

Kommunikációs sorompók

Sziasztok!

1. **Feladat:** nézzétek meg a kb. 18 perces - a „Kislányom, az a férfi az apád lehetne” című - videót.
<https://www.youtube.com/watch?v=pRzKqCwj2wE>

Vizsgáljátok meg a szereplők kommunikációját és elemezzétek a 12 közléssorompó alapján. Melyik közléssorompók jelennek meg a beszélgetés során?

Felsorolást várok, példákkal!

Közléssorompók – a beszélgetés folyamatát megakasztó mondatok

A közléssorompó a másik fél magatartásának az irányítására törekszik. Legtöbbször tudattalanul teszi ezt, de olykor nagyon is tudatosan. Verbális gát, olyan kommunikációs megállító tábla, amely megmérgezi az egyik fél mondanivalóját. A válaszok lassítják a problémamegoldást, vagy akadályozzák a kommunikációt. A közléssorompós válaszokban benne van az üzenetet küldő megváltoztatásának szándéka.

Thomas Gordon 12-féle közléssorompót szedett össze, amelyek három nagy kategóriába sorolhatók.

Az első kategória az **ítélkezés**. Ítélező közléssorompó a kritizálás, a címkézés, a diagnosztizálás és az értékelő dicséret.

A második kategóriába tartoznak azok a közléssorompók, amelyek **megoldásokat közölnek**. Ilyen lehet az utasítás, a fenyegetőzés, a moralizálás, a zárt kérdések és a tanácsadás.

A harmadik csoportba pedig azok a közléssorompók kerülnek, amelyek **a másik aggodalmának megkerülését tűzik ki**, leginkább tudat alatt. Ezek az elterelés, a logikai érvelés, és a megnyugtatás.

A közléssorompókat **Thomas Gordon**, világhírű amerikai pszichológus fogalmazta meg, **amely az egymás közötti kommunikációs kapcsolaton alapul (ő a szülő és a gyerek közötti kapcsolatot vette alapul).**

A közléssorompó az a fajta hozzászólás, amivel megállítjuk a kommunikációt. Ezeket az el nem fogadás nyelvének is nevezhetjük. Ha meg akarjuk érteni a másik érzését vagy gondolatait, akkor el kell fogadnunk azt, amit az illető pillanatnyilag átél. A közléssorompók éppen azt gátolják, hogy a kommunikációban résztvevő másik fél kiönthesse nekünk a lelkét.

Az alábbi 12 pontban összefoglalt kijelentések, egymás közötti kommunikációs hibák nagyban befolyásolhatják az emberek közti kapcsolat minőségét. Fontos tehát figyelni arra, hogy kinek, mit, mikor és hogyan mondunk, hiszen ezen mondatok mögött rejtett tartalmak vannak, melyekkel akarunk ellenére megbánthatjuk beszélgetőpartnerünket.

Kommunikációs sorompók :

1. Utasítás, irányítás, ráparancsolás
2. Figyelmeztetés, fenyegetés
3. Prédikálás, moralizálás
4. Tanácsadás, megoldási javaslatok
5. Kioktatás, logikai meggyőzés
6. Ítélezés, kritizálás, hibáztatás
7. Dicséret, egyetértés
8. Kifigurázás, csúfolás, megszégyenítés, nevetségessé tétel
9. Értelmezés, elemzés, diagnosztizálás
10. Megnyugtatózás, együttérzés, vigasztalás
11. Kérdezősködés, faggatózás
12. Humorizálás, témaváltás, kitérés

1. Utasítás, irányítás, ráparancsolás

Elkezdted mondani, hogy mit szeretnél, mik a terveid, hogyan képzeled el a jövőt. A második mondat után benyomom, hogy szerintem:

„Ezt meg kell tenned!” - Pl. Jelentkezned még ma arra az állásra.

„Ezt nem teheted!” - Pl. Ha jelentkezel arra az állásra, akkor sokat kevesebbet leszel itthon, ezt nem teheted velem, velünk.

„Elvárom, hogy ezt csináld!” - Pl. Azért kell jelentkezned erre az állásra, mert itt meg vannak a lehetőségeit arra, hogy fejlődj és kiteljesedj.

„Hagyd abba!” - Pl. Fejezd be, nem akarok hallani erről az állásváltás dologról.

„Nem érdekel, hogy mit akarsz csinálni, azonnal gyere ide!”

Ez a fajta reakció azt üzeni a másíknak, hogy az ő érzései nem fontosak, fejet kell hajtania mások érzései és igényei előtt. Azt is kifejezi, hogy őt nem fogadják