



The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.



Listening Skills von IFOTES-Europe e.V. ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
Beruht auf dem Werk unter www.listening-skills.eu.

1. HALLGATÁSMÉRŐ

A hallgatás lényege

A meghallgatás során figyelmet és időt adunk a beszélő félnek, ebből adódóan inkább adó tevékenység. Szükséges a másik bizalmának elnyeréséhez, a tisztelet, érdeklődés és figyelem elegye.

Figyelem: Hallgató félként a figyelem a másikra összpontosul, a saját elképzelések háttérbe szorulnak.

Tisztelet: A másikra egyenrangúként tekintünk.

Érdeklődés: Mindent megteszünk, hogy többet tudjunk meg a másiktól.

Hallgatóként érzékenyen fordulunk a másik felé, kellő figyelemmel a másik megértése és elfogadása lehetővé válik. A hallgatás lényegében elismerés.

A meghallgatást egyből megfelelően értékeljük, amint mi magunk nem kapjuk meg azt. Megjegyzendő, ez nem csak a másokkal való kapcsolatra érvényes, a saját belső kommunikációban ugyanolyan fontos ügyelni rá. Ne fosszuk meg magunkat ettől!

2.1 Az elismerés szintjei

	Elismerés szintje	Mit adok?	Hogyan adok?	Eredmény
0	Tér adás a másik számára.	Teret a beszédnek	Kérdéssel, ösztönzéssel, egyetértő hangokkal, türelmességgel	A másik bátrabban nyit felénk.
1	A másik fél meghallgatása.	A meghallgatás élményét.	A hallottak ismétlésével, összefoglalásával.	Az üzenet jobban érthető.
2	A hallottak átélése.	Az empátia élményét.	Az érzések visszatükrözésével, a hallottak elismétlésével.	A másik érzéseinek megerősítése.
3	Tudni, mire utalnak az érzések.	A megértés élményét.	A hallottak visszaadásával.	A másik megerősítése a számára fontos dologban.
4	A másik elfogadása.	Az elfogadás élményét	A hallottak visszaadásával, építő kritikával.	A másik megerősítése saját egyediségében.

2.2 A hallgatásmérő



2

- 0 Tér adás a másik számára**
Hogyan: Bízgatni, hívni a másikat.
- 1 Hallani amit a másik mond.**
Hogyan: A hallottak ismétlésével, összefoglalásával.
- 2 A hallottak átérzése**
Hogyan: Rámutatni és reagálni az érzelmekre.
- 3 A másik megértése**
Hogyan: kérdezve, érdeklődve, szimpátiát kifejezve, érzéseket kimutatva
- 4 A másik elfogadása**
Hogyan: Ítélezés nélkül elfogadni a másik különbözőségét.

A hallgatás hőfoka a kapcsolat megélés mélységének jelzője.

- 3 Előítélettel hallgatni**
Már az első benyomások után kialakítunk egy képet a másiktól, és az ezt megerősítő információk tekintjük jelentősebbnek. Így nehezen lehet előítélet nélküli meghallgatásról beszélni.
- 2 Félelemből hallgatni**
Tanácstalannak lenni a válaszadással, segítségnyújtással kapcsolatban. Tartani a saját vagy a másik érzéseitől.
- 1 Szükségből hallgatni**
Vélt vagy valós szükséglet alapján hallgatni – pl. azért, hogy ránk is figyeljenek, hogy fontosnak érezzük magunkat stb.

A "hőfok" a másokra való odafigyeléssel emelhető.

- Előítélet esetén az igények megismerésével.
- Félelem esetén a kerülni kívánt tevékenység megtételével
- Szükség esetén az igények tudatos kizárásával.

2.3 Belső figyelem

A másik meghallgatását a belső hangok is akadályozhatják.

Pl.: A másik félnek önkárosító szokásai vannak, az ébredő gondolatok:

- Abba kéne hagynia!
- Mi történik, ha valóban rosszul jár?
- Mennyire leszek felelős?
- Muszáj segítenem neki!

Ezeket a gondolatokat, amik kifejezik, mit gondolunk, mit szeretnénk, mit érzünk, belső hangoknak hívják. Ezek elfogadása és besorolása alapfeltétele a meghallgatásnak és a társalgásnak. Az előző érzések ezáltal így változnak:

- Megrémiszt, hogy árt magának!
- Meglepődne, ha valami rossz történe. El tudja képzelni?
- Szükségét érzem, hogy segítsék ebben magának.
- Kényelmetlenül érzem magam ebben a beszélgetésben, mert tudom, árt magának. Kérem, ne tegye!

A belső hangok fontosak, és el kell fogadni azokat. Őszintén és kellő önismeret birtokában hitelesebb beszélgetőpartnerré válunk.

2.4 A hideg hallgatás csapdái

1. Lekicsinyítés

Egyesek képesek felfújni a legkisebb problémát is, ez az ellenkező irányba is megjelenhet. Ezzel külső szemlélődőként úgy tagadjuk el a másik problémájának nagyságát, hogy az ő nézőpontját nem ismerjük. A társalgás későbbi szakaszában van lehetőség felhívni a másik figyelmét a probléma valós jelentőségére: Amit elmondott, óriási problémának tűnik, nem igaz? Mi történne, ha...? Mire következtethetünk ebből?

