



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,



hogy egyetlen mondattal is több kinyilatkoztatást teszünk egyszerre, amelyek lehetnek tudatosak, de akár tudattalanok is. Egyetlen mondattal információt adunk át tárgyi szinten, kapcsolati szinten, önmegnyilvánulás terén, és egy felhívást is közlünk a másik irányába.

A tárgyi szint

Ez talán a legegységesebb tartalma az üzenetnek. Arról van szó, hogy mit is tartalmaz konkrétan az információ. Ennek letisztultságához – a kommunikációs hibák elkerülése érdekében – beszélőként (küldőként) azzal tudunk hozzájárulni, hogy a tényállásokat érthetően és világosan közöljük (információátadás).

Vegyünk egy példát: Hétfő reggel van, a szokásos vezetői értekezletet a lendületesen belépő igazgató a következő szavakkal nyitja meg: „*Hú, de sok dolgom van!*” és közben összeráncolt homlokkal az órájára pillant. Az üzenet tárgyi tartalma ebben az esetben egyszer: „*sok dolgom van*”.

Kapcsolat

Az üzenet kapcsolati aspektusa azt mutatja meg, hogy a küldő mit gondol a befogadóról, hogyan kezeli őt azáltal, hogy hogyan kommunikál (metakommunikáció) vele. Ezáltal érzi magát ugyanis a befogadó a küldő által elfogadva, tisztelve, szeretve, vagy éppen taszítva, lenézve.

Ez az aspektus még további két részre is osztható:

a) Mit gondol a küldő a másiról (Te-aspektus)

b) Milyennek látja a kapcsolatukat (Mi-aspektus)

Az előző példánkat tovább vizsgálva a kapcsolati aspektus ebben az esetben a következő lehet: „*Megbízom bennetek annyira, hogy ennek hangot is adjak*”.

Önmegnyilvánulás

Minden egyes mondatunkkal, még akkor is, ha nem konkrétan magunkról beszélünk, elárulunk valamit önmagunkról. Ez az Én-aspektus szólhat aktuális hangulatunkról, hozzáállásunkról, önértékelésünkéről, magabiztosságunkról, fizikai állapotunkról, és így tovább.

A „*Hú, de sok dolgom van!*” és az órára pillantás összeráncolt homlokkal elárulhat a küldőjéről türelmetlenséget, feszültséget, idegességet.

Felhívás

Ez az aspektus egyértelműen arról szól, hogy mit szeretne a küldő elérni, mit szeretne a befogadótól (Akció-aspektus).

Példánknál maradva a felhívás rész hangozhat így: „*Kérlek benneteket, hogy ma gyorsan végezzünk!*”



1. ábra: Egy üzenet négy oldala (Friedemann Schulz von Thun, Hamburg, 1977.)



2. ábra: Egy üzenet négy oldala; példa

Mondatainkban az üzeneteink explicit (érthető, világos, egyértelmű) vagy implicit (rejtett, közvetett) módon kerülhetnek kinyilvánításra. Bármelyik négy aspektus esetén használhatunk explicit vagy implicit kifejezőmódot, miközben az implicit üzenetrészek esetében a metakommunikációs csatornákat használjuk (hang, mimika, gesztikuláció, testtartás, közelség/távolság, szemkontaktus). Kimondhatom tehát egyértelműen, hogy „Szegedi vagyok”, de beszélhetek teljesen más témáról is, miközben a kiejtésemmel önmagamról elárulom származásomat. Vagy amikor a

feleség azt mondja a férjének, hogy „Már megint nem vitted le a szemetet!”, akkor azt is közölheti vele a hanglejtésével, erőteljes hangjával és csípőre tett kezével, hogy: „Jó lenne, ha most már pedig levinnéd!” (felhívás).

A meghall(gat)ás

Mivel üzeneteink során mindig mind a négy aspektus megjelenik, fontos, hogy mind a négyet hatékonyan tudjuk működtetni. Az egyoldalú (azaz az csak az egyik vagy másik aspektusra való koncentráció) elősegíti a kommunikációs hibák kialakulását, ami sok



esetben konfliktusok táptalaja lehet. Így például kevés, ha tárgyi szinten azt mondjuk, hogy „M megbízom benned”, ha közben rá sem nézünk a másikra, halkán beszélünk, és ezzel eláruljuk, hogy mégsem kellő szimpátiával fordulunk a másik felé.

