

A konfliktus (Thomas Gordon I.)

<http://lagzi.info/content/view/193/1/>

írta N. Kökény Dóra

2006. December 08.

Az alábbi cikk pusztán kedvcsináló. Nem gondolom, hogy olyan jól értem és tudom a módszert, hogy pár sorban összefoglalva egy könyv teljes fejezetét, másokat tanítsak rá. Kérem, hogy akit érdekel a téma, az olvassa el Thomas Gordon könyveit!! Garantálom, hogy nem fog csalódnai!

FELELŐS VAGY, NEM BŰNÖS!

Thomas Gordonban az a legjobb, hogy nem egy alapos fejmosással kezdi a könyveit, amiért eddig nem jól kezelted életed nehéz helyzeteit. Feltételezi, hogy értelmes felnőttként azért vetted kézbe az írást, mert érzed, hogy baj van, és ki szeretnél lábálni belőle. Leghíresebb művei a Szülői eredményesség tanulása (P.E.T.), a Tanári hatékonyság fejlesztése (T.E.T.) és a Vezetői eredményességi tréning (V.E.T.). Be kell, hogy valljam, először kicsit húzódoztam ezektől a könyvektől, mert nem hiszek a „varázsfújásokban”. A Sikerkalauz típusú könyvek eleve számúzva vannak könyvespolcomról, ha egy probléma 120 oldalban megoldható, akkor az nem is lehet igazi probléma. Mikor végül mégis a kezembe kerültek ezek az írások, elszégyelltem magam. Ha kevésbé vagyok előítéletes, akkor már rég a zsebemben hordhatnám a Bölcsék Kövét. Persze egyelőre csak a zsebemben, nem pedig a fejemben, hiszen nem olyan egyszerű elhagyni régi, rossz szokásainkat, és a Gordon-féle módszert alkalmazva közelíteni életünk érzékeny pontjaihoz.

ÉRTHETŐ TUDOMÁNY

Thomas Gordonban az is nagyon jó, hogy a nép egyszerű gyermekeinek ír könyvet, és nem keveri össze a nagydoktori értekezéssel az ismeretterjesztő irodalmat. Hétköznapi nyelven ír le hétköznapi eseteket. Példákon keresztül szemlélteti, miről beszél. Ettől a könyvei habkönnyűek. Illetve a gyanútlan olvasó habkönnyű szellemi táplálék formájában veszi magához az igencsak „kalóriadús” mondanivalót. Ebből a szempontból kedvenc mesekönyvemre hasonlít, a Micimackóra. Gyakran eszembe jut az első fejezet, amiből megtudhatjuk, Mackónak teljesen természetes, hogy a lépcsőn való közlekedés fájdalmas dolog. Róbert Gida ugyanis a lábánál fogva lógatja maciját, miközben leszalad vele a lépcsőn. Ahogy Milne –illetve Karinthy – szellemesen fogalmaz: egy lépcsőfok, egy koppanás. Mivel még soha nem ment le máshogy, számára az a normális, ha fáj. Képzeld el azt a csodálkozást, amikor megtudja: lehetne máshogy is! Így van ez az emberi konfliktusokkal. Megszoktuk, hogy fájnak,

így természetesnek vesszük. Pedig lehetne máshogy is.



MINDENKINEK VANNAK IGÉNYEI

Végül az is nagyon jó Thomas Gordonban, hogy bár ezek a könyvek kifejezetten szülők, tanárok, illetve vállalatvezetők számára íródtak, a bennük megfogalmazott alapok mindig, mindenkire vonatkoznak. Módszerét nyugodt szívvel alkalmazhatják a szövőnők, a kertészek, a kutyakozmetikusok, az agysebészek, a munkanélküliek, tehát bárki, aki emberi társadalomban él. A legutolsó adatok szerint ilyen emberből jelenleg több mint 6 és fél milliárd van bolygónkon, és számuk évente 77 millióval gyarapszik...