2. Gondolkodás a másik helyett

Amikor valaki elveszti egy családtagját, legtöbbször, szomorú, azonban előfordul, hogy megkönnyebbülést jelent számára, amiről szívesen beszél. Ebben az esetben a hallgató fél támogatóként jelenhet meg. Kerüljük a következtetések levonását! ismerjük meg a másik helyzetét! Merjünk kérdezni! pl. Részvétem! Hogyan érzi magát?

Ha problémát jelent direkt kérdéseket feltenni, vagy a körülmények nem teszik lehetővé:

pl. Nagyon szomorú dolog ez, igaz?

Ha javaslatot teszünk, ügyeljünk rá, hogy a későbbi javítás, korrekció lehetősége megmaradjon!

3. Diagnosztizálás

A társalgás közben észrevehetünk betegségekre utaló tüneteket. Kerülendőek az olyan kérdések, melyek célja a beskatulyázás! Nem terapeutaként jelenünk meg a beszélgetésben, ne címézzünk, inkább figyeljünk jobban a másikra!



4. Társalgás a probléma-megoldás modell mentén

Egyes beszélgetések során cél lehet a részletekbe menő megismerése a problémának, feltételezve, hogy a szituáció minél jobb ismeretében, jobb megoldási lehetőségeket tudnak adni. Egyes betelefonálók e modellt követve számolnak be a háttérükről, a jobb tanács reményében. Azonban fontos megjegyezni, hogy lehetetlen objektívan látni a helyzetet, hiszen csak az egyik oldal verziójának megismerésére van mód. Emiatt a modell használata nem javasolt! Nem "orvosként" jelenünk meg a társalgásban, a saját véleményünk mellékes, inkább a telefonáló szituációval kapcsolatos érzelmei felé tereljük a beszélgetést!

4

5. Csönd megtörése

Csönd, szünet előfordul minden beszélgetésben. Annak ellenére, hogy kényelmetlen lehet, lehetőség a másik fél számára, gondolatainak rendezésére. Akik rosszul érzik magukat a csönd alatt, gyakran csak azért tesznek fel kérdéseket, hogy megtörjék a csöndet, a folyamatos válaszadásra kényszerítéssel kizökkentve és elterelve a partnert az eredeti problémájától. A csöndet nem megtörni, hanem megosztani kell!

6. Ítélezés

Milyen érzés büszkélkedni hallani a másikat azzal, hogy ő több mint 100 nővel volt már együtt? Az erkölcs és az értékek befolyásolják, hogyan reagálunk egy helyzetre, és a hallgatásban is gátolhat. Nem szabad elnyomni a saját véleményét, szükséges a belső hangok ismerete. Fogadjuk el, hogy több nézőpont együtt létezhet, ne ítélezzünk! A törvényes keretek felállításában ez nem gátolhat.

7. Túlzott bevonódás

Egyes történetek elismerést vagy sajnálatot válthatnak ki, főleg, ha már általunk is átélt dologról van szó. Ekkor megpróbáljuk megóvni a másikat az általunk elkövetett hibáktól, tanácsot, segítséget akarunk nyújtani. Ez az érzés túl erős is lehet, gátolhatja a hallgatást, a figyelmet, szemben a szükséges szintű elkötelezettséggel, ami alapfeltétel. Tartsunk pár lépés távolságot!

Source: Elementary course Sensoor 2016, module 3, verbal communication 3.2. Theory Listen thermometer.
(from the book: Harthorend, "Heart of hearing", Harry van de Pol, 2010)

2. A BESZÉLGETÉS SZAKASZAI

Egy beszélgetés során öt szakaszt kell megkülönböztetnünk.

1. Barátságos, meleg üdvözlés
2. Téma feltárása
 - a. kérdések, összegzés
3. Cél kitűzése
 - a. elvárások összegzése – képesség, kívánság, lehetőség
4. Megoldások, célhoz vezető utak keresése
5. Lekerekítés, összegzés, következtetés, elégedettség ellenőrzése

5

Barátságos, meleg üdvözlés

Rögtön az elején megismerkedtek és te ösztönözöd a hívót, hogy beszéljen. A beszélgetés indítása nagyon fontos az egész beszélgetés szempontjából. Főleg csetelésnél nagyon fontos a barátságos kezdet, mert ott nem halljátok és nem is látjátok egymást. A szavak értelmezésének nagyon fontos szerepe van. Minden szó értelmezése a kapcsolat minőségén múlik. Például ha a kapcsolat jól indul, egy kérdés akkor is őszintének tűnik, amikor már rosszabb a kapcsolat. Amennyiben rosszul indul, egy rossz kérdést támadásnak, bántónak érezhet a hívó. Más szavakkal amikor jó a kapcsolat, nem minden szót méregetünk és ez nagyobb szabadságot ad, kevesebb aggodalmat okoz, hogyan értik a szavaidat. Ez az oka, amiért a barátságos, meleg kezdés a legfontosabb.

Hogyan tegyük ezt meg?

A barátságos kezdés egyik módja, hogy megmutatjuk, mennyire fontos nekünk a beszélgetés. Természetesen ez az egész beszélgetés során fontos, de különösen az elején. Ennek különböző módja vannak, amire találhatsz lejjebb pár példát. Csak óvatosan, nem az a cél, hogy mindet használd. Attól függ, kihez beszélsz.

