

FRIEDEMANN SCHULZ VON THUN

KOMMUNIKÁCIÓS STÍLUSOK

DIFFERENCIÁLÓ
KOMMUNIKÁCIÓPSZICHOLÓGIA



HÁTTÉR KIADÓ
BUDAPEST
ALAPÍTVÁ 1987-BEN

A fordítás az alábbi kiadás alapján készült:
Friedemann Schulz von Thun: *Stile, Werte und Persönlichkeitsentwicklung.*
Differenzielle Psychologie der Kommunikation
Originally published under the title MITEINANDER REDEN 2
Copyright © 1989 by Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH, Reinbek bei Hamburg

Fordította:
SCHULCZ KATALIN

Hungarian translation © Schulcz Katalin, 2014

Szerkesztette:
KÁLI DIÁNA

A borítót és a kötetet tervezte:
KOVÁCS GYÖRGY

© Háttér Kiadó, 2014



ISSN 1217-0364
ISBN 978 615 5124 29 7

TARTALOM

Előszó	9
--------------	---

I. BEVEZETÉS

A kommunikáció általános pszichológiájától a differenciáló kommunikációpszichológiáig	11
--	----

II. A KOMMUNIKÁCIÓPSZICHOLÓGIA ELMÉLETI ÉS GYAKORLATI ESZKÖZEI 21

1. A közlés négy oldala	21
2. Az emberek között zajló körfolyamatok négy fázisa	31
2.1 Házasság és a párkapcsolat	33
2.2. Gyereknevelés.	36
2.3 Munkahely	37
2.4 Nyílt és rejtett körfolyamatok	40
3. Az érték- és fejlődési négyszög.	43
3.1 Az alapstruktúra	43
3.2 Hogyan szerkesszünk értéknégyszöget?	46
3.3 A kommunikáció szempontjából alapvető fontosságú értéknégyszögek.	50
Öszintesség és hatástudat	50
„Szeretetteljes harc”: elfogadás és konfrontáció	52
3.4 Az értéknégyszögtől a fejlődési négyszögig	54
3.5 A polarizálódás egy vitában	60

III. KOMMUNIKÁCIÓS STÍLUSOK A SZEMÉLYISÉG- ÉS KAPCSOLATDINAMIKA ÖSSZEFÜGGÉSÉBEN	65
1. A segítségre szoruló-függésre törekvő stílus	70
1.1 Megjelenési formája, alapüzenete, lelki háttere	70
1.2 A rendszerelvű nézőpont	78
1.3 A személyiségfejlődés irányai	82
Autonómia és önmagunk iránti felelősség	83
2. A segítő stílus	89
2.1 Megjelenési formája, alapüzenete, lelki háttere	89
2.2 A rendszerelvű nézőpont	98
2.3 A személyiségfejlődés irányai	102
Önállóság és segítségre szorultság	103
Védelem és kihívás	105
Bevonódás és elhatárolódás	106
3. Az önfeladásig önzetlen stílus	111
3.1 Megjelenési formája, alapüzenete, lelki háttere	111
3.2 A rendszerelvű nézőpont	118
3.3 A személyiségfejlődés irányai	123
Önérvényesítés és odaadás	124
Önérvényesítés: megtanulni kimondani, hogy „én”; megtanulni nemet mondani	129
Agresszió és harci szellem	135
4. Az agresszív-leértékelő stílus	138
4.1 Megjelenési formája, alapüzenete, lelki háttere	139
A fölénybiztosítás technikái	143
Férfiak kontra nők a munka világában	146
Nevelés	148
Politikai párbeszéd	149
4.2 A rendszerelvű nézőpont	155
4.3 A személyiségfejlődés irányai	157
Konfrontáció és a te-üzenet rehabilitálása	157