NEM ELLENSÉGEK, HANEM ELLENTÉTEK

De akkor lássuk, miről van szó pontosan. Gordon így fogalmazza meg a konfliktust: két ellentétes akarat, szándék, vagy igény ütközése. Ez azért fontos, mert ez a megfogalmazás semleges. Nincs szó a Jó és a Rossz harcáról, Helyes és Helytelen szándékról. Te ezt akarod elérni, én azt, és mivel mi ketten kapcsolatban vagyunk, akadályozhatjuk egymást célunk elérésben. Konfliktus persze csak akkor keletkezik, ha valóban akadályozzuk egymást, mert ha én szabadidőmben varrni szeretnék, te meg kocogni, akkor nem hiszem, hogy lenne min összevesznünk. De ha én az egyik csatornát akarom nézni a televízión, te pedig a másikat, akkor ott már adódhatnak gondok.

A FÉLREÉRTÉS VESZÉLYE

Persze vannak ennél súlyosabb helyzetek is. Amikor életünk párja morcosan, harapósan érkezik haza. Mi pedig feldobottan várjuk, hiszen este színház! A pár nagyon nem olyan képet vág, amelyet szeretnénk. Orr felhúz, beindul a hiszti, jobbról is, balról is. Mire észbe kapunk, már három napja szóba sem állunk egymással. Ugyanis legtöbbször nem azt halljuk meg, amit a másik mondani akar. Mondatainkat gyakran többféleképpen értelmezhetjük. Lássunk egy egyszerű példát Gordon P.E.T. könyvéből. Anya vacsorát készít, a gyerek pedig éhesen megkérdezi, hogy mikor lehet végre enni. Valamilyen okból az anya ezt az érdeklődést úgy fordítja le magában, hogy a gyerek sietne, mert vacsi után még ki akar menni a térre játszani. Egyszerűen rosszul dekódolta az üzenetet, és esetleg felháborodottan leteremti a srácot, hogy ma már órákat kint volt, és különben is mindjárt sötét lesz, majd ingerülten a szobájába zavarja. A kommunikáció zátonyra futott. Egyikük sem vette észre, hogy a rendszerbe hiba csúszott. Illetve nem volt mód a hibát kijavítani. Az ilyen és ehhez hasonló helyzetekben a megoldást az értő figyelem jelentheti. Következő írásunkban ezzel a módszerrel ismerkedünk meg egy kicsit alaposabban.

Linkajánló:

<http://selfhelp.lap.hu>

Értő figyelem (Thomas Gordon II.)

<http://lagzi.info/content/view/194/1/>

írta N. Kökény Dóra

2006. December 14.

Az alábbi cikk pusztán kedvcsináló. Nem gondolom, hogy olyan jól értem és tudom a módszert, hogy pár sorban összefoglalva egy könyv teljes fejezetét, másokat tanítsak rá.

Kérem, hogy akit érdekel a téma, az olvassa el Thomas Gordon könyveit!! Garantálom, hogy nem fog csalódní!

AZ ÉRTŐ FIGYELEM – MIT IS AKAR MONDANI VALÓJÁBAN?

Gordon javaslata nagyon egyszerű. Kapcsolatainkban próbáljuk meg az értő figyelmet alkalmazni. Ha egy helyzetnek, egy közlésnek több értelmezési módja van (márpedig a legtöbb közlés ilyen), akkor igyekezzünk nyitva tartani a beszélgetést, hogy kiderüljön, a társunk valójában mit szeretne mondani. Az előző részt egy életből ellesett helyzettel fejeztük be: a vacsorát készítő anyától gyermeke megkérdezi, hogy mikor lesz kész az étel. Ha az anya ezt rosszul fordítja le magában, akkor ingerült lehet, mert azt hiszi, hogy a gyerek megint a játszótérre menne, és máris kész a konfliktus. Ám ha az adott helyzetben az anya előbb megkérdezi, hogy azért siet-e a gyerek, mert a térre menne megint, akkor a gyereknek lenne alkalma pontosítani az üzenetet, és elmondani, hogy ő tulajdonképpen nagyon éhes. Így az anya adhat neki egy kis „előleget”, amivel kibírja a vacsora elkészültéig, vagy megbeszélhetik, hogy már csak öt percet kell várnia türelemmel, és ehetnek.