A következő lehetőségek vannak:

- meghívás, invitálás: „csak nyugodtan, figyelek...”
- a szolgáltatás bemutatása: „A szolgáltatásunk névtelen, bármikor elérhet minket. Azért vagyunk itt, hogy hívhasson, ha szükséged van rá, ha beszélni akar az érzéseiről, félelmeiről és problémáiról”.
- beszélhetünk az érzéseinkről „Úgy tűnik, valami zavarja...”
- mutathatunk empátiát: „úgy érzem, ez nagyon nehéz helyzet lehetett.”
- pozitív visszajelzéssel „nagyon jó, hogy erről beszél”

Próbáld ráhangolódni a beszélgetőpartneredre. Ezt érezni kell és fogod is legtöbbször. Minden esetben, amikor egy új beszélgetésbe kezdesz – ahogy érzel, úgy a legjobb. Akár nevetethünk is együtt azon, ami szórakoztat.

Chat beszélgetések esetén különösen fontos:

- Ahhoz, hogy személyesebb legyen a beszélgetés, a partnert szólíthatod a becenevén (?) és reagálhatsz egy olyan témára is akár, amit még a csetelés előtt említett.
- Legyél óvatos az iróniával és szarkazmussal. Egy csetbeszélgetés során nem mindig egyértelmű, hogy valamit viccesnek szántunk, mert hiányzik a hang mellőle. Kicsit pótolható a nem-verbális kommunikáció az emotikonokkal.

Exploráció, feltárás

A feltárás fázisában összegyűjtöd mindazokat az információkat, amelyek kellenek, hogy tiszta képed legyen a beszélgetőpartnered kérdéséről, problémájáról. Még ha egészen konkrét kérdése vagy tisztán megfogalmazott problémája van a másiknak, akkor is érdemes időt szánni arra, hogy többet megtudjunk a kontextusról, a kapcsolódó gondolatokról.

Fontos szempontok:

- figyelmes hallgatás
- nyitott kérdések feltevése
- Tényekre, érzésekre kérdezzünk rá
- Ösztönözzük a másikat, hogy mondja el az egész történetet, még ha néha szünetet is tart
- ha valami problémát, gondot észlelsz, ne mondd el, te mit érzel, hanem a másik érzéseire, gondolataira kérdezz rá
- a bizonytalan kifejezések helyett igyekezz meghatározott érzéseket, tapasztalatokat találni
- mutass érezhető, szinte kézzelfogható figyelmet, érdeklődést a másik iránt
- alakítsd megfelelően a beszélgetést, rendezd át a különböző részeket, ha szükséges
- több probléma esetén hagyd a másikat, hogy válasszon

A feltáró szakasz összegzéssel zárul. Próbáld megfogni a dolog lényegét. Ez alól kivétel, amikor a beszélgetés lényege maga a kapcsolat – ilyen esetekben több téma is szóba jöhet és nem helyes vagy nem is lehetséges megragadni a lényegét.

Cél kitűzése

Ebben a fázisban kideríted a beszélgetőpartner várakozásait, igényeit. Mit vár ettől a beszélgetéstől, és hogy ebben neked mi a szereped? Ebből tudhatod, milyen beszélgetés lesz – kapcsolatépítés, tisztázó, egyszerű, informális beszélgetés, krízis-beszélgetés vagy egy olyan, amit mi nem akarunk lefolytatni. Ha a segítségkérő elvárásai nem egyértelműek, kérdezz rá nyugodtan. Használj nyílt kérdéseket, pl.:

- mit tehetsz önért ebben a beszélgetésben, ezzel a beszélgetéssel?
- a ... szolgáltatást hívta, mi járt a fejében, amikor hívott?

Ha van elképzelésed, mit vár a másik személy, ellenőrizd, helyesen látod-e.

- Úgy érzem arról szeretne beszélni, ami történt, igaz? (kapcsolatépítés)
- Ha jól értem, azt szeretné tudni, mit tegyen ebben a helyzetben, hogy....., igaz? (tisztázó beszélgetés)
- Azt szeretné tudni, ki tudna segíteni ebben a kérdésben? (informális beszélgetés)
- Amikor elkezdtük a beszélgetést, pánikban, félelemben volt, most úgy érzem, kicsit nyugodtabb. Igazából ezért hívott? (krízis-beszélgetés)

Azzal, hogy rákérdezel a másik ember elvárásaira, igényeire, felajánlod, hogy kitűzze a beszélgetés célját. A cél kitűzése után fontos, hogy feltegyük magunknak a következő kérdéseket:

- képes vagyok rá?
- Akarom?
- Megtehetem? Van rá engedélyem/képességem/tudásom?

Példák

- Valaki arról beszél, hogy különböző hangokat, zajokat hall. Szeretné, ha elmondanád, honnan jönnek ezek a hangok. → Nem tudod és nem is mondhatod meg neki.
- Valaki annyira akar veled beszélgetni, hogy arra számít, egész éjjel, vagy legalább órákig figyelsz rá → Ezt valószínűleg nem akard.
- Valaki azt szeretné, ha szexuális örömet okoznál neki → Nem teheted meg (és valószínűleg nem is akard).

Nem mindig tudjuk teljesíteni a másik fél elvárásait. Amennyiben a fenti három kérdés közül bármelyikre NEM a válasz, nem léphetsz tovább a következő szakaszra. Akkor a másik félen múlik, van-e más elvárása, igénye is.

