

FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN

A KOMMUNIKÁCIÓ ZAVARAI ÉS FELOLDÁSUK

ÁLTALÁNOS KOMMUNIKÁCIÓPSZICHOLÓGIA



HÁTTÉR KIADÓ
BUDAPEST
ALAPÍTVÁ 1987-BEN

A fordítás az alábbi kiadás alapján készült:
Friedemann Schulz von Thun: *Störungen und Klärungen.*
Allgemeine Psychologie der Kommunikation
Originally published under the titles MITEINANDER REDEN 1
Copyright © 1981 Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg

Fordította:
ALMÁSSY ÁGNES

Hungarian translation © Almássy Ágnes, 2012

Szerkesztette:
SCHULCZ KATALIN

Szakmailag ellenőrizte és az utószót írta:
DR. BUDA BÉLA

A borítót és a kötetet tervezte:
KOVÁCS GYÖRGY

© Háttér Kiadó, 2012



ISSN 1217-0364
ISBN 978 615 5124 06 8

TARTALOM

BEVEZETÉS ÉS SZEMÉLYES HÁTTÉR	11
A RÉSZ: ALAPOK	23
I. A közlés anatómiája (avagy: amikor valaki mond valamit)	25
1. Tárgyi tartalom (avagy: amiről informálok)	26
2. Önmegnyilvánulás (avagy: amit elárulok magamról)	27
3. Kapcsolat (avagy: mit gondolok rólad, és hogy is állunk egymással)	28
4. Felszólítás (avagy: mit akarok elérni nálad)	29
5. A közlés mint a kommunikációdiagnózis tárgya	31
5.1 Közlések és üzenetek	34
5.2 Kongruens és inkongruens közlések	36
II. A befogadás „négy füle”	45
1. A címzett „szabad választása”	46
2. Egyoldalú befogadási szokások	48
2.1 A „tárgyi fül”	48
2.2 A „kapcsolati fül”	53
2.3 Az „önmegnyilvánulási fül”	56
2.4 A „felszólítási fül”	61
3. Az érkező üzenet: a címzett „műve”	64
3.1 A befogadási hibák néhány oka	66
III. Szembesülés az üzenet befogadásának eredményével (feedback)	73
1. „Pszichokémiai reakciók”	74

2. Válasszuk szét a közlés befogadásakor zajló három folyamatot!	76
3. Fantáziáink valóság-ellenőrzése	80
4. A címzett felelőssége reakciójáért.	84
IV. Interakció (avagy: küldő és címzett közös játék)	89
1. Egyéni sajátosságok mint az interakció eredményei	89
2. Punktuáció (avagy: ki kezdte?)	93
3. $1 + 1 = 3$ (avagy: a rendszerelméleti szemléletmód alapjai – összefoglalás)	95
V. Metakommunikáció – a következő nemzedék stílusa?	99
B RÉSZ: AZ EMBERI KOMMUNIKÁCIÓ NÉHÁNY ALAPVETŐ PROBLÉMÁJA.	105
I. A közlés önmegnyilvánulási oldala	109
1. Félelem az önmegnyilvánulástól.	110
1.1 Az önmegnyilvánulástól való félelem kialakulása	112
1.2 A bírák és vetélytársak világa – csak a fantázia szüleménye?	117
2. Önmegmutatás és önelrejtés	118
2.1 Az imponálás technikái	119
2.2 Az álcázás technikái.	121
2.3 Önmagunk demonstratív lekicsinylése	127
3. Az önmegmutatási technikák hatásai	129
4. A pszichológia útjelzői.	130
4.1 Kongruencia, illetve hitelesség.	131
4.2 Szelektív hitelesség.	135
4.3 Koherencia.	136
5. Tanulható-e a hitelesség?	139
5.1 Önismereti csoportok.	141
5.2 Segítő szabályok.	142
5.3 Merjük megmutatni magunkat!	144

