardos Ferenc: *Gyermekközpontú közvetítés. Kapcsolatügyeleti mediáció*. Budapest, Kapcsolat 2000 Pszichológiai Betéti Társaság, 2011.

Jegyzetek

[1] Hangsúlyozom a gyermeki manipuláció (főleg a szövegben szereplő manipuláció) nem-szándékos voltát. A szülők



hajlamosak a gyermekeknek olyan fejlett szándékokat tulajdonítani, ami sokszor nincs meg bennük. Ez hasznos lehet, amikor például az első mosolyokat nem automatizmusként, hanem a szülőnek szánt reakcióként értelmezzük, mert ez építi a kapcsolatot. Ugyanakkor a rosszindulatúság vádjá nehezen feldolgozható teher lehet a gyermeknek. Az ő manipulációi, akár még kamaszkorban is, sokkal öntudatlanabbak annál, mint elsőre gondolhatnánk. Egyszerűen arra a tapasztalatra épülnek, hogy egyes viselkedések mit váltanak ki a szülőkből, és ezek által hogyan lehet megszerezni az igényelt szeretet és/vagy odafigyelést.

[2] Ingmar Bergman (dir.): Jelenetek egy házasságból (Scener ur ett äktenskap). Cinema 5 Distributing, 1973.

[3] A családterápiás irányzatról bővebben és Murray Bowen elméletéről lásd: Füredi János – Szőnyi Gábor (szerk.): A pszichoterápia tankönyve. Budapest, Medicina Könyvkiadó, 2008; Goldenberg, Herbert – Goldenberg, Irene: Áttekintés a családról. Budapest, Animula Kiadó, 2008.; <http://www.thebowencenter.org/pages/conceptds.html>

[4] A kamaszkori lázadás egy ettől különböző, életkorra jellemző általánosabb jelenség.

Szilvági Beatrix: „Hallod amit mondok?”

„**N** lehet nem kommunikálni” zik Paul Watzlawick egyik axiómája (1969), hiszen abban a pillanatban, hogy egy térben találkozunk egy másik személlyel, minden esetben kommunikálunk egymással, üzenetet küldünk a másik számára még akkor is, ha meg sem szólaltunk. Ez gyakran önkéntelenül, tudattalanul történik, és „csupán” a metakommunikáció eszközeivel is többféle, kifinomult információt adunk át.

Amikor a coaching ülésen a klienst arról kérdezem, hogy szerinte mi okozta egyik-másik helyzetben az őt zavaró, megoldandó konfliktust, gyakran jutunk arra a megállapításra, hogy kommunikációs síkon történt nagyon komoly elcsúszás. A kommunikációs hibák és félreértések egyik

leggyakoribb oka, hogy nem mindig egyértelműen „megy át” az, amit üzeni szeretnénk a másik számára.

Nagyon fontos kérdés, hogy mit is üzenünk a másik számára tudatosan, vagy tudattalanul. Eljut-e egyáltalán üzenetünk a másikhoz, meghallja-e, amit át szeretnénk neki adni? Meghalljuk-e mi azt, amit nekünk akarnak üzeni? Mit hallunk meg egyáltalán?

Ennek felderítéséhez Friedemann Schulz von Thun kommunikációs modellje (1977) nagy segítséget jelent, mivel rávilágít arra, hogy milyen aspektusok jelennek meg egy-egy üzenet kapcsán, és ennek mentén meg lehet vizsgálni, hogy a kliens mely aspektusban erősebb, és hol hajlamos a kommunikációs hibák elkövetésére, kódolás és dekódolás oldaláról egyaránt.

Egy üzenet négy oldala

Minden megnyilvánulásunk esetében igaz, hogy nem csupán egy információt adunk át, hanem négy különböző területen szólítjuk meg a beszélgetőpartnerünket. Ez azt jelenti,