	Tisztelet és önbecsülés	169
	Konfrontáció és elismerés	170
	A pozitív átértelmezés művészete	172
	Egyenesség és tapintat	175
	Konfrontáció és önvizsgálat	179
5.	Az önigazoló stílus	185
5.1	Megjelenési formája, alapüzenete, lelki háttere	185
5.2	A rendszerelvű nézőpont	191
5.3	A személyiségfejlődés irányai	195
	Teljesítmény és józan ész	196
6.	A meghatározó-kontrolláló stílus	206
6.1	Megjelenési formája, alapüzenete, lelki háttere	206
6.2	A rendszerelvű nézőpont	215
	Nagymesterek és mintadiákok	215
	Szigorú szülők és archaikus-lázadó ifjúság	217
6.3	A személyiségfejlődés irányai	220
	Nondirektív beszélgetéstechnika	221
	Direktivitás és nondirektivitás a pedagógiában, a terápiában és a felnőttképzésben	222
	Önkontroll és önmagunk engedélyezése	228
7.	A távolságtartó stílus	232
7.1	Megjelenési formája, alapüzenete, lelki háttere	232
7.2	A rendszerelvű nézőpont	242
	A közelség és távolság ördögi köre	243
	Javaslatok a közelségre törekvő partnernek	257
	Javaslatok a távolságra törekvő partnernek	260
7.3	A személyiségfejlődés irányai	262
	A szerepviszony egyértelműsége; ember és ember hiteles találkozása	262
	Természetes kapcsolati készség és tartózkodó visszafogottság	263

A közelség nyelve.....	266
Empatikus és diagnosztikus befogadásmód.....	268
Elkülönülés és összetartozás.....	272
A távolságtartó típus és az önismeret.....	274
8. A közlékeny-dramatizáló stílus.....	279
8.1 Megjelenési formája, alapüzenete, lelki háttere.....	279
8.2 A rendszerelvű nézőpont.....	290
8.3 A személyiségfejlődés irányai.....	293
KITEKINTÉS.....	299
BIBLIOGRÁFIA.....	307

ELŐSZÓ

Az élénk visszhang alapján úgy érzékelem, hogy az „Amikor egymással beszélünk” sorozat első kötetének¹ megjelenése (1981) óta fokozódott az érdeklődés a személyközi kommunikáció iránt, sőt miután felismerték a fontosságát, számos intézményben támadt igény arra, hogy bevezessék az oktatását is. Több vállalati menedzsment jutott erre az elhatározásra, akárcsak a legkülönbözőbb szintű és profilú iskolák, a felsőoktatás és a felnőttképzés csaknem valamennyi intézményének vezetése is. Ugyanakkor a kurzusok résztvevőivel, a legváltozatosabb foglalkozási csoportokat képviselő nőkkel és férfakkal folytatott beszélgetéseim során egyre világosabban megmutatkozott, hogy az emberek igencsak eltérő módon „beszélnek egymással” és alakítják kapcsolataikat, ezért ahhoz, hogy e téren ötről hatra jusson, kinek-kinek teljesen más ösztönzésre van szüksége. Még az sem elképzelhetetlen, hogy esetleg olykor „nem a megfelelő” embereknek tanítottunk meg valami „helyeset”.

A sorozat eme második kötete éppen ezekre a különbségekre összpontosít, míg az általános alapokat tárgyaló első kötet továbbra is változatlan formában érvényes. Azért, hogy a (haladóknak szánt) második kötetet az első ismerete nélkül is olvasni lehessen, a II. fejezet 1. alfejezetébe beiktattam az emberek közötti kommunikáció négyzetes modelljének rövid ismétlését, melyet az avatott olvasó nyugodtan át is ugorhat.

¹ *Miteinander reden I: Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation* (Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg, 1981), magyarul: *A kommunikáció zavarai és feloldásuk. Általános kommunikációpszichológia* (Háttér Kiadó, Budapest, 2012)

Ennek a könyvnek a „főpróbáját” a hamburgi egyetemen 1984 és 1988 között „Kommunikáció és személyiség” címmel tartott előadásaim jelentették, amelyekre hallgatóim több száz személyes élménybeszámolóval reagáltak. Sok hiteles tapasztalatanyagot köszönhetek nekik, amelyet néhány – ugyancsak általuk készített – tanulmányhoz hasonlóan bele is építettem ebbe a könyvbe.