A cél elérése

Miután a harmadik fázisban meghatároztuk a célt, elindulhatunk felé. A negyedik fázisban ezt a folyamatot segíted. A partnertől függően ez a szakasz különböző tevékenységeket jelenthet, pl. figyelés, támogatás egy döntésben, információ nyújtása vagy hivatkozás valakire, valamire. A cél elérése a beszélgetés 5 különböző típusa esetén:



- Kapcsolatépítő-beszélgetés során maga a kapcsolat a cél. A partner többnyire nem tart igényt semmilyen tanácsra, a legtöbb, amit tehetsz, hogy figyelsz rá. A cél elérését azzal tudod segíteni, hogy elegendő teret, időt adsz, hogy elmondja a történetét, hogy azt az érzést közvetíted, hogy meghallgatják. A partner ilyenkor kölcsönösséget vár – azt szeretné, hogy te is legyél nyílt, őszinte.
- Azokban a beszélgetésekben, ahol egy probléma megoldása a cél, a partnered valami mást vár tőled. Gyakran azt akarja, mutass egy irányt, hogy megtalálja a megoldást vagy a választ. Ha valaki egy „küzdelem”, „harc” megoldását keresi, először kérdezd meg, ő hogyan oldaná meg. Pl. lehet az a célja, hogy helyrehozzon egy kapcsolatot, de az is, hogy megszakítsa. A cél kidolgozása azt jelenti, hogy minden lehetőséget számba vesztek és megvitatjátok az esetleges következményeket.
- A krízis-beszélgetés során megéssz különböző elvárásokkal találkozhatok. Egyes esetekben a partner pánikban van és szeretné, ha megnyugtatnád. A cél kidolgozása jelentheti azt, hogy az érzelmekre figyelve a beszélgetést úgy strukturáld, hogy meg tudja ragadni valahogy a problémáját. Könnyen lehet, hogy a beszélgetés célja az, hogy gyors és megfelelő segítséget találjatok.
- Információs beszélgetés során a partner konkrét választ vár vagy azt, hogy segíts megtalálni a konkrét választ. Amennyiben például valaki azt szeretné tudni, hol talál terápiát depresszióra, megkeresheted vagy megkereshetitek a megfelelő szervezetet, ahol ezt megkaphatja.
- Olyan beszélgetés esetén, amit nem akarsz lefolytatni, nincs negyedik szakasza a beszélgetésnek. Megpróbáld korrekt módon befejezni a beszélgetést. Ezt megteheted úgy, hogy kijelented, nem vagy hajlandó tovább foglalkozni az adott témával.

Lekerekítés, lezárás

A beszélgetést zárhatjuk összegzéssel, a megfelelő következtetésekkel, és hogy ellenőrizzük, a partnerünk megkapta-e, amit várt – meg van-e elégedve a beszélgetéssel.

A beszélgetést természetes módon is be lehet fejezni, amennyiben közösen dolgoztok a befejezésen. Ebben az esetben akár te, akár a partnered kezdeményezheti a befejezést.

A beszélgetés zárása előtt rákérdezhetsz a partner várakozásaira, elvárásaira, és megkérdezheted, elérte-e, megkapta-e, amit várt. Például:

„Azért hívtam, mert bizonytalan volt a másik lehetőségben és szerettem volna más szempontokat is hallani. Megvitattunk érveket mellette, ellene, és úgy döntött, nem foglalkozik a másik lehetőséggel. Ez azt jelenti, megkapta a választ a kérdésére?”

Fontos szempontok:

- Időben térj erre a fázisra és adj időt a visszajelzésre.
- Kapcsolatépítő-beszélgetések során kevésbé egyértelmű, hogy a partner igényei ki lettek-e elégítve. A cél a kapcsolat de nem mindig egyértelmű, milyen hosszban. Figyelned kell a határaidra és hogy be tudd fejezni a beszélgetést, amikor úgy érzed, megadtad a szükséges figyelmet. Erre egy példa:
 - o „Azt mondta, szeretne beszélgetni egy kicsit és én úgy érzem, mindent megbeszéltünk. Úgy érzi, érdemes volt?”
- Előfordulhat, hogy a partnered többet szeretne. Gondold végig, tudod-e, akard-e teljesíteni az elvárásait, és kommunikáld nyíltan, ha be akard fejezni, pl.:
 - o „Most már szeretném befejezni a beszélgetést...”
- A beszélgetés végén összegezhetsz, levonhatod a következtetéseket, de megteheted, hogy ezt a partneredre bízod, pl.:
 - o „Hogyan döntött? Mit szándékozik tenni? Mik a következtetései?”
 - o Ennek az az előnye, hogy segíted a független véleményalkotást. Aktivizáld a partneredet, hogy ő gondolkozzon a következő lépéseken.
- Néha lehetetlen megoldást találni vagy levonni a következtetést. Ez teljesen rendben van. Ilyenkor ezt mondhatod:



- „Már beszélünk egy ideje és az az érzésem, nem jutunk sehova. Ön hogyan érzi?
Tudok még segíteni önnek?”
- Ne feledd, soha ne erőltess a megoldást vagy a következtetést úgy, hogy a másikat erőlteted.
Ezt soha ne mondd:
 - „Menj és tedd meg, a tett halála az okoskodás.”
 - Teljesen rendben van, ha a partnered nem jut végkövetkeztetésre.
- A lekerekítés során ne kezdj új témába. Ha ezt teszed, a partner azt fogja hinni, a beszélgetés folytatódik.
- Ne félj a lekerekítéstől, befejezéstől, ha már nincs miről beszélni.