II. A közlés tárgyi oldala	147
1. Tárgyszerűség	147
1.1 Első stratégia („Ez nem ide tartozik!”)	149
1.2 Második stratégia („A zavaró tényezőké az elsőbbség”)	150
1.3 A tárgyi és a kapcsolati szint szétválasztottsága a mindennapi életben	154
1.4 Formális és tulajdonképpeni téma – avagy: „beszélgetés a gombákról”	156
2. Érthetőség	160
2.1 Egy kis előzetes az „Érthetőség” című fejezethez	161
2.2 Mi az, hogy érthetőség?	162
2.3 Az érthetőség mérése	171
2.4 Hogyan tehetünk érthetőbbé egy szöveget?	173
2.5 Tréninggel az érthető információközlésért	178
III. A közlés kapcsolati oldala	179
1. Áttekintés („Ez meg hogy beszél velem?”)	179
2. Eszközök a kapcsolati oldalon végbemenő folyamat megértéséhez	185
2.1 A viselkedési kereszt	185
Viselkedéstréninggel a partneri viszonyért?	189
2.2 Tranzakcióanalízis	193
3. A másíkról alkotott kép	200
4. A kapcsolat definiálásáért folytatott küzdelem	204
4.1 A címzett négyféle reakciója egy kapcsolatdefiniálási javaslatra	204
4.2 A kapcsolatok három alaptípusa (szimmetrikus, komplementer, metakomplementer)	207
4.3 Kapcsolati manőverek	209
4.4 A diáklány és a fiatalember – egy példa	210
5. A kapcsolati üzenetek hosszú távú hatása: az önkép	214

5.1	Hogyan alakítják az önképet a te-üzenetek és a címkézések?	215
5.2	A semmirekellő címkézése	218
5.3	Az önkép mint tapasztalatok „szerzője”	220
	Elkerülés	221
	Torzítás és átértelmezés	222
5.4	Belső tapasztalatok elkerülése és eltorzítása	224
6.	Kapcsolati zavarok kezelése	226
6.1	A kapcsolat tisztázása.	229
7.	A kapcsolati szint funkcionalizálása (avagy: „Próbáljuk meg talán humánusan!”)	233
IV.	A közlés felszólítási oldala	239
1.	Kifejezés és hatás – a kommunikáció két funkciója	240
2.	Egyes felszólítások sikertelenségéről	244
2.1	Kapcsolatfüggő felszólításallergia.	245
2.2	A felszólítás mint „mélyreható” változások elérésére alkalmatlan eszköz	246
2.3	A felszólítás mint megfosztás a saját kezdeményezés élményétől.	248
2.4	A felszólítás lehetetlenné teszi a spontán viselkedést	248
2.5	Felszólítások, amelyek megzavarják a „lelki békét”	250
3.	Rejtett („lopakodó”) felszólítások	253
3.1	Miért kecsesgetnek előnyökkel a rejtett felszólítások?	257
3.2	Amikor a címzett a felszólítással ellentétesen reagál.	259
3.3	A tárgyi kijelentések rejtett felszólításjellege.	261
3.4	A reklám néhány stratégiája.	263
	Mintaadás.	263
	Következmények kilátásba helyezése	265
	Asszociációk előhívása	266
3.5	A felszólítást tartalmazó szavak világa	267

4. Paradox felszólítások	271
4.1 Amikor az ellenkezőjét kérjük	271
4.2 Első- és másodrendű megoldások	274
4.3 „Receptre felírt” tünetek	277
4.4 Paradox felszólítás – taktikai manőver a fölény biztosítására	279
5. Nyílt felszólítások	280
5.1 A nyílt felszólítások kerülésének okai a kommunikációban	281
5.2 A nyílt felszólítás mint a beteg kommunikáció gyógyítója	284
5.3 A nyílt felszólításhoz kapcsolódó szükséges beállítódások	285
Utószó PSZICHOLOGUSOKNAK ÉS MINDENKI MÁSNAK, AKI KAPCSOLATBA KERÜL A PSZICHOLOGIÁVAL.	291
1. A „pszichológiai” kommunikáció esélyei és veszélyei	291
2. „Maradjon ember, pszichológus úr!” – szatíra	292
3. Szakmai ártalom?	297
4. Pszichozsargon	298
5. Terápiás viselkedés mint manipulációs eszköz és fegyver	300
6. A pszichológusi viselkedésmódok kettős karaktere	301
7. A „csinált” természetesség	301
BIBLIOGRÁFIA	305
Utószó A MAGYAR KIADÁSHOZ – BUDA BÉLA	311

BEVEZETÉS ÉS SZEMÉLYES HÁTTÉR

A pszichológusokról azt tartják, hogy azt, amit mindenki tud, olyan nyelven mondják el, amit senki sem ért. Ez a veszély főként akkor fenyeget, ha olyasmiről ír az ember, amit mindenki saját tapasztalatból ismer. Ebben a könyvben mégis ennek az ellenkezőjét szeretném megkísérelni.