Abban a törekvésben, hogy pontosan, ugyanakkor közérthetően és lehetőleg színesen közvetítsek tudományos ismereteket, és hogy még a stílusom se legyen elviselhetetlen, Annette Börner hathatós támogatásában lehetett részem. A könyv tartalmi érlelődését a feleségemmel, Ingriddel folytatott szakmai eszmecserek segítették, melyek során a bátorítás és kritikus homlokráncolás mintegy egymást kiegyensúlyozva járult hozzá a könyv végleges változatának létrejöttéhez. A kézirat gondozását Claudia Wörpel és – mint mindig – Ingrid Grölsner végezte, munkájukat szívből köszönöm.

BEVEZETÉS

A KOMMUNIKÁCIÓ ÁLTALÁNOS PSZICHOLÓGIÁJÁTÓL A DIFFERENCIÁLÓ KOMMUNIKÁCIÓPSZICHOLÓGIÁIG

Az, hogy valakinek milyen a beszédstílusa és hogyan viselkedik másokkal, számottevő mértékben függ az illető személyes sorsától és szakmai életútjának alakulásától. Míg az e téren mutatkozó jelentős különbségeket régebben valamiféle „veleszületett tehetség” meglétéből vagy hiányából vezették le, ma úgy véljük, hogy a kommunikatív kompetenciák képzésével és személyiségünk fejlesztésével figyelemre méltó eredményeket érhetünk el. Ezért aztán nem csoda, hogy az utóbbi évtizedben sokan kerültek kapcsolatba az emberi kommunikáció pszichológiájával, akár az e témával foglalkozó számos könyv olvasása révén, akár terápiás és önismereti csoportok vagy szakmai továbbképzés keretében szervezett kurzusok résztvevőiként, vagy éppen a gimnáziumok felsőbb osztályainak anyanyelvóráin. Aligha túlzás kijelenteni, hogy a képzésben és továbbképzésben lezajlott minden specializálódás ellenére a kommunikációpszichológia lett az *az* átfogó diszciplína, mellyel szinte minden foglalkozási ág tagjai szembetalálják magukat – legyenek bár tanárok, orvosok, banki alkalmazottak vagy rendőrök, műszaki szakemberek vagy katonák, bármely szakma vezető beosztású képviselői vagy bármifajta termékkel bármely szinten kereskedő személyek. A vezetők továbbképzésekor például lényeges szempont, hogy a résztvevőknek hosszas szakképzés után „egyszer csak hirtelen emberekkel lesz dolguk”, mégpedig többnyire intézmé-

nyes közegben, melyet bonyolult és olyan zavarba ejtő módon ellentétes tényezők határoznak meg, mint az együttműködés és konkurencia, a hierarchia és kollegialitás, a humanitás és a hatékonyság, a beleszólási jog és a személyes döntési kompetencia, a transzparencia és a titoktartás. Egy személyzeti vezető és továbbképzési szakemberek körében végzett kérdőíves felmérés egybehangzóan azt az eredményt hozta, hogy a jövő vezetőjének tevékenységében mindenekelőtt a *kommunikáció* és a saját *személyisége* játszik majd fokozottan fontos szerepet (*Management Wissen* 86/10) – bármit is jelentsen ez majd akkor.