Ugyanez a helyzet természetesen felnőttek között is kialakulhat. Nemrég férjemmel is pont egy ilyen csapdába szaladtunk bele. Ő álmodozva megjegyezte, hogy milyen régen volt már horgászni. Én ezt úgy fordítottam le, hogy már megint menni akar, mert a horgászat az olyan, hogy oda valahogy folyton menni kell. Elég vérmesen vágtam a fejéhez, hogy most én jövök a kikapcsolódással – házasságunk 3 gyerekkel van „súlyosbítva” -, és elegendem volt már belőle, hogy folyton pecázni jár. Ekkor jött a „Halálra dolgozom magam, miért sajnálsz tőlem a pihenést?”-rész, amire a szokásos válaszem is menten készen volt: „Úgy, szóval szerinted én nem dolgozom annyit, nem lehetek fáradt?”. Nem ragozom tovább, szerintem mindenki járt már hasonló cipőben. Másnap még mindig alig szóltunk egymáshoz. Aztán megláttam a határidőnaplóját. Hetekre előre egyetlen lélegzetvételyi szünet sem volt benne. Gyanakodva megkérdeztem, hogy mikor akar horgászni? Ő

pedig nagyot sóhajtott, hogy éppen ez az, annyi munkája van, hogy ki sem látszik belőlük, mikor pedig egy kis ideje lenne, akkor hulla fáradt, és örül, ha velünk lehet. Ha az első mondatnál értő figyelemre váltottam volna, akkor az egész 24 órás állóháború nem történik meg. Ha csak hümmögtem volna, vagy egy szót sem szólva várom a folytatást, akkor ő szépen elmondta volna, ami a szívét nyomja. Persze ő is válthatott volna értő figyelemre, amikor kifakadtam, és akkor én mondtam volna el a sirámaimat. De ő még nem olvasta Gordon könyvét, s így dunsztja sincs az értő figyelemről. Egyelőre!

AZ ÉRTŐ FIGYELEM BUKTATÓI

Az értő figyelem módszerének buktatói is vannak. Például, ha az értő figyelem mögött nincs valódi empátia, együttérzés, vagy nem érezzük meg helyesen, hogy partnerünket milyen mélyen érinti a probléma. Ilyenkor szavaink hiteltelenné válnak, hamisan csengenek. Helyesen kell lefordítani magunkban partnerünk üzenetét. Azt is észre kell venni, amikor nincs szükség az értő figyelemre. Ha partnerünk azzal áll elénk, hogy rossz a kocsija, és jó lenne, ha reggel elvinnék a munkahelyére, akkor ez ugyan probléma, de nem dől össze tőle a világ. Nem kell minden egyszerű, hétköznapi problémából konfliktust gyártani. Ami egyszerűen megoldható, azt ne akarjuk bonyolultan megoldani.

Törd át a közléssorompót! (Thomas Gordon módszere III.)

<http://lagzi.info/content/view/195/1/>

írta N. Kökény Dóra

2007. Január 09.

Az alábbi cikk pusztán kedvcsináló. Nem gondolom, hogy olyan jól értem és tudom a módszert, hogy pár sorban összefoglalva egy könyv teljes fejezetét, másokat tanítsak rá. Kérem, hogy akit érdekel a téma, és szívesen alkalmazná a módszert, az olvassa el Thomas Gordon könyveit!! Garantálom, hogy nem fog csalódn!