Bár ez a könyv olyan folyamatokat tárgyal, amelyekben mindenki napon-ta vesz részt: az emberek közötti kommunikációt, azt a folyamatot, hogy hogyan értetjük meg magunkat és hogyan kezeljük egymást, igazán „újat” alig fogunk megtudni belőle. Inkább a „régit”, jól ismert, naponta átélt dolgok új oldalai tárulnak fel előttünk, világosan látjuk majd azt, ami eddig homályos volt. – De vajon tud-e a pszichológia olyat nyújtani, ami nemcsak tudományos szempontból világítja meg az emberek közötti kommunikációt, hanem „jobbá” is teszi? Igen, tud. A pszichológiai tanok és kísérleti eredmények tanulmányozása eddig nemigen javított ugyan kommunikációs képességünkön, mégis van azért néhány olyan eszköz és irányadó elv, amelyet követhetünk, ha tanulni (és újrat tanulni) akarunk.

Nem lett volna kedvem megírni ezt a könyvet, ha a tartalma nem lett volna számomra személyes jelentőségű. Amikor középiskolai tanulmányaim befejeztével megkaptam az „érettségi” bizonyítványomat, kommunikációs készségem mindenekelőtt abból állt, hogy képes voltam bonyolult tudományos szaknyelven beszélni tényekről, emögül azonban hiányzott a személyes tapasztalat. Ahelyett, hogy azt próbáltuk volna megérteni és megfogalmazni,

amit átéltünk, azt tanultuk meg, hogyan kommentáljuk tudálékosan a közvetett tapasztalatokat. Nem csak kritizálni akarok, hisz ez a képesség talán elősegítette az egyetemi karrieremet; ez azonban nem ok arra, hogy bebeto- nozzuk a túlzott szaknyelvhasználatból eredő elidegenítő rítusokat az egyete- meken. Kezemben az érettségi bizonyítvánnyal „tanulatlanak” éreztem ma- gam az emberekkel való érintkezés terén. A „Hogyan kezeljem önmagamot és a többiekét?” témáról nemigen tartottak órákat. És a döntésemben, hogy pszichológiát tanuljak, bizonyára közrejátszott belső nyugtalanságom is, az, hogy bizonytalan voltam és a sötétben tapogatóztam, ha arról volt szó, mi játszódik le köztem és a többi ember között. A cél, amelyet a választott szak- kal nyilván titokban kitűztem magamnak – hogy mindig uraljam a helyzetet és fölényesen átlássak mindent –, tévesnek bizonyult. Megtanultam, hogy épp akkor ütközöm nehézségekbe, amikor erre törekszem. Mégis (és éppen ezáltal) hasznosnak bizonyult számomra is az a pszichológiai „alapfelszerelés”, amelyet ez a könyv tartalmaz, hogy jobban megértsem az emberi kommu- nikáció folyamatát. A racionális belátások még nem nyitják meg a mennyek kapuját; ellenkezőleg, gyakran fájdalmasan élem meg, hogyan „sántikálok” érzelmileg utánuk: miközben a racionális belátások hétmérföldes csizmában haladnak, az érzelmek és a viselkedés a régi kerékvágásban araszol utánuk csigatempóban, milliméterről milliméterre. Így sok tanulási cél, amelyet eb- ben a könyvben felvázoltam, lényegében csak saját megtapasztalás és visel- kedéstréning útján érhető el. Mégis az a meggyőződésem, hogy a racionális belátások képesek elindítani és támogatni a személyiség fejlesztését. Azt is tapasztaltam, hogy az olyan embereket (amilyen én is vagyok), akiknek az intellektuális közeg a „hazai pálya”, inkább kognitív útmutatásokkal lehet érzelmi terepre csábítani. Ilyen kalauz akar lenni ez a könyv is.

Most pedig térjünk rá a pszichológusok érthetetlen nyelvezetére. Két do- log készítetett arra, hogy messzemenően leszoktassam magam a tudományos szaknyelv használatáról. 1969-ben tanárom, Reinhard Tausch professzor ku- tatási projektet hívott életre Hamburgban, a kutatás célja az volt: hogyan lehet érthetően közvetíteni az információkat? Néhány év elteltével arra ju-

tottunk, hogy valamely közlés érthetősége négy alappilléren nyugszik, ezek: az *egyszerűség* (a nyelvi megfogalmazásban); a *tagolás-rendezettség* (a szöveg felépítésében); a *rövidség-tömörség* (hosszúra nyúló részletesség helyett) és a *járadékos stimulálás* (ösztönző, érdekes stíluszeszközök). Ennél a „felfedezésnél” sokkal fontosabb volt azonban, hogy sikerült ezt a négy alappillért mérhetővé és tréninggel fejleszthetővé tenni. A hamburgi kommunikációs modell összefoglalása néhány példával illusztrálva e könyv B részében, a II. fejezet 2. alfejezetében található – utalással egy részletesebb bemutatásra (tréningprogrammal), lásd Langer, Schulz von Thun és Tausch (1981). – Ez a kutatási projekt folyamatosan hat saját stílusomra is, amikor előadást tartok és tudományos munkákat írok.