A régi szerepminták más társadalmi szférákban is gyorsan változnak, és új személyközi kihívások elé állítják az orvosokat pácienseikkal, a politikusokat választóikkal, a felnőttképzésben tevékenykedő „trénereket” csoportjaik résztvevőivel, a kereskedőket ügyfeleikkel való kapcsolatukban. Ugyanez érvényes a magánéletre is, főleg annak köszönhetően, hogy sok nő öntudatosabban kezdte hallatni a hangját, és a nemek közötti kommunikációs szokások is szemlátomást átalakulóban vannak. A régi „munkamegosztás”, azaz hogy az érzelmileg visszafogott férfi fölényes racionalitásának hangsúlyozásával és kioktató vállveretéssel éri el dominanciáját, és ezt a pozícióját szükség esetén nagyképszerűséggel és agresszivitással biztosítja, míg a nő jóváhagyóan és teljes odaadással fogadja el az alávetettséget, a háttérbe húzódik és támogatja a partnerét, alkalmanként érzelmeinek kifejezésével gondoskodik az eleveneségről és intimitásról – nos, ez a hagyományos munkamegosztás sok esetben már nem működik. A partnerkapcsolat új formái pedig gyakran azért nem működőképesek egyelőre, mert még nem gyökerestől meg elég mélyen: annak a fának a felületén, amelyből nő és férfi is ki lett faragva, az új kence alatt minduntalan átüt a régi eresz.

Ezért vezethetett a kommunikációpszichológia diadalmenete a felnőttképzés intézményein át: ezért van az, hogy szinte attól függetlenül, hogy éppen közlekedési rendőrrel, postai alkalmazottal, légiutas-kísérővel vagy vezérigazgatóval van-e dolgom, meglehetősen nagy a valószínűsége, hogy „képzett” személlyel beszélek. Lehet, hogy ilyenkor valami kellemetlen érzés fog el bennünket, mivel az emberek közötti kapcsolat jó ideje a professzi-

onalizálódás, a pszichologizálódás, a perfekcionalizálódás terepévé vált. De elképzelhető, hogy inkább arról van szó, hogy talán sikerült rátalálnunk egy ígéretes útra, amely oda vezethet, hogy az emberek jobban megértik egymást, erre pedig a magánszférában, a munka világában és a politikai életben egyaránt égető szükség van.

1981-ben e sorozat első kötetében különböző iskolák kommunikációpszichológiai ajánlatait foglaltam össze és igyekeztem áttekinteni a mindennapi gyakorlat szempontjából. A „magatartás kozmetikázásától a személyiség fejlődéséig” ívelő alapkoncepció jegyében azt próbáltam megmagyarázni, hogy a humanisztikus kommunikációpszichológia nem valami „újfajta beszédmód” megteremtését, ha úgy tetszik, a beszéd-buborékok tökéletesítését célozza, hanem csupán a másik emberrel folytatandó dialógus belső feltételeinek bővítéséhez szeretne ösztönző szempontokat és megfontolásokat kínálni. Mármost mi sült ki ebből? Becsületesebbé, megértőbbé, párbeszédre alkalmasabbá váltunk? Megtanultunk-e odafigyelni a másokra, és képessé váltunk-e arra, hogy megérezzük, hogy is érti azt, amit mond, és tudunk-e reagálni rá? Van-e már bennünk elég bátorság ahhoz, hogy vállaljuk saját magunkat, és világosan kifejezzük, amit gondolunk, érzünk és akarunk? Vagy csak annyi történt, hogy egyszerűen kineveltünk néhány új mintadiákot, akik mintegy frissen elsajátított idegen nyelvként használják a „pszichozsargont”, és villognak vele a mindennapi életben?

Lehetséges, hogy leginkább mégiscsak a *képzettek nyomorúságát* láthatjuk érvényesülni, vagyis azt, hogy a hiányzó személyes tartalmat gyorstalpaló kurzusokon betanított „beszélgetési technikákkal” fedjük el?

Kiterjedt, mérvadó empirikus vizsgálat erről még nem készült. Úgy látom, hogy valamiféle ambivalens keverékben mindez egyidejűleg igaz. Fontos, hogy különbséget tudjunk tenni az emberek és a társadalmi kontextusok tekintetében.