Javaslatok, tippek

Néhány praktikus mondat, amit használhatsz:

- Úgy érzem, mindent megbeszéltünk, szeretném lekerekíteni.
- Úgy érzi már, hogy tovább tud haladni?
- Úgy érzem, már csak ismételjük magunkat.
- Egy hosszú beszélgetés során: Úgy érzem kezdek fáradni, örülnék, ha lekerekítenénk.

Vedd figyelembe az energiaszintedet, a határaidat. Egy fáradt hallgató nem olyan kellemes a beszélgetőpartnernek.

Legyél őszinte és ne mondj ilyeneket: „Bármikor visszahívhat”, vagy „Sokan szeretnének hívni”, mondd inkább el, miért szeretnéd befejezni.

Használd a feljegyzéseidet, főleg egy (túl) hosszú vagy (túl) rövid beszélgetés után. Miért volt olyan rövid/hosszú, és mit árul ez el rólam?

3. EMPÁTIA ÉS EMPATIKUS REAKCIÓ

Az “empátia” mint kifejezés arra szolgál, hogy széles tartományban írjon le emocionális élményeket. A kutatók általánosságban úgy definiálják az empátiát, mint a képességet arra, hogy a személy figyelni és érzékeli más emberek érzelmeit, párosítva a képességgel, hogy el tudja képzelni más mit gondol vagy érez.

Az empátia fogalma arra vonatkozik, hogy **megértsük vagy érezzük azt, amit egy másik ember tapasztal belülről, a másik emberi lény rendszerében** (Bellet, Maloney). Az empátia legalább annyira fontos, mint az interjút készítő képesség az orvoslásban, amely a diagnózis felállítására alkalmas. Számtalan definíciója létezik az empátiának ami körbefog egy bő tartományt az érzelmi állapotok esetében. Az emberi empátia fejlődésében kialakulnak egyéni különbségek amelyek a látszólag semmi empátiás készséggel rem rendelkezőtől - vagy olyan empátiától amely ön - és közveszélyestől - terjed az egyensúlyban lévő empátiáig beleértve a képességet arra, hogy különbséget tegyünk önmagunk és mások között.

“Addig sosem értesz meg igazán egy embert amíg nem fontolod meg a dolgokat az ő álláspontjából - amíg bele nem bújysz a bőrébe és körbe nem sétálsz benne” Harper Lee, To Kill a Mockingbird

Az empátia olyan képzeletbeli cselekvés, amikor belebújsz egy másik ember cipőjébe és az ő perspektívájából szemléled a világot. Ez azt jelenti, hogy megpróbálsz megérteni, hogy a másik ember honnan jön - megérted az érzelmeit, hiedelmeit, reményeit és az élményeit, amelyek felépítik a világát.

Van egy módszer arra, hogy leírjuk az empátiát két különböző szinten. Először is van egy elméleti definíciója, miszerint az empátia egy attitűd (létezés egy másik emberrel együtt, hozzáállás). Eszerint magába foglalja a melegség, hitelességet és az empatikus hallgatás feltételeit. Ezek a dolgok hasonlóak vagy befolyásolhatóak lehetnek az empátia **morális és affektív tényezői** által. Ezek az összetevők emocionálisak. Másodsorban az empátiának van egy működési szintje, ami egy kommunikációs készség, mely **magába foglalja a segítőkészséget, hogy melegséget és hitelességet kommunikáljon** (a **kapacitásunk** arra, hogy megértsük egy másik ember belső világát illetve egy **másik ember világának kognitív tudatosságát.**) a **partner felé. Ezek a dolgok kognitív összetevők.** (Rogers, 1975).

A korabeli kutatók gyakran különböztetnek meg kétféle empátiát: **“Affektív empátia” azokra az érzetekre és érzelmekre utal, amelyeket válaszul kapunk mások érzelmeire;** ez magába foglalhatja a vizsgálatát annak, hogy mit érez az adott ember vagy csak egy stresszes állapot megélést, miközben egy másik ember félelmét vagy szorongását detektáljuk. **“Kognitív empátia”, amit néha “perspektív észlelésnek” szoktak nevezni, amely arra a képességünkre utal, amellyel képesek vagyunk azonosítani és megérteni más emberek érzelmeit.**

A harmadik féle empátiát úgy írják le a kutatók, mint **“elnéző empátia” amely nemcsak arra utal, hogy megértjük és látjuk egy másik ember álláspontját, hanem képesek vagyunk cselekedni és segítséget nyújtani.**

Az affektív empátia az alábbi alkategóriákra bontható:

- Empatikus aggodalom: mások szenvedésével való szimpátia illetve együttérzés
- Személyes aggodás: énközpontú érzelmei a kényelmetlenségnek és szorongásnak egy másik ember szenvedésére vonatkozóan. *pl.: A csecsemők mások kényelmetlenségére úgy reagálnak, hogy önmagukat is kényelmetlenül kezdik el érezni; amikor kétévesek lesznek, akkor kezdenek el másképp reagálni, megpróbálnak segíteni és támogatni.*

A kognitív empátia a következő alkategóriákra bontható:

- Perspektív/perspektivikus észlelés: arra vonatkozó tendencia, hogy magadévá tedd mások pszichológiai perspektíváját, látásmódját.
- Fantázia: annak a tendenciája, hogy az ember azonosítsa magát képzelt karakterekkel.