A másik dolog az volt, hogy a szülőknek, tanároknak és a legkülönbözőbb szakmák képviselőinek tartott számtalan tréning közben hamar rájöttem, hogy a tudományos fejtegetések nem érnek célt. A tréningek résztvevői egyébként is nagy hatást gyakoroltak erre a könyvre. Az emberi kommunikáció modellje, amelyet itt bemutatok, lassanként alakult ki a tudomány és a gyakorlat összetalálkozásából.

1970-ben egy hamburgi nagyvállalat azzal fordult Reinhard Tausch csoportjához, hogy tudnánk-e javítani a pszichológia eszközeivel a munkatársaik kommunikációs készségén. Eleinte bizonytalanok voltunk: vajon a felkérés az akkor még gyerekcipőben járó hamburgi kommunikációs modellnek szól-e, vagy azoknak a felismeréseknek, melyekre Reinhard és Anne-Marie Tausch jutott a partnerekkel való bánásmóddal kapcsolatban? Kiderült, hogy mindkettőnek. Az emberi kommunikációnak több oldala van; Paul Watzlawick ezt akkor [1967-ben megjelent munkájában] axiómaként fogalmazta meg: „Mindен kommunikációnak van tartalmi és relációs szintje...”¹.

Kollégáimban, Bernd Fitkauban, Inghard Langerben és bennem is akkor merült fel a kérdés: hogyan tudnánk úgy összefogni különböző pszichológiai megközelítéseket, például Carl Rogers, Alfred Adler, Ruth Cohn, Fritz Perls

¹ Watzlawick, P. – Beaven, J. H. – Jackson, D. D. (2002), 64. o., Buda Béla fordítása

és Paul Watzlawick feltevéseit, hogy azok „összefésülve” a kommunikáció gyakorlati problémáinak megoldását szolgálják? Idővel négy problémacsoport kristályosodott ki, amelyek négy oldalról világítják meg az emberek közötti kommunikáció folyamatát:

1. Tárgyi aspektus. Hogyan tudok tartalmakat világosan és érthetően közvetíteni? A kommunikációnak ehhez az aspektusához felkínálhattuk a hamburgi kommunikációs koncepciókat.

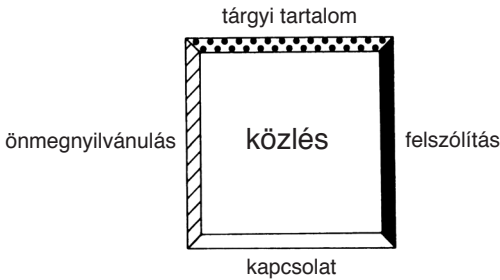
2. Kapcsolati aspektus. Hogyan kezelem embertársaimat, amikor kommunikálok velük? Azzal, ahogy megszólítok valakit, kifejezem, mit tartok róla; ennek megfelelően a másik vagy úgy érzi, hogy elfogadom és egyenrangúként bánok vele, vagy úgy érzi, hogy lekezelem, gyámkodom fölötte, nem veszem komolyan. Reinhard és Anne-Marie Tausch *Neveléslélektanában* (1977) iskolai környezetben vizsgálta ezt a helyzetet – mégpedig azért, mert úgy látták, elsősorban ez a kapcsolati aspektus befolyásolja a diákok személyiségfejlődését.

3. Önmegnyilvánulási aspektus. Ha valaki közöl valamit, *magából* is átad valamit – e körülmény folytán minden közlés egy kis kóstoló a személyiségből, és ez a küldőt nem csupán vizsgázáskor és a pszichológusnál tölti el némi aggodalommal. A humanisztikus pszichológia egyre nagyobb térhódításával Németországban világossá vált, hogy ha mindig álcák mögött éljük az életünket, azzal az önmegnyilvánulástól való félelmünket megfékezhetjük ugyan, ám a lelki egészség és az emberek közti kommunikáció terén nagy árat kell fizetnünk érte. – Ezzel az aspektussal vetődik fel a hitelesség (autenticitás) kérdése is.

4. Felszólítási aspektus. Amikor valaki közöl valamit, általában el is akar érni valamit. A befolyásolás és a manipuláció problémája nemcsak a reklámokban és a propagandában, nemcsak a nevelésben és az oktatásban merül föl, hanem mindenfajta emberi sajátosságban, egészen a neurotikus tünetek-

kig, amelyekről legkésőbb Alfred Adler óta tudjuk, hogy tartós hatást gyakorolnak a páciens emberi környezetére, és hogy talán ebben a rejtett céltudatosságban rejlik a lényegük.