Azt viszont már most lehetségesnek – és szükségesnek is – tartom, hogy a kommunikáció korábban vázolt pszichológiai modelljét magát is részleges revízió alá vessem alá. Abból a helyénvaló belátásból kiindulva, hogy a kom-

munikációpszichológia feladata nem csupán az, hogy *magyarázatot adjon* (például arra, hogy hogyan alakulnak ki a kommunikáció tipikus zavarai), hanem az is, hogy a kommunikáció *gyakorlatához is segítséget nyújtson* (hogyan tudnánk jobban „boldogulni” egymással), klasszikus útjelzőket kínál: ilyenek voltak az én-üzenetek, az aktív odafigyelés, a tárgyi és kapcsolati szint szétválasztása, a metakommunikáció, a visszacsatolás (feedback), az önmegnyilvánulás stb. Ezekkel az útjelzőkkel azonban valószínűleg egy olyan kommunikációeszményt hirdettünk, melyre legfeljebb csak törekedni lehet. A kommunikációpszichológia ezzel részben akaratlanul is támogatott egy olyan újmódi kommunikációs vetélkedést, amelyben az ideális beszédmód olykor többet nyom a latban, mint a mondandó lényege. Amennyire jól használhatók az imént felsorolt kategóriák a beszélgetésben részt vevő partnerek egymás iránti figyelmének fejlesztésére, annyira korlátozott és néha kétséges is az alkalmasságuk az „eszményi” kommunikáció elemeiként. Nem azt akarom mondani ezzel, hogy eleve elvetendőnek tartom bármiféle ideál gondolatát, hanem azt, hogy véleményem szerint itt mindenekelőtt két lényeges megkülönböztetéssel kell élnünk:

1. Az ideális (előnyös, célszerű, adekvát) kommunikációs magatartást a helyzet egészének sajátosságaiból, történetéből és az általam az e helyzetnek tulajdonított értelméből kell levezetnem. Nem minden helyzet követeli ki a partnertől az „aktív odafigyelést”, és adott esetben egy hiteles én-üzenet is lehet teljesen „inadekvát”. Olyan helyzetek is előfordulnak, amelyekben a „metakommunikáció” csak még többet ront az egészen. Az a képesség, hogy az adekvát kommunikációt a helyzet egészének jellegéből le tudjam vezetni, más képzésformákat igényel, mint a klasszikus kommunikációs tréning.
2. Nemcsak a helyzet, hanem a kommunikációban részt vevő személyek alapján is szükséges a differenciálás. Az első években mi, trénernek olyan, elméletekből, gyakorlatokból és viselkedési ajánlásokból összeállított „rohamcsomaggal” érkeztünk a kommunikációs kurzusokra, amelyről

feltételeztük, hogy többé vagy kevésbé mindenkinek hasznos lehet. Így aztán leginkább arra törekedtünk, hogy a résztvevők képesek legyenek „aktív odafigyeléssel” empátikusan követni beszélgetőpartnerüket az ő szubjektív világába, és megtanulják észrevenni és értelmezni a ki nem mondott érzelmi közléseket. Vagy az volt a célunk, hogy ki-ki jobban érzékelje saját belső világát, és azt „le tudja fordítani” világos közlésekre (én-üzenetekre), miközben valamennyit még abból az önmegnyilvánulástól való félelemből is le tud győzni, amely általában arra készíti az embert, hogy ilyen-olyan maszkokkal álcázza magát, ezek mögé rejtve énjének kevésbé tiszteltreméltónak vélt részeit. Eddig rendben is volna minden – egy efféle kommunikatív alapképesség megléte bizonyára valóban kívánatos valamennyi, kultúrkörünkhöz tartozó ember számára, és sokaknak haladéktalanul el is kellene sajátítaniuk ezeket a készségeket. Idővel azonban észrevettük azt is, hogy nem mindenkinek ugyanazok az ajánlások és gyakorlatok voltak a legnélkülözhetetlenebbek, sőt mintha egyeseknek időnként már túlságosan is jól ment volna az, amit a többieknek még nem sikerült elsajátítaniuk. Ezért, ahogy erre majd még részletesen is kitérek, olykor az is benne volt a pakliban, hogy a „helyes” módszert esetleg nem a „megfelelő” embereknek tanítjuk meg. Amikor olyan képességekkel foglalkozunk, amelyek a személyiség központi magját érintik, el kell szakadnunk a standard képzéstől. Ilyenkor arra van szükség, hogy „legyen szemünk” az adott személyre, lássuk, milyen reakciók jellemzők rá, hogyan teremt kapcsolatot más emberekkel. Így fognak megmutatkozni bizonyos benne rejlő potenciálok és „erősségek”, de olyan korlátok és belső berögződések („gyengék”) is, melyeknek leküzdéséhez kinek-kinek teljesen más ösztönzésre van szüksége.