Egy normális kapcsolatban természetes, hogy a partnerek beszélgetnek egymással. Gyakran nem is fontos, hogy miről - nem kell mindig megváltani a világot. A semmitmondó beszélgetések értelme csupán annyi, hogy jelezzük: részesei vagyunk egymás életének. Beszélgetés közben értelmezünk, elemzünk, megerősítünk, együttérzünk, vigasztalunk, kérdezősködünk, humorizálunk, ítélkezünk, tanácsot adunk, figyelmeztetünk, érvelünk. Egy átlagos beszélgetésben ezek az elemek teljesen normálisak, a helyükön vannak. Ezekről lesz a beszélgetés élő, változatos. De mi a helyzet akkor, ha partnerünknek valamilyen problémája van?

KÖZLÉSSOROMPÓK – A BESZÉLGETÉS GÁTJAI

Akkor bizony ezek az elemek nagyon könnyen megakaszthatják a beszélgetést, és megakadályozhatják a további kommunikációt is. Talán sokan tapasztalták már, hogy bizonyos esetekben nem segít, ha kérdezősködni kezdünk. Nehéz megállni, de az egyik leggyakoribb hiba, hogy nem vesszük észre, társunk még nem készült fel arra, hogy beszéljen. Vagy talán beszélne ő, de nem hagyjuk, saját véleményünket, érzéseinket, a tapasztalatainkat előtérbe tolva szinte belefojtjuk a szót.



Gyakran elfelejtjük, hogy minden egyes mondat, amit ilyenkor kiejtünk a szánkon, társunk fejében értelmezésre kerül. Egy felzaklatott, problémával küzdő ember hajlamosabb arra, hogy félreértse mondandónkat. Például a férjem azt mondja egy fárasztó nap után, hogy elege van az ügyfeleiből. Én pedig megkérdezem, hogy mi történt már megint? Ezt ő úgy is lefordíthatja magában, hogy együttérzően, jó szándékkal fordulok felé. Ekkor talán elmondja, mi bántja. De ha kérdésemet úgy értelmezi, hogy szerintem neki mindig van valami baja, folyton rossz dolgok történnek vele, akkor valószínűleg válasza is elutasító lesz, vagy sértetten befejezi a beszélgetést.

Talán meglepő, de a tapasztalat azt bizonyítja, hogy gyakorta éppen a jó szándékú kérdések, az együttérzés, vagy a tanácsok akasztják meg partnerünket abban, hogy kifejezze gondolatait, érzelmeit, és rátaláljon a számára legjobb megoldásra. Már megint az a bizonyos pokolba vezető út... De akkor mit tehetünk, ha társunk szemmel láthatóan valamilyen gonddal küzd? Ilyenkor kell az egyszerű „hívogatókat” használni.

EGYSZERŰ „HÍVOGATÓK”

Az egyszerű „hívogatókban” nem kerülnek elő saját érzelmeink, gondolataink, véleményünk. Nem értékelünk, nem viszonyulunk, egyszerűen csak azt jelezzük: ott vagyunk, figyelünk. „Értem.”, „Aha.” „Tényleg?”, „Érdekes.”, „Ne mondd!”, „Mesélj erről!” „Mondd tovább!” „Ez úgy hangzik, mintha neked nagyon fontos lenne.”. Ilyen és ehhez hasonló „hívogatókkal” csak annyit mondunk, hogy partnerünk, és a az őt emésztő probléma nekünk nagyon fontos. Ezek az egyszerű „hívogatók” segítenek abban, hogy az értő figyelemmel forduljunk társunk felé, és megadjuk annak a lehetőségét, hogy elmondja gondjait, igényeit, érzéseit. Az értő figyelem melegséget visz a kapcsolatba, hiszen azt az érzést adja meg, amire mindenkinek a legnagyobb szüksége van: meghallgatnak, megértenek, nem vagyok egyedül. Lehetőséget ad arra, hogy mindenki a neki legjobban megfelelő megoldást találja meg, s ne kelljen kész megoldási sablont átvennie. Az ellenvélemény mindig egyfajta védekezést indít el, míg az értő figyelemben nincs állásfoglalás. Ezért az értő figyelemmel szemben fölösleges, sőt nem is lehet ellenállást kifejteni. Nagyon fontos azonban, hogy csak az vállalkozzon erre, aki elszánt, a „beszélgetés” során végig képes lesz alkalmazni az értő figyelmet, ezzel háttérbe szorítva saját személyiségét, és van elegendő ideje arra, hogy végighallgassa partnerét.