Az empátiát egy szociális-kognitív képességként is számon lehet tartani. Szétosztható három összekapcsolódó komponensre: érzékelés (tanácsok felismerése, értelmezése), szociális-kognitív (gondolatok felismerése, a motiváció, a szándék és viselkedés tulajdonságai, minősége) és affektív (érzelmelek felismerése és azok kimutatása).

Fontos, hogy tudjuk, hogy mi az empátia és mi nem az.

Pl.: Ha látsz egy hajléktalan embert, aki a híd alatt lakik lehet, hogy sajnálni kezded és pénzt adsz neki miközben elhaladsz mellette. Ez sajnálat vagy szimpátia, nem pedig empátia. Ezzel ellentétben ha veszed a fáradságot, hogy az ő szemével vizsgálj meg a világot és számításba vedd azt, hogy igazából milyen számára az élet, talán beszélgetsz vele, amivel megváltoztatod a saját magad számára, hiszen egy arctalan idegenből egy egyedi egyénné varázsolod őt - ebben az esetben empatikus vagy.

Az empátia tulajdonságai: távol maradni az ítélekezéstől, felismerni érzelmeket más emberekben és összekapcsolódni velük. Az empátia mára populárisabb fogalom, mint bármikor máskor a történelem során. A Dalai Láma minden szavától kezdve a párkapcsolati tanácsadókon, üzleti gurukon, politikai tiltakozókon át az ökológiai aktivistákig. Nem meglepő, hogy az elmúlt évszázadban az idegekkel foglalkozó tudósok felismerték, hogy az emberek 98%-a rendelkezik olyan idegi kapcsolatokkal, amelyek az empátiáért felelősek. A régi történet arról, hogy alapvetően önzőek, önérdékű lények vagyunk megsemmisült.

Az önző belső késztetésünk együtt létezik az empatikus oldalunkkal.

Empatikus reakció

Az emberek természetüknél fogva felismerik ezt az üzenetet azonban a legtöbbünk nem mobilizálja a teljes empatikus képességét a mindennapokban. Könnyen találhatjuk magunkat abban a helyzetben, hogy elsétálunk egy babakocsis anyuka mellett egy üzleti találkozóra sietve, vagy, hogy éppen arról olvasunk, hogy egy földrengés volt egy közeli országban majd hagyjuk elúszni a gondolatot, miközben rákattintunk a legfrissebb foci eredményekre.

A jó hír az, hogy majdnem mindenki megtanulhatja, hogyan legyen empatikusabb azáltal, hogy erősíti az empatikus képességét a következőkkel:

- figyeli mások érzéseit illetve igényeit anélkül, hogy megzavarná
- fejleszti a tudatosságot
- másokkal kapcsolatban kíváncsivá válik

Az empatikus kommunikációhoz szükséges az, hogy reflektálni tudjunk a partnerünk állításaira, de mindezt nem szó szerinti ismétléssel. Ehelyett meg kell erősítenünk a tartalmát, amit képzelőerővel, elfogadással, általános megértéssel fejezünk ki. Ez teljes figyelmet és érzelmi jelenlétet igényel.

Empatikusnak lenni azt jelenti, hogy helyesen látjuk partnerünk belső világát, akár egyetértünk azzal, ahogyan ő tapasztalja az adott pillanatban, akár nem. **Minden válasz illetve reakció tartalmazza a ki nem mondott kérdéseket: vajon ténylegesen úgy van ahogyan benned is él ebben a pillanatban?**

Ebben perspektívában a reakciók nem csak érzelmek tükröképei, sokkal inkább a megértés tesztelésére szolgálnak. Ennek értelmében az empatikus kommunikálás nem csak egy technika arra, hogy reflektáljunk a partnerünk érzéseire és arra amit elmond. Ez egy küzdelem azért, hogy szavakba öntsük



a kommunikációja teljességéről alkotott megértésünket (az ő szavaik és más pszichológiai “tanácsok”, amelyeket megtanultunk), és aztán az, ahogyan hagyjuk, hogy kijavítsák azokat amelyeket értelmeztünk. Maga a reakció pszichoterápiás intervenciókat nem tartalmaz. Arra vonatkozik, hogy az értelmezésünk következtében a beszélgetőpartnert segíteni tudjuk a saját világgképének, problémájának átkeretezésében, fontos tudnunk, hogy sosem tanácsadásról van szó!

4. EMOCIONÁLIS EGYENSÚLY

Az alap érzelmekkel való munka a támogató és coaching folyamatokban

Háttérinformáció

Amikor a támogató folyamat az érzelmekre fókuszál, gyakran előfordul, hogy nem az adott emóció a megbeszélés tárgya, sokkal inkább a megfigyelt ismeretek és viselkedési formák keveredése. Például a válasz a kérdésre: "Hogy érzed magad ebben a helyzetben?" Lehetne: "Azt érzem, hogy a partnerem kihasznál engem! Aztán észreveszem, hogy bizonytalanok érzem magam."