Amellett, hogy küldőként érdemes tudatosítani, hogy fontos, hogy egy üzenet mind a négy oldala megfelelő hangsúlyt kapjon, azt is érdemes megvizsgálni, hogy befogadóként mely üzenetet vagyunk hajlamosak meghallani. Ennek azért van jelentősége, mert rendszerint egyik-másik oldalt erősebben „halljuk meg”, és ennek megfelelően reagálunk, miközben más oldalak befogadása nem történik meg. Ennek megfelelően azután nagyon különbözőképpen alakulnak a beszélgetések.

A „tárgyi fül” a mindennapi működésünk során valószínűleg a legegyszerűbb, és elsődlegesen egy üzenet tárgyi kifejezésére való koncentrálását mutatja. Ez akkor válik problematikussá, ha a valós probléma a

kapcsolati aspektusban rejlik. Néhány embernél a *kapcsolati oldalra* való fogékonyság nagyon kifinomult. Ők gyakran túl érzékenyen reagálnak, mindent magukra vesznek, mindent személyesnek élik meg és könnyen érzik úgy, hogy letámadták őket és megsértődnek. Az „önmegnyilvánulási fül” esetében a küldő áll az érdeklődés középpontjában. Az ezzel a füllel történő meghallgatás gyakran a jobb megértésben és a konfliktus feloldásában segít: „*Miért kommunikál velem így? Talán nem azért, mert alkalmatlannak tart, hanem mert ő maga nyomás alatt áll?*”. Egyes befogadók azonban túlbuzgó módon hallanak meg az üzenetben *felhívásokat*, mivel mindenkinek meg akarnak felelni, folyamatosan figyelnek arra, hogy érzékeljék a felhívásokat. Itt is léteznek „szakértők”, akik egy üzenet végső értelmét keresik: „*Mit akar ezzel a másik tulajdonképpen elérni?*” Minden kommunikáció mögött egy (rejtett) funkciót vélnek felfedezni.



3. ábra: A „négyfülű” befogadó

Összegzés

Abban az esetben, ha a coaching-beszélgetés során kiderül, hogy kliensünk nehézségei, problémái gyakran saját kommunikációjára vezethetőek vissza, érdemes megvizsgálni

küldő és befogadó szerepeiben üzeneteinek mind a négy aspektusát. Ekkor gyakran kiderül, hogy hiányzik az egyensúly az aspektusok között, és hajlamos mindig csak az egyik kifejezésére vagy meghallására.



Irodalomjegyzék

Friedemann Schulz von Thun: Miteinander reden (Rowohlt Taschenbuch Verlag, 1981)

Balogh Emese: Színház az egész világ

Szinte már közhelyként emlegetjük, hogy az első benyomás a találkozás 30 másodpercében megtörténik. Minden ember máshogyan éli meg az első benyomást. Van, aki nyitott az emberekre és képes első benyomását felülírni. Van, aki sokat ad rá, és még több évi ismeretség után is előítéleteket fogalmaz meg. Ki így, ki úgy, de tény, hogy azt a bizonyos első benyomást 55%-ban viselkedésünk és megjelenésünk befolyásolja. Maga amit és ahogyan mondjuk, mindössze 45%.

Ösztönösen mindenki tudja, hogy az öltözködés mennyire fontos, milyen hatással van akár hitelességünkre, önbizalmunkra vagy éppen komfortérzetünkre. Azt is tudja mindenki, hogy mennyire fontos az egyedi stílus megtalálása, az egyéniségünknek, alkatunknak megfelelő toalett összeállítása.

Valaki nemrég azt írta nekem egy mail-ben, hogy "manapság mainstream lett egyedinek lenni". Végül is ha úgy vesszük, a különböző underground irányzatok, szubkultúrák képviselői önmagában véve kifejezetten kollektivisták. Kollektivisták abban az értelemben, hogy öltözködésükkel éppen hogy nem a saját egyéniségüket, hanem az adott szubkultúra kultikus darabjait veszik magukra. Ezzel jelezvén és kifejezvén hovatartozásukat. Ezen az alapon nem is olyan elvetemült dolog olyat állítani, hogy manapság az a divat, hogy ne hasonlíts senkire.

A történelmi korokban az emberek öltözködése mindent elárult anyagi és társadalmi helyzetükről, értékrendjükről és kulturális tőkéjükről. Gondoljunk csak arra, hogy az embereknek mindössze 1-2 öltözet ruhájuk volt, az ünnepi pedig nem más, mint a hétköznapiak (amiben dolgoztak) egy újabb, megkíméltebb változata. A harmadik évezredben az öltözködés már nem nyújt ilyen kapaszkodókat, sokkal nehezebb a kódolás. Ennek számos oka van. Először is a francia forradalom óta minden ország rögzíti az alapjogokat, melyek a legtöbb esetben