Mindezekkel a problémákkal a fejemben és azzal a távoli emlékekkel, hogy Karl Bühler a „nyelv három aspektusát” (szimbólum, tünet, felszólítás) különböztette meg (1934), végül arra jutottam, hogy tréningjeink résztvevőinek négyzet alakzatban fogom ábrázolni a „közlést”, kombinálva Watzlawick és Bühler megközelítését:



1. ábra. A közlés négy oldala – az emberi kommunikáció modellje

Be kell vallanom, hogy rendkívül elégedett vagyok e négyzet „megszületésével” (Schulz von Thun, 1977), mert éppúgy alkalmas konkrét közlések elemzésére és számos kommunikációs zavar feltárására, mint a teljes problémakör taglalására. Pszichológiai „munkaeszközként” könyvem legjobb darabja.

Három tanulságot azonnal leolvashatunk a négyzetről:

Először is azt, hogy a kommunikáció „érthetősége” négydimenziós dolog. Amikor valaki azt mondja a másiknak: – Ötször telefonáltam neked! – a közlés *tárgyi tartalma* világos és érthető. Az már kevésbé lehet világos a befogadó számára, hogy mit akar közölni ezzel az küldő önmagáról (netán csalódottságot?, vagy arra utal, hogy ő milyen buzgó?) – az sem világos, hogy mit gondol a küldő a címzetről (talán szemrehányást akar kifejezni: – Hol

máskálsz te örökké?, vagy: – Nagyon fontos vagy nekem!), és mit akar elérni (talán: – Egyszer igazán te is felhívhatnál!). Így a címzettben esetleg a következő érzés alakul ki: értek ugyan minden szót, de mit akar mondani ezzel voltaképpen? – A címzettek sokszor arra is hajlamosak, hogy a közlés nem teljesen világos részébe olyasmit hallanak bele, ami a fantáziáik, elvárásaik és a félelmeik gazdag tárházából származik – így mintegy önmagukat fogadják be és saját anyaggal töltik meg a lelküket.

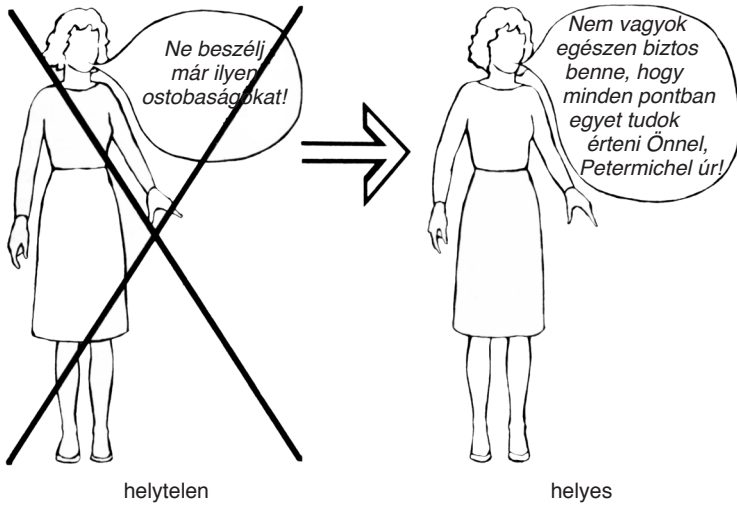
Másodszor, hogy egy és ugyanazon közlés egyidejűleg több üzenetet is hordoz, amelyek a négyzet körül csoportosulnak. Ez jelentős következményekkel járó tény, hiszen a szegény befogadónak (belül) mindegyikre reagálnia kell, és mindeközben könnyen összezavarodhat. Emlékezetes és zavarba ejtő volt számomra kisluként egy eset a villamoson. Nagyapám mellett ültem, néhány felnőttnek már nem jutott ülőhely. Egy férfi dühösen nekitámadt nagyapámnak: „Felháborító, hogy a gyerekek elveszik a helyet az idősebbek elől!” Nagyapám ugyancsak nagy hangon ellentámadásba lendült: „Maga meg mit hóbörög?” Elvitatkoztak egy darabig, aztán nagyapám egyszer csak a legnagyobb megdöbbenésemre azt mondta: „Magának teljesen igaza van!”, aztán átadta velem a helyem, és még hozzátette: „De akkor sem kell emiatt így hóbörögni!” – Ekkor éltem meg először, hogy nyilvánvalóan előfordulhat, hogy az embernek egyszerre igaza van és nincs igaza – mert egy közlésnek négy oldala van, és nagyapám a tartalmi és a felszólítási oldalon igazat adott a férfinak, a kapcsolati oldalon viszont nem. – Ha a befogadó nem tudja tisztázni magában a különböző belső reakciókat, kifelé sem fog tudni egyértelműen reagálni, és akkor küldő és befogadó teljes zűrzavarba kerül. Ezért aztán komoly viták, konfliktusok esetén, amikor nagy a tét, nem szégyen kommunikációspszichológus támogatását kérni, aki mintegy bábaként segíti a világos, tiszta üzenetek megszületését. Mindenekelőtt párok, családok és munkahelyi csoportok veszik igénybe egyre gyakrabban ezt a segítséget.