Vajon a "kihasználva lenni" egy érzés? Nem, ez egy viselkedési forma egy másik ember részéről. A bizonytalanság egy érzés? Nem, ez egy ismeret, egy nézőpont. Szóval mit érez pontosan az ember egy ilyen helyzetben? Milyen emóciók azok, amelyek ténylegesen részt vesznek a problémás szituációkban? Hogyan tudnánk mindent a megfelelő kontextusba helyezni? Először is, fel kell tennünk a kérdéseket: helyettesíthetőek-e, irányíthatóak-e vagy kiegyenlíthetőek-e az érzelmek?

Alap érzelmek/emóciók

Számtalan pszichológiai megközelítés, meghatároz nyolc féle alap érzelmet illetve emóciót.

Giorgio Nardone kommunikációs pszichológiában elfogadott koncepciója, amely rövidtávú pszichoterápiás elemeket tartalmaz az egyik leghasznosabb koncepció napjainkban. **A támogató és felkészítő folyamatokban ez a koncepció különbséget tesz négyféle alap emóció között, amelyeknél külön beavatkozás szükséges. Ahogy fent is említettük, ezek magukba foglalnak négy tiszta emocionális tapasztalási állapotot a boldogságról, szomorúságról, haragról és félelemtől.**

Másodlagos érzelmek és állapotok köthetőek ezekhez az alap emóciókhoz. Az alábbi táblázat mutat erre néhány példát:

Alap érzelmek	Boldogság	Szomorúság	Harag	Félelem
Összefüggő másodlagos érzelmek	jókedv élvezet öröm izgatottság vágyakozás kiváncsiság	bánat szorongás beletörődés melankólia depresszió kiábrándulás csalódás lehangoltság	irritáltság düh agresszió megbotránkozás ingerültség cselekvés tűrés ellenállás	szorongás aggodalom visszavonulás pánik bizalmatlanság szégyen félénkség lámpaláz

Praktikus példa:

Párkapcsolati tanácsadás közben a feleség kiemeli, hogy csalódott a férjében aki sosem foglalkozik a gyerekekkel. "Mindig a feleség a felelős mindenért!" - ahogy ezt mondja, ösztönösen ökölbe szorítja kezét, a hangja pedig ellenséges és hangos. A másik oldalon a férfi pedig csak ül passzívan. Kutatói kérdés: "Elsősorban dühös vagy szomorú leszel a helyzettől, amiben vagy?" A feleség vehemensen válaszol: "Természetesen mindkettő - Egyszerre vagyok rendkívül dühös és csalódott is". A férj továbbra is csendben hallgat. A második kutatói kérdés: "És, ha időnként van egy kis idő egyedül otthon a férjed és a gyermekeid nélkül hajlamos vagy azt érezni, hogy eluralkodik rajtad a szomorúság a házasságoddal kapcsolatban, vagy tele van a fejed mérges gondolatokkal? " Defenzíven válaszol: "Megpróbálom elkerülni az ilyen szituációkat". Ha több időt töltenék azzal, hogy ilyeneken gondolkodom Isten tudja az hova vezetne." A következő kérdés: "Úgy érted ettől egy mély szomorúságba zuhannál?" A szemeiben könnyek gyűlnek. Egy kérdés a férjéhez: "Tisztaban vagy azzal a szomorúsággal, amit a feleséged érez emiatt a helyzet miatt?" Meglepődve válaszol: "Igazság szerint én csak úgy ismerem őt, mint, aki mindent elintéz. Ha én csinállok valamit az egyébként sem jó soha."

Analízis: a feleségnek a harag egyfajta védekezést reprezentál, mert attól fél, hogy ha megadja magát a

szomorúságnak elveszíti a kontrollt. Azonban a szomorúságnak adni kell egy esélyt, annak érdekében, hogy elkerüljük a hosszútávú keserőséget. Előfordulhat az a jelenség is, hogy a férj szimplán nincs tisztában a felesége szomorúságával. Megerősítené a kapcsolatot, ha a férj gyakorolná azt, hogy empatikus legyen a felesége irányába ahelyett, hogy védeni próbálja magát a haragjától. Mindkettőjükből hiányzik az alap boldogság érzet, amely valószínűleg újra ki tudna fejlődni, ha a feleség ki tudná fejezni a szomorúságát a férj pedig felül tudna kerekedni a félelmén. Ennek megfelelően a beavatkozások a félelmére és szomorúságára fókuszáltak. A felszínés harag csak egy helyettesítő arra, amit igazán érez.

Egy második példa a tanácsadásból:

A kliens, aki tanácsadásra jár kifejezi, hogy totális reménytelenséget érez és azt, hogy képtelen bármiféle értelmet adni az életének. Az első kutatói kérdés: "Azért érzed ezt a reménytelenséget, mert úgy tekintesz magadra, mint, aki csapdába esett a saját szomorúságában és az életével kapcsolatos csalódottságában vagy azért, mert már nem képes felfedezni semmiféle örömet, élvezetet vagy boldogságot? A kliens válaszol: "Ahogyan én élek, vajon, hol tudnék felfedezni bármit ami boldogságot okoz?" A következő kutatói kérdés: "Nem talál semmilyen élvezetet az életben, mert fél a csalódottságtól vagy, mert már nem tapasztal semmilyen vitális energiát? "Igen általában csalódott vagyok, mert bármit teszek a végén kudarcot vallok." A következő kérdés: "Tehát véded magad újabb csalódások ellen. Ez a védekezés, azért szükséges, mert félsz az újabb kudarcotól vagy mert annyira fájdalmas a csalódottság mikor előjön?" Kliens: "Már évek óta az az érzésem, hogy visszafogom magam – igen, azt hiszem azért, mert félek az újabb kudarcotól."