Éppen ezekről a különbségekről szól ez a könyv. Eredetileg úgy terveztem, hogy a munkafolyamatnak ezzel a két lépésével – a szituatív és a személyiség szerinti differenciálással – egyszerre foglalkozom, de aztán ez az utóbbi anyyira tartalmaznak bizonyult, hogy külön teret követelt magának.

A sorozat első kötetével szemben ezúttal tágabb körre terjed ki vizsgálódásunk. Akkor elsősorban arra összpontosítottuk figyelmünket, hogy a másoknak imponálni vágyó nagyzólok miképpen igyekeznek álcázni, azaz a látszólagos tökéletesség és érinthetetlenség maszkja mögé rejtteni a gyengéit és hiányosságait. Olybá tűnik, hogy ez a „stílus” (jóllehet társadalmunkban különösen férfiaknál gyakori) a kapcsolatalakítás speciális esete, és csupán egyike az összesen nyolc különböző stílusnak. Ezek bemutatása (III. fejezet) e második kötet elsődleges célja.²



segítségre szoruló-
függésre törekvő
stílus



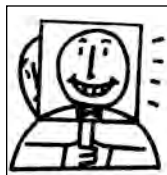
segítő stílus



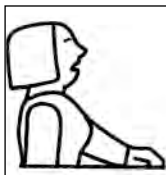
önfeláldozásig
önzetlen stílus



agresszív-
leértékelő stílus



önigazoló stílus



meghatározó-
kontrolláló
stílus



távolságtartó
stílus



közlékeny-
dramatizáló
stílus

² A III. fejezetben található ábrákon a stílusok nemekhez való hozzárendelése esetleges és nagy változatosságot mutat. Noha léteznek olyan stílusok, amelyek „tipikusan nőiesnek” vagy „tipikusan férfiasnak” számítanak, minthogy „minden megvan mindenben”, mégsem akartam hozzájárulni efféle klisék megszilárdításához. Az az alternatíva, hogy a rajzokon nemüket tekintve semleges figurák jelenjenek meg, kevésbé látszott hatásosnak.