Te-üzenet helyett Én-üzenet (Thomas Gordon módszere IV.)

<http://lagzi.info/content/view/196/1/>

írta N. Kökény Dóra

2007. Január 15.

Az alábbi cikk pusztán kedvcsináló. Nem gondolom, hogy olyan jól értem és tudom a módszert, hogy pár sorban összefoglalva egy könyv teljes fejezetét, másokat tanítsak rá. Kérem, hogy akit érdekel a téma, az olvassa el Thomas Gordon könyveit!! Garantálom, hogy nem fog csalódni!

AMIKOR KEVÉS AZ ÉRTŐ FIGYELEM

Egy valódi, kétszemélyes konfliktus megjelenésekor az értő figyelem már kevésnek bizonyul. Hiszen maga a konfliktus arról szól, hogy szükségleteink, igényeink ütköznek. Ha például én moziba szeretnék menni férjemmel, de ő a barátaival meccset akar nézni, akkor ebből jó eséllyel parázs vita alakulhat ki. Persze csak olyan pároknál, akik nem ismerik az Én-üzenet hatékonyságát. Mert többféleképpen meg lehet fogalmazni a problémát. De jól csak egyetlen módon.

TE-ÜZENET

Ha az adott esetben azt mondom, hogy „Miért kell folyton a hülye haverjaiddal lógnod?!”, akkor mondtam ugyan valamit, ami csak arra volt jó, hogy összevesszünk rajta. Hiszen nem a haverokkal van bajom, hanem azzal, hogy a közös programunk helyett őket választja, és így én hoppon maradok. A Te-üzenettel letámadjuk a másikat, leminősítjük, ráterheljük az összes felelősséget a kialakult konfliktusért. Könnyen belátható, hogy egy Te-üzenetre vagy viszonttámadással, vagy heves védekezéssel lehet reagálni.

REJTETT TE-ÜZENET

Azt kell tehát megfogalmazni, hogy én mit érzek, engem hogy érint a kérdés. Ez nem is olyan egyszerű, mint elsőre hangzik. Az indulat ugyanis hamis Én-üzeneteket képes gyártani. Azzal sem vagyunk kint a vízből, ha így fogalmazunk: utálok a hülye haverjaidat. Mert nem azt

mondtam el pontosan, ami bánt. Ráadásul elég csúnyán minősítettem őt is azzal, hogy a haverjait hülyének tituláltam. Ez tehát valójában egy rejtett Te-üzenet volt.



ÉN-ÜZENET

Nagyobb sikerre számíthatunk, ha valahogy így próbáljuk meg: „Nagyon csalódott vagyok, mert már vártam ezt az estét. Készültem a közös programra, és úgy látom, neked máshoz van kedved.” Ebben sok érzélem van, pontosan megfogalmazom saját lelkiállapotomat, és nem minősítem se őt, se a terveit, csak rögzítem a tényt, hogy neki máshoz van kedve. Az Én-üzenet mindig rólam szól. Nem utasít, nem kér számon, nem hibáztat. Őszinte, de nem agresszív. Nem mondjuk meg vele, hogy a másinak mit kell tennie, lehetőséget adunk arra, hogy maga találja meg a jó megoldást. Ezzel azt is kifejezzük, hogy bízunk benne, abban, hogy megérti a problémát, és képes rátalálni arra a megoldásra, ami mind a kettőnknek jó.