Analízis: Úgy tűnik van egyfajta félelem a szomorúságtól, amely gátat szab az élvezetnek. A haragnak nincs szerepe ebben a helyzetben. Azonban, ami állandó a kliensnél, az a szomorúsága. Teljesen bele van már fáradva, de mindig ott van. A hatás értelmében, tehát nem arról van szó, hogy megpróbáljuk elkerülni a szomorúságot, hanem megpróbáljuk elkerülni a félelmet. Ennek érdekében valamennyi teret kell adnunk a haragnak, mint energia forrásnak. A beavatkozásnak a félelemre kell fókuszálnia és támogatnia kell a harag érzékelését vagy a kapacitást a haragra vonatkozóan.

Általános tudnivalók az alap emóciókról.

Ki lehet fejleszteni egyfajta összegzést az érzelmekről a négy alap érzelem alapján - ez van összefoglalva az alábbi listában:

1. Kíváncsiság

- a boldogság központi érzelmén alapul
- mint forrás első osztályú állapot a tanuláshoz
- mint negatív faktor a kiszolgáltatottság különböző formáihoz vezethet
- az ember hiánya esetében az örömmel kapcsolatban is hiányt érez
- ha a kíváncsiság nagy mértékben képzelgés, kialakulhat egyfajta mániákus nyomás
- a korrigálás formát ölthet irányításként, újraértelmezésként vagy idegenkedésként

2. Csalódás

- a szomorúság központi érzelmére alapul
- mint forrás egy hasznos állapot ahhoz, hogy elérjünk egy bizonyos távolságot és a földön tartsuk magunkat
- mint negatív faktor a depresszió különböző formáihoz vezethet
- ha hiány van belőle az individuum szenvedhet attól is, hogy hiányt érez kapcsolódás, kapcsolatok tekintetében
- ha túl sok van belőle frusztrációhoz vezethet
- a korrigálás formát ölthet empátiaként, a sebezhetőség elfogadásaként vagy annak a fantáziájaként, hogy minden egyre rosszabb

3. Állóképesség

- a harag központi érzelmére alapul



- mint forrás kapacitást ad a cselekvéshez, energiához
- mint negatív faktor mindig van egyfajta hajlam az erőszakosság irányába
- ha hiány van belőle az emberek azt érzik, hogy nincs erejük, motivációjuk
- ha túl sok van belőle ez vezethet nyugtalansághoz, megszállottsághoz
- a korrigálás formát ölthet kihívások keresésében és ezek bevitelében a mindennapi életbe

4. Önbizalom

- a félelem az alap érzelem
- mint forrás igazságos és kooperatív öntudatosságot biztosít
- mint negatív faktor pánikszzerű érzelmekhez és szorongáshoz vezethet
- ha hiány van az egyensúlyban gyakran vezethet szégyenérzethez vagy féltékenységhez
- ha túl van képzelve gyakran alakul ki hiány az érzékenységben, szenzitivitásban
- a korrigálás formát ölthet diszasszociáció, pusztítás vagy képzelgés formájában

5. AZ ÉRZELMEK KÖRFORGÁSA

Minden, amit teszünk, és az, ami motivál, négy ciklikus fázisra osztható. Az összes fázisban fennáll a sebezhetőség veszélye. Meg tudnak sebezni alapérzéseinkben. Ezt okozhatja külső hatás vagy belső hiányosság. Annak érdekében, hogy megvédjük magunkat, hajlamosak vagyunk bármelyiket túl- vagy alulértékelni. Így megtörténhet, hogy leblokkolunk az ilyen pillanatokban, és bennragadunk a sebezhetőség állapotában.

- Néhány ember bennragad a **kíváncsiság** állapotába: vagy túl sok jó ötlete van, anélkül, hogy valaha is megvalósított volna bármit is, vagy teljesen közömbösek lesznek és többé nem motiválhatók.
- Azok az emberek, akik **kiábrándultak**, nem bírják elviselni, hogy magukhoz térnek a lelkesedésből. Amint a kiábrándulás felüti a fejét, a lemondásra törekednek. A biztonság és bátorság elvész. Mások a csalódottságban fürdenek, és folyamatosan panaszkodnak, siránkoznak.
- Azok az emberek, akik a **kitartás** fázisában ragadtak, vagy maximalisták, perfekcionistaik lesznek, akiknek annyi kitartásuk van, hogy soha ki sem jönnek ebből az állapotból, vagy minimalisták, akik csak arra törekcsenek, hogy mindent minél hamarabb befejezzenek, és így megfosztják magukat a siker érzésétől.
- Azok az emberek, akik az **önbízalom** fázisába vannak beleragadva, vagy csak ülnek a babérjaikon, és jól érzik magukat, vagy egyenesen megvonják maguktól a siker érzését, mert azt gondolják, hogy ez ronthatja a karakterüket, úgy érzik, hogy nem engedhetnek meg maguknak pihenést, lazulást. Az érzelmek körének célja, hogy megmutassa az összes fázist, összekapcsolja őket, és segítse, ösztönözze a körforgást, amely csökkenti annak esélyét, hogy az ember elakadjon bármely sebezhető zónában.



