

# EMPÁTIA – MARKETING NÉLKÜL

AVAGY EGY PSZICHOTERAPEUTA TALÁLKOZÁSA EGY KÖZGAZDÁSZ PROFESSZORRAL  
AZ AKTUÁLIS DIVATIRÁNYZATOKRA FITTYET HÁNYVA

**Árkovits Amaryl Eszter**  
pszichoterapeuta

Képzeld, Kedves Mari, hogy jártam! Hát pont úgy, mint a múltkor a konferenciáton, hogy nem tudtam pontosan kalibrálni, vajon a Ti tudományotokhoz hogyan is tudok én a partvonalról illeszkedni. Irodalmaztam, félig megírtam egy másik szöveget (elég komolyan tűnt), aztán hagytam az egészet a fenébe. Merthogy az történt, hogy sokminden volt benne az empátia korábbi és legújabb vizsgálataiból, elég hercig kis irománynak tűnt (mondjuk egy szaklapba simán begyömöszölhettem volna), de valahogy nem stimmelt. Néztam jobbról, néztam balról, ráaludtam (nem álmodtam) - nem volt rendben. Hiányzott a hitelesség. Az enyém. Nem hazudtam egy szót sem, kívülálló nem is vádolhatott volna inkongruenciával, én azonban tisztában voltam vele, hogy az a szöveg nem az, amit én eredetileg írni szerettem volna. Neked. Azok a sorok arról szóltak, hogy mit gondolok én arról, hogy egy szimpatikus közgazdász professzornak a kollégái által összeállított születésnap-i kötetében vajon hogyan kellene szerepelnem. Projekció projekció hátán, a valósághoz csekély köze van, és én sem érzem tőle túl jól magam. Így aztán megvártam a határidő legutolsó napját, hogy félredobva a jegyzeteimet, legyen bátorságom leírni azt, amit először is gondoltam. Legfeljebb nem jelenik meg (ha nagyon kilóg a többi közül). Vagy megjelenik, mert a szerkesztés során előnyt élvez a sokszínűség. Mindenesetre, ha nem jelenik meg, akkor a fenti dilemma és az alábbi szöveg amúgy is a feledés homályába vész.

„A suszter maradjon a kaptafánál.” - jutott eszembe legelőször, mikor megpróbáltam felmérni, mit is értek én az empátikus marketinghez. Mondhatom, semmit. Én vagyok az, aki egy krumplit sem tud eladni, ám bármit azonnal megvesz, ha azt

kellően csillámos csomagolóanyag borítja. Amennyiben szívrózsaszínű, akkor duplán. Ennyiben nagyjából ki is merül a marketinghez fűződő viszonyom. Ennek ellenére - vagy éppen pont ezért - elolvastam az Empátikus marketing című könyvedet (is), és nagyon tetszett. A stílus különösen: minden olyan logikusnak és egyszerűnek tűnt benne. Ettől egyre közelebb éreztem magamhoz a témát, de a realitás talaján maradván azt gondoltam, mindannyiunk számára jobb, ha az empátia felől közelítünk.

Az empátia a szakmám egyik olyan fogalma, amit a köznyelv is meglehetősen gyakran használ. Bár nem olyan „szexi”, mint a manapság „gumifogalom” (Erős Ferenc találó kifejezése) váló trauma, depresszió, öngyilkosság vagy libidó. Talán mert nem üt akkorát. Az empátia ugyanis van: meglehetősen erős jelenidejűséggel, ami a kapcsolatok „itt is most” pillanatában keletkezik, és a jelenben fejti ki hatását.

Rezonancia, ráhangolódás, együttérzés - a személyiségnek azon képessége, amellyel közvetlen kommunikáción és kapcsolaton keresztül képesek vagyunk beleélni magunkat egy másik ember lelkiállapotába. Ennek segítségével tudunk megérteni a másikban/másikból olyan érzelmeket, indítékokat és törekvéseket, amiket az sem szavakban nem fejez ki, sem pedig nem következnek törvényszerűen a szituációból; vagyis nemcsak azt érezzük és értjük, amit a másik kimond, hanem mindent, amit akár verbálisan, akár nonverbálisan vagy metakommunikatív szinten jelez. Hovatovább, empátikusan viszonyulni lehet szavak nélkül is, csak az összekapaszkodó tekinteteken, apró gesztusokon, mimikán keresztül. (A dekolálásról majd a következő kerek születésnapra írok.)