Harmadszor pedig tudjuk és látjuk is, hogy a négyzet oldalai egyenlő hosszúságúak. Ebből pedig az a tézis következik, hogy a négy aspektus elvben egyenrangú (még ha egy-egy adott helyzetben kerülhet is előtérbe egyik vagy

másik aspektus). Ezzel a szemlélettel ellentétes a tartalmi aspektus túlzott kiemelése az iskolákban és a munkahelyeken. Széles körben elterjedt vélemény, hogy a mai iskolai oktatás túlságosan „fejnehéz”, túl nagy hangsúlyt helyez a tárgyi tudás átadására és túl keveset a szociális tanulásra. Formálisan a munka területén is csak a tárgyi tartalom számít. Ezzel azonban az önmegmutatás és a kapcsolatalakítás problémái nem tűnnek el – ellenkezőleg, a lelki energiákat jórészt ezek a problémák emésztik fel. De mivel ezeket a „tárgyszerűtlennek” bélyegzett emberi dolgokat száműzik, a mélybe kerülnek, lappangó, rejtett életet élnek, megbújva a tárgyszerűség trójai falóvának testében. A kommunikációpszichológia célja, hogy feloldja ezt a száműzést, és az egydimenziós tárgyi kommunikációt eleven, életerős négyoldalú kommunikációvá tegye. Mivel azonban hosszú éveken át a tárgyi tartalomra koncentrált, egyoldalú kommunikációt szoktuk meg, a közlés másik három aspektusának gyakorlata némiképp elsikkadt. Ezt ma tréningeken, önismereti és terápiás csoportokban lehet pótolni, ahol mód nyílik a kidolgozatlanabb személyiségterületek fejlesztésére és felzárkóztatására.

Hogyan javíthatja az emberek közötti kommunikációt a pszichológia?

A kommunikációpszichológia nemcsak azt kísérli meg, hogy tudományos megvilágításba helyezze a küldő és a befogadó közti folyamatokat, hanem arra is törekszik, hogy „muníciót” és útbaigazítást adjon az emberek közötti kommunikáció javításához. De mikor jobb vagy rosszabb a kommunikáció? Amikor úgy tíz évvel ezelőtt tréningeket kezdtünk tartani, az volt a meggyőződésünk – anélkül hogy ezt egyértelműen tudatosítottuk volna magunkban –, hogy a jó kommunikáció a „vonzó csomagoláson” múlik. Így nem tartottuk szerencsésnek, ha valaki azt mondja a másíknak: „Ne beszéljen már ilyen ostobaságokat!” Úgy gondoltuk, ehelyett inkább valami ilyesmit kellene mondani: „Nem vagyok egészen biztos benne, hogy minden pontban egyet tudok érteni önnel.” (1. 2. ábra)



2. ábra. *Rejtett feltevések a kommunikáció javítására
(tíz évvel ezelőtti felfogásunk – ma már túlhaladott)*

Azt gondoltuk, ha igyekszünk érzékennyé tenni a résztvevőket a két verzió közötti, érzelmileg fontos különbségekre, és a megfelelő gyakorlatokkal megtaníjtuk a kívánt stílust, fontos lépést tettünk a kommunikáció és a lelki higiéne javításának irányába.