AZ ÉN-ÜZENET VESZÉLYEI

A legnagyobb veszélyt az jelenti, hogy az Én-üzenet „elszabadul”, az eddig bezárt érzelmek és indulatok kitörnek, mint egy vulkán. Lássuk be, az csak formailag néz ki Én-üzenetnek, hogy „Olyan dühös vagyok rád, majdnem fölrobbanok!”. Hiszen ennek a valós jelentése az, hogy „TE feldühítettél.” És ha egyszer az érzelmek korlátlanul és zabolátlanul elragadnak, akkor bizony oda a konfliktus békés, vereségmentes megoldása. Ilyenkor azzal a megnyugtató tudattal zúdítjuk haragunkat partnerünk nyakába, hogy csak kimutatjuk érzéseinket. A düh gyakran nem a fő érzélem, hanem csak ráakódik valami egyébire. Mondjuk ijedtségre, aggodalomra, féltékenységre, tehetetlenségre, zavarra. Gordon így fogalmaz: „Valahányszor dühöt érzünk, felveszünk és lejátszunk egy szerepet, hogy megmutassuk a másik embernek, mit tett velünk, megleckéztetjük, nehogy ez újra előforduljon.” Ezzel nem a düh valódiságát vonja kétségbe, hiszen valóban átéljük forrongását, kavargását, hanem azt állítja, a dühöt mi magunk állítjuk elő.

A "vereségmentes" módszer lépései (Thomas Gordon módszere V.)

<http://lagzi.info/content/view/197/1/>

írta N. Kökény Dóra
2007. Január 25.

Az alábbi cikk pusztán kedvcsináló. Nem gondolom, hogy olyan jól értem és tudom a módszert, hogy pár sorban összefoglalva egy könyv teljes fejezetét, másokat tanítsak rá. Kérem, hogy akit érdekel a téma, az olvassa el Thomas Gordon könyveit!! Garantálom, hogy nem fog csalódn!

Gordon ezt gyakran a konfliktusmegoldás III. Módszerének nevezi. Az első két módszer vesztest és győztest tételez fel, értelemszerűen egy adott ember szempontjából nézve a helyzetet. Ha egy konfliktusban feladja az álláspontját, akkor veszít, ha pedig körmeszakadtáig harcol, és akarátát rá tudja kényszeríteni partnerére, akkor győz. A III. Módszer lehetővé teszi, hogy mindegyik fél győztesnek érezze magát. Lássuk a módszert lépésről lépésre:



1. Lépés: Tárjuk fel és fogalmazzuk meg a konfliktust!

Talán mindig az első lépés megy a legnehezebben. Ilyenkor kell ugyanis megnyerni partnerünket az ügynek. Hiszen neki is részt kell vennie a vereségmentes módszerben. Fel kell kelteni a figyelmét, ki kell alakítani benne a hajlandóságot arra, hogy közösen oldjuk meg az adott problémát. Ez persze nem egyszerű feladat. Fontos, hogy legyen elegendő idő rá. Ne legyen más dolga, ne kelljen sehová sietnie. Ha megvan a megfelelő időpont, akkor pedig kerek pereg ki kell mondani, hogy van egy megoldásra váró probléma. Ekkor jöhetnek a gondosan kiválogatott és megfogalmazott Én-üzenetek, amik segítségével érthetően elmondjuk, mi zavar, mit érzünk, mit szeretnénk elérni. Fontos, hogy mondandónkba ne keveredjenek hibáztató, lekezelő Te-üzenetek, hiszen ezek azonnal lezárják a beszélgetést. Végül, de nem utolsó sorban azt is mondjuk el, hogy olyan megoldást szeretnénk keresni,

ami mind a kettőnknek jó, vagy legalábbis elfogadható, mert azt szeretnénk elérni, hogy egyikünk se vesztesként kerüljön ki a konfliktusból.

2. Lépés: Ötletgyűjtés a megoldáshoz.

Ha partnerünk is elfogadja a módszert, akkor itt jöhetnek sorra a megoldási javaslatok, minden érintettől! A szakasz legnehezebb feladata, hogy kritika nélkül sikerüljön összegyűjteni az összes lehetséges javaslatot. Nincs kommentálás, se jó, se rossz.