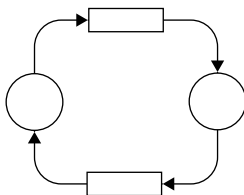
Mielőtt a maszk képzetéhez folyamodtam volna, a „homlokzat” képével próbáltam szemléltetni a személyközi kommunikációban értéktelennek vélt tulajdonságait elrejtteni akaró fél önálcazási kísérletét. A „homlokzat” lehetséges értelmezését azonban bővítenem kellett, mivel utóbb mégsem tartottam kielégítőnek a jelenség maradéktalan leírására, ugyanis azt sugallja, hogy az illető egy sima felületű pajzsot tart maga elé, hogy elrejtse a mögötte megbúvó lényegi és valóságos dolgokat, vagyis tulajdonképpen saját magát, nehogy a kívüllátnak meg kelljen mutatnia, milyen is ő „valójában”. Az igaz ugyan, hogy minden „külső” megnyilvánulásnak megvan a „belső oldala”, amely nem azonnal tűnik szembe, és jószerével az illető számára is kevésbé érzékelhető, de a magatartásnak ez a külső oldala egy minden ízében individuális élet előzményeiből fakad, és voltaképpen nem is egy homlokzathoz, hanem inkább egy olyan, nagy műgonddal megformált maszkhoz hasonlítható, amely sejtetni engedi a mögötte megbúvó vonásokat. Ez pedig éppúgy hozzátartozik az egyénhez, mint a mögötte feltorlódott vagy érzéstelenített érzések, vágyak és szorongások. Azért volt rá szüksége, hogy az életének első éveit meghatározó legfontosabb személyekkel való együttélésben kivívja a saját helyét, és védekezni tudjon a bántásokkal szemben. Ha ebből a szempontból nézzük, a magatartás „külszíne” már nem is valamiféle álságos csúfság, amelytől minél előbb meg kell szabadulni, hanem az egyedi személyiségnek becses része; és annyiban „valódi” is, amennyiben – akár egy ráncok barázdálta arc – az ember élettörténetéről tesz hiteles tanúságot. Tehát nem azt kellene célul kitűznünk, hogy „Le a homlokzattal!”, hanem az a lényeges, hogy tudatosítsuk, hogyan szoktunk megnyilvánulni „kifelé”, ezáltal hogyan alakítjuk a kapcsolatainkat, és hogy megtanuljuk megérteni, hogy ez a stílus mit tesz lehetővé számunkra, mitől *kímél meg* minket, és mitől *zár el*. Ne azonosítsuk magunkat egyoldalúan a külső viselkedésmintáinkkal – ezek fontosak és hozzánk tartoznak, de „mögöttük” sokkal több van: egy belső történet, amely ugyanúgy a részünk, és amellyel nem kellene megszakítani a kapcsolatot. Ugyanis éppen ennek a kapcsolatnak a megszűnése az, ami saját magunktól idegenít el bennünket, és fokoz le olyan automatává, amely,

mint a számítógépek hőskorában, egy – más lehetőség híján – beprogramozott komputer, arra van kárhóztatva, hogy ugyanarra az „inputra” mindig ugyanazzal az „outputtal” reagáljon.

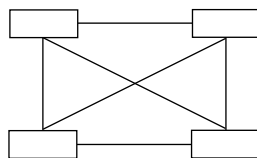
A nyolc kommunikációs stílus bemutatásához mindig ugyanazt a három gondolati konstrukciót fogom felhasználni; ezek a következő struktúra-modellek:



A közlés négy oldala
(Schulz von Thun, 2012)
Bővebben: II. fejezet,
1. alfejezet



Az ördögi kör sémája
(Thomann és
Schulz von Thun, 1992)
Bővebben: II. fejezet,
2. alfejezet



Érték- és fejlődési négyszög
(Helwig, 1967)
Bővebben: II. fejezet,
3. alfejezet

Ennek a három modellnek annyira jelentős a szerepe a személyközi kapcsolatok megértése szempontjából, hogy mindjárt előljáróban szeretném bemutatni őket (II. fejezet). *A közlés négy oldalának* esetében ezt igen röviden fogom megtenni, mivel *A kommunikáció zavarai és feloldásuk* című kötetben (Schulz von Thun, 2012) már részletesen ismertettem, és az általános kommunikációspszichológia alapmodelljeként vezettem be. Most némiképp más céllal fogom használni, a nyolc stílus mindegyikének *tipikus alapüzenetét* fogom bemutatni e modell négy aspektusa (tárgyi tartalom, önmegnyilvánulás, kapcsolati uralás és felszólítás) alapján. Ez az alapüzenet beszélgetésben soha nem hangzik el, azonban észrevehetően árad abból, aki ezt a stílust testesíti meg, a másik felet pedig nyíltan vagy rejtetten, de eléri.