Mai szemmel már jóval nehezebbnek tűnik a dolog. Az érzelmi jelenség, a kedvetlenség, amely az első verzióban kifejezésre jut: lelki realitás. Hogyan kezeljem ezt a realitást? Hogy tudom észlelni a kedvetlenségemet (tehát figyelni rá, hogy mi van velem), hogy tudom szétválasztani, mi köze ennek a kedvetlenségnek hozzám és mi köze hozzád? Hogy tudlak beavatni a dologba anélkül, hogy rögtön téged hibáztatnálak? A „helyes” verzió a 2. ábrán letagad valamit az érzelmi realitásból. Ez talán alkalmas némely zökkenőmentes,

gyors emberi érintkezés esetén, de aligha lehet alkalmas modellje az önmagammal és másokkal való, lelkiileg kedvező bánásmódnak. Ellenkezőleg: attól kell félnem, hogy a kifejezésre nem juttatott kedvetlenségem a lelkem mélyén tovább emészt, és rejtekéből mérgezi meg az együttléteket. Az emberek közötti kommunikációnak ezt a „mélységi dimenzióját” akkoriban nem nagyon vettük figyelembe. Így nem annyira az önmagunkkal való érzelmi konfliktusok megoldásában segítettük a tréningek résztvevőit, hanem inkább csak az elvárásoknak megfelelő megfogalmazások begyakorlásában. Trénerként mi magunk is egy effajta kommunikációs stílus példaképei voltunk: részben elkerültük, hogy saját érzéseinket észleljük és szembesüljünk velük, a magunk belső világát pedig végképp nem fedtük fel. Ehelyett inkább arra törekedtünk, hogy végigcsináljuk a tréninget, „ahogy illik”: ez pedig azt jelentette számunkra, hogy egy szuverén, empatikus és mindig egyformán barátságos viselkedésmódot mutassunk be (remélem, kissé eltúloztam a dolgot!).

A „vonzó csomagoláson” át vezetó út tévútnak bizonyult, ehelyett az „érthetőség” és a „koherencia” lett az új mérce az átgondolt kommunikáció mérésére. „Koherencián” nemcsak az értendő, hogy a kommunikációm összhangban van a saját lelkiállapotommal, céljaimmal és értékeimmel, hanem része az is, hogy ez az összhang a partnerem lelkiállapotára és a „helyzet igazságára” is kiterjed (l. 138. o.). – Jó kilátásokkal biztató gyógy módnak bizonyult a kommunikáció zavarai ellen a *metakommunikáció*, azaz a kommunikáció a kommunikációról, annak módjáról, ahogy bánunk egymással. Mandel és Mandel kommunikációs terapeuták írták 1971-ben: „Az explicit metakommunikáció teljesen szokatlan, szégyelli az ember. Valóságos evolúcióval érne fel, ha sikerülne a következő nemzedék számára teljesen elfogadottá tenni.”

Ez a könyv eszközöket kínál a külső és a belső érthetőség eléréséhez, továbbá bevezet a metakommunikáció tudományába. És bár elsősorban pszichológusoknak és leendő pszichológusoknak szól, akiknek a szakmájához tartozik, hogy csoportokat vezessenek, kommunikációs tréningeket tartsanak, párokat, családokat és munkahelyi csoportokat segítsenek az egymással való érintkezésben, a „kerítésnél bámészkodók” is szívesen látott vendégek.

Beleláthatnak abba, hogy mi, kommunikációpszichológusok és terapeuták milyen „szemüvegen” át szemléljük az emberek között lejátszódó folyamatokat, hogyan hárítjuk el a zavarokat és hibákat, és milyen háttértudással javasolunk változtatásokat. Sok minden ebből az eszköztárból ott kellene hogy legyen mindenkinek a kezében, és egyes tanárok már hozzá is láttak, hogy tanítványaiknak továbbadjanak ebből valamit. Számomra nagyon fontos, hogy kiengedjem a kezemből a pszichológiát, ahelyett hogy (Ruth Cohn szavaival élve) „egy titkos szobában elzárva tartanám”. Tisztában vagyok annak veszélyével, hogy a pszichológia olykor „rossz kezekbe kerül”, manipuláció és inhumánus célok szolgálatába állítják. Látom annak veszélyét is, hogy az interperszonális folyamatokkal való tudományos foglalkozás az emberek közötti viszony „eltudományosításához” és a beavatottak új szakzsargonjához vezethet. Effajta lehetséges torzulásokból ad ízelítőt a 292. oldalon található kis gúnyirat. Azonban arról is meg vagyok győződve, hogy nagyobb az esélye annak, hogy az érthetőség és a jobb kommunikáció megtanulása a személyiségségfejlődést és az emberek közötti jobb kapcsolatot szolgálja.