Sokan a beleélés és az empátia közt egyenlőséget tesznek. Pedig a beleélésből - az empátia előszobájaként tekintve rá - akkor lesz empátia, ha a másikkal kapcsolatos élményünket feldolgozzuk, a belőle megértett összefüggéseket önmagunk számára megnevezzük, és értelmezzük. Ehhez a tükörneuro-nok aktiválódására van szükségünk, egy nagyon ősi idegsejthálózatra, amelyek segítségével a saját érzésvilágunkból táplálkozva felidézük a másik érzelmeit. (Többek közt ez a magyarázata annak, hogy akik traumatizált emberekkel dolgoznak időnként maguk is traumatizálódnak pusztán a történetmesélést hallva. Sőt, elég, ha belepillantanak egy súlyos traumát átélő másik ember szemébe...) Buda Béla az empátia-ára szép metaforát használ: a gyöngyhalászathoz hasonlítja. A gyöngyhalászati önmagunkban is érvényes, fragmentált mozzanatokból áll. Lemerülni a mélybe, fent hagyni a felszínen a gondolatokat és átadni magunkat az érzelmeknek, alkalmazkodni a derengő félhomályhoz, hogy meglegeljük a gyöngyöt rejtő kagylót, majd felbukkanni, s feldolgozni az élményt kognitív síkon. Ahhoz, hogy eredményes gyöngyhalászká váljunk, újra és újra merülni kell, így van esélyünk arra, hogy a - ki tudja milyen érzékszerveinket használva - megtaláljuk a gyöngyöt. (Az empátia-t is gyakorolni kell, és lehet fejleszteni is.)

Na de mi van a keszonbetegséggel? - teszem hozzá én.

Carl Rogers, a humanisztikus pszichológiai egyik emblematikus alakja, a személyközpontú pszichoterápiás irányzat módszerspecifikus eszközeként határozta meg az empátia, hitelesség, feltétel nélküli elfogadás hármását. A triász olyannyira alapvetésnek számít a segítő kapcsolatokban, hogy minden pszichoterápiás gyógymód nonspecifikus hatótényezőjeként elengedhetetlen az értő és érző terapeutai működéshez. Ahhoz, hogy létrejöhessen a kliense/páciense közt a Kapcsolat, ami minden változás alapja.

Szeretem a szakmám szentimentáléját, amivel némely fogalmat engedélyezetten nagy kezdőbetűvel ír: ilyen például az Én, a Másik és a Kapcsolat. (És Martin Buberrel még egy szót sem ejtettem.) Szeretem, ahogy a személyességre építve a másikkal fokozatosan Másik lesz. Nem én formálok, de az alakulásához szükséges a jelenlétem. A kettőnk relációjában mindenképp. Az én tükröző tekintetem, amelyben megláthatja önmagát. (A pszichoterápia során a tükrözés kölcsönös: ez egyszerre módszer és tárgya a kezelésnek.) A Másik tehát kapcsolati fogalom. Az Első Találkozás pedig az egyik legizgalmasabb pillanat, amely

néha megáll az időben, így akár egy igen hosszú pillanatnak is tekinthetjük. Ezzel a „pillanattal” egyben kijelölöm, hogy a Kapcsolat, amiről beszélünk, miként az empátikus viszonyulás is, időben meghatározott, az „itt és most”-hoz, a benne létező kapcsolódik. Az empátia-t egyébként nem bírjuk sokáig, a másik emberre adott rezonancia csak időlegesen tartható - szükséges néha megpihenni.

A közelség-távolság kérdése szintén nem elhanyagolható, mivel az empátiahoz némi távolság tartásra (nem feltétlenül távolságtartásra) van szükség.

Sokat gondolkodtam már azon, hogy mit adhatok terapeutaként egy másik embernek. Nem általában egy pszichoterapeuta, hanem én. Arra jutottam, hogy amit hitelesen tudok, az a hit. (Most, hogy leírtam, vettem észre, hogy a hit és a hiteles ugyanazon szótóbból származnak, s ezt az etimológiai szótár is alátámasztja.) Hinni benne, öbenne, hogy sikerül neki; egészen addig hinni - akár helyette is - amíg nem lesz képes arra, hogy higgyen önmagában.

Bergman Suttogások és sikolyok című filmjében van egy szép jelenet: amikor Anna, a szolgáló az éjszaka rettenetes „sötétjében” szótlánul a fedetlen keblére veszi a haldokló Agnest. Valami ilyesmi az empátia, hitelesség, feltétel nélküli elfogadás. Ezt a képet nem szabad túlmagyarázni.

S hogy mi a helyzet az aktuális divatirányzatokkal? Nagyon egyszerű. A kapcsolódást valahol el kell kezdeni. Nekem hozzád a ruháidon keresztül sikerült. Öt évvel ezelőtt, mikor a Mindset Kávéházban adtál elő és én voltam az egyik felkért hozzászóló - izgultam. Mit fogok én érteni, mit fogok hozzátenni a témához, hogy jövők én a marketinghez? Aztán megláttalak, és rájöttem - nemcsak arra, hogy sehogy (hisz azt addig is tudtam) -, hogy nem ez a lényeg. Lenyűgözött a megjelened. Vagány voltál, belevaló, izgalmas. Érttem én, hogy ez a közelítési útvonala meglehetősen messziről indul, hogy elérjen a self-marketingig (az volt a téma), de nem is a témát céloztam először, hanem a személyt. Hozzád így szimpátia alapon könnyebb volt kapcsolódnom, s a többi jött magától.

**Szeretettel kívánok boldog születésnapot:**

**Amaryl**