3. Lépés: A javaslatok mérlegelése.

Itt már megengedett az értékelés, természetesen Én-üzenetek segítségével. Mindenki húzza ki a számára elfogadhatatlan megoldásokat. Szerencsés esetben egy-két lehetőség megmarad a listán.

4. Lépés: Döntés a legjobb elfogadható javaslat mellett.

Erre a szakaszra csak akkor kerül sor, ha több javaslat is fennmaradt a rostán. Ilyenkor már könnyebb dolgunk van, hiszen a megmaradt ötletek mindegyike elfogadható a felek számára. A legjobb kiválasztása újabb megbeszélés eredménye lesz. A végén pedig, amikor megvan az elfogadható javaslat, akkor rögzíteni kell az új helyzetet. Meg kell győződni róla, hogy mindenki világosan érti, mire kötelezi magát az adott megoldással.

5. Lépés: Gyakorlati lebonyolítás.

Ehhez gyakran mi kell dolgozni a megoldás részleteit. Tisztázni kell, kinek mi a dolga, kötelezettsége, feladata. Ez már szinte gyerekjáték, mert ebben a szakaszban már egy olyan megoldás részleteiről kell megállapodni, ami mindkét fél számára a lehető legjobb, így mindenki érdekelt abban, hogy a megoldás jól működjék.

6. Lépés: „Hogy sikerült?” – utólagos kiértékelés.

A tapasztalat azt mutatja, hogy az elméletben jól működő megállapodások és megoldások a gyakorlatban sokszor csődöt mondanak. Érdeemes ellenőrizni, hogy vajon mindenki azt kapta-e a „kialkudott” megoldástól, amit várt. Ha pedig kiderül, hogy nem, akkor változtatni kell a megoldáson, mert ilyenkor újabb konfliktus merülhet fel.

Szerencsére nem minden konfliktusmegoldó beszélgetés igényli az összes lépést. Gyakran elegendő felvetni egy problémát, s a partner maga ajánl fel egy jó megoldást. A módszer lényege az értő figyelemben és a tiszta Én-üzenetekben van. Ha ezeket megfelelő módon alkalmazzuk, akkor remélhetőleg örökre elfelejthetjük a meddő és mindkét felet felőrlő veszekedéseket.

Tartalomjegyzék

A konfliktus (Thomas Gordon I.).....	1
FELELŐS VAGY, NEM BŰNÖS!.....	1
ÉRTHETŐ TUDOMÁNY	1
MINDENKINEK VANNAK IGÉNYEI	2
NEM ELLENSÉGEK, HANEM ELLENTÉTEK.....	2
A FÉLREÉRTÉS VESZÉLYE	2
Értő figyelem (Thomas Gordon II.)	2
AZ ÉRTŐ FIGYELEM – MIT IS AKAR MONDANI VALÓJÁBAN?	3
AZ ÉRTŐ FIGYELEM BUKTATÓI	3
Törd át a közléssorompót! (Thomas Gordon módszere III.)	4
KÖZLÉSSOROMPÓK – A BESZÉLGETÉS GÁTJAI.....	4
EGYSZERŰ „HÍVOGATÓK”	5
Te-üzenet helyett Én-üzenet (Thomas Gordon módszere IV.).....	5
AMIKOR KEVÉS AZ ÉRTŐ FIGYELEM.....	5
TE-ÜZENET	5
REJTETT TE-ÜZENET	5
ÉN-ÜZENET	6
AZ ÉN-ÜZENET VESZÉLYEI	6
A "vereségmentes" módszer lépései (Thomas Gordon módszere V.)	6
1. Lépés: Tárjuk fel és fogalmazzuk meg a konfliktust!	7
2. Lépés: Ötletgyűjtés a megoldáshoz.....	7
3. Lépés: A javaslatok mérlegelése.....	7
4. Lépés: Döntés a legjobb elfogadható javaslat mellett.	7
5. Lépés: Gyakorlati lebonyolítás.	7