Az ördögi kör sémájából felismerhetővé válik, hogy egy ember kommunikatív sajátosságai nemcsak személyiségét és aktuális lelkiállapotát fejezik

ki, hanem hogy egy *kapcsolati dinamikán* belül is újra meg újra aktivizálódhatnak. Azzal, hogy a figyelmet erre a kapcsolati dinamikára irányítom, az egyéni és rendszerelvű megközelítéseket igyekszem összekapcsolni, ugyanis fontosnak tartom hangsúlyozni, hogy a személyiségre, illetve a kapcsolatra fókuszáló fejlesztő munka elválaszthatatlan egymástól. E modellnek a segítő beszélgetés keretében történő gyakorlati alkalmazásáról lásd Thomann és Schulz von Thun (1992). Végül az *érték- és fejlődési négyszögben* az a felfogás fejeződik ki, hogy a személyiségértékek és a kommunikatív erények dialektikusan strukturáltak, azaz mindig úgy kell egyensúlyban lenniük egy (pontosan meghatározandó) pozitív ellenértékkel, hogy eközben azt ne züllesszék értéktelenné. Így a másik fél *elfogadásának* képessége hosszú távon csak akkor hat ki konstruktívan a kapcsolatra, ha a *konfrontálódás* képességével párosul; a konfrontáció nélküli elfogadás viszont konfliktuskerülő igazodássá válik, és éppúgy veszélyezteti a kapcsolatot, mint egy olyan folyamatos konfrontáció, amelyet nem kísér elfogadó attitűd, és utóbb megsemmisítő leértékelésbe torkollik. A továbbiakban be fog bizonyosodni, hogy a személyiség fogyatékoságai, a „jellemgyengeségek” és a személyes rossz szokások értelmezhetők bizonyos erények egyoldalúan, rögeszmekeként megélt „egyik feleként”, és így olyan fejlődési irányt jelölnek ki, amely nem az adott rossz szokás kiküszöbölését, hanem mindenkori másik felének birtokbavételét célozza. Amikor Helwig *értéknégyszögéhez* (1967) folyamodom, a személyközi kommunikáció és a személyiségfejlődés folyamataira alkalmazom és *fejlődési négyszöggé* fejleszttem tovább, akkor egyfajta „pszichológiai erénytan” létrehozására teszek kísérletet. A nyolc stílus mindegyikére vonatkozóan igazolódik majd, hogy mindegyikben megtalálhatók bizonyos, az emberi együttélés szempontjából nélkülözhetetlen minőségek – ám egyidejűleg annak a veszélye is fennáll, hogy ezeket a megfelelő ellenminőségek nem kellőképpen ellensúlyozzák, ezért teherré válhatnak.

A pszichológiai felnőttképzés e gondolatok alapján igyekszik segíteni az egyes embert a személyiségfejlődés számára kívánatos irányainak felfedezésében, és próbálja megadni neki a kezdő impulzust az ehhez vezető első lé-

péshez. Mindehhez elengedhetetlen az emberismeret folyamatos korrekciója, amely megóv bennünket attól, hogy embertársaink (velünk szemben tanúsított) különös vagy egyenesen meghökkenítő viselkedését azonnal elítélően vagy patologizálva hárítsuk el, vagy hogy akár naivitásunk áldozataként érzelmi csapdába essünk; viszont lehetővé teszi számunkra, hogy szakmai tudásunk és tapasztalatunk alapján megfejtsük a valódi jelentését, és empátiával, ugyanakkor távolságtartóan reagáljunk rá.

Ez a könyv tehát az ember személyiség lényegének differenciáltabb feltárásához próbál hozzájárulni, arra törekszik, hogy segítse a másik ember megértését, tehát a célja nem valamiféle olyan „optimális kommunikációs magatartás” begyakorlása, amely voltaképpen többnyire arra szolgál, hogy többet *csináljon* valakiből, mielőtt még valóban „többé” *vált* volna.