Még néhány szó a következő fejezetekhez. Ha valaki javítani akar az emberi kommunikáción, három különböző ponton láthat hozzá ehhez:

1. kiindulópont: az individuuum. Ez azt jelenti, hogy magammal kezdem, ill. egyes embereknek tartok tréninget és tanácsadást. Ilyenkor egyfelől megvan rá az esély, hogy a személyiség kevésbé fejlett területeit tökéletesítsem, és egyre inkább képessé tegyem az egyes embert, hogy ura és mestere is legyen önmagának (ez a humanisztikus pszichológia célja), másfelől viszont fennáll az a veszély, hogy a kommunikációs zavar okait csak az individuumban keressem. Ezért küldik időnként pszichológushoz a „viselkedészavaros” diákokat, akik aztán – a segítség mellett – a patológiás esetnek járó megőrzést is megkapják (vö. B. rész, III. fejezet, 5.2, 218. o.). Mindeközben elsikkad, hogy a zavart keltő diák talán csak a legfeltűnőbb tünete a tanár és a diák vagy a diákok egymás közötti zavart kapcsolatának. A látószög effajta kiszélesítése a második kiindulóponthoz vezet.

2. kiindulópont: az érintkezés módja. Azt feltételezzük, hogy nem a „páciens” az egyedüli „fekete bárány”, hanem az a mód, ahogy egy egész csoport bánt egymással (vö. Richter: *Patient Familie*, 1970). Az ilyen eseteknél jellemző „rendszerekben való gondolkozás” alapvető a pár- és családterápiában (Bandler és mások, 1978) és a modern iskolai tanácsadásban (Brunner és mások, 1978; Redlich és Schley, 1979).

Ennél a kommunikációs terápiánál is figyelembe kell venni, hogy bizonyos érintkezési formák valószínűleg egyáltalán nem annyira a kommunikációs partnerek (elvileg) szabad döntésén múlnak, hanem mintegy „fentről” vannak programozva. A látószög újbóli kiszélesítése a harmadik kiindulóponthoz vezet.

3. kiindulópont: az intézményes/társadalmi feltételek. Itt nem az egyes ember és nem is a több ember közötti interakció szorul változtatásra, hanem azok a körülmények, amelyek között az emberek összetalálkoznak, és amelyek bizonyos érintkezési formákat kényszerítenek rájuk vagy legalábbis sugallnak. Így lehetséges például, hogy a munka hierarchián alapuló világa, amely keveseknek ad lehetőséget a felemelkedésre, ugyanakkor mégis együttműködést követel meg, olyan „duplafenekű kommunikációt” sugall, amely látszólag együttműködő, hallgatólagosan azonban rivalizálásra épül (vö. Schulz von Thun, 1978).

Az iskola intézménye is olyan „rejtett tanterveket” próbál érvényesíteni, amelyek eleve ártanak a tanár-diák kapcsolatnak és a diákok egymás közötti viszonyának, és úgyszólván beprogramozzák a „zavart kommunikációt”. (vö. Tillmann, 1976; Brunner és mások, 1978) – Ebből az álláspontból megalapozottan lehet érvelni, hogy a fent említett gyógy módok (pszichológiai tanácsadás a diákoknak, kommunikációs tréning a tanároknak, interakciós terápia a tanár-diák kapcsolatban) nem nyúlnak elég messzire, és az igazi problémát nem a gyökerénél ragadják meg. Ehelyett inkább intézményi reformokra lenne szükség, vagy – ha kiderül, hogy az intézmény csak a társadalmi rendszer szükségszerű logikáját követi – olyan alapvető társadalompolitikai átrendezésre, amit politikai szinten kell kiharcolni.

Néhány diákom számára már ezen a ponton „meghalt” ez a könyv, amikor kijelentem, hogy mindenekelőtt az 1. és a 2. kiindulóponthoz ad „municíót”. Ők ugyanis a problémáknak (az úgynevezett polgári pszichológiára jellemző) olyasfajta „elpszichologizálását” látják ebben, ami mint tüneti kezelés, eltereli a figyelmet a baj tulajdonképpeni kiváltó okairól, és ezáltal életben tart egy egészségtelen rendszert. Én magam is látom ezt a veszélyt, amennyiben a pszichológiai megközelítések nem veszik figyelembe a 3. kiindulópontban kiemelt tényezőket és összefüggéseket. De éppoly veszélyesnek látom, ha a 3. kiindulópont nem veszi figyelembe az első kettő tényezőit és összefüggéseit (Schulz von Thun, 1980). Síkraszállhat-e az ember hitelesen és bizalomkeltően a társadalom megváltoztatásáért anélkül, hogy önmagával és a közvetlen környezetével kezdené?

Annak, aki „teljes értékű munkát” akar végezni, össze kell kapcsolnia a három kiindulópontot. Úgy vélem, elfogadható, ha egy pszichológiai munka az 1. és a 2. kiindulópont kidolgozására vállalkozik, tudván, hogy ezzel még nincs elvégezve az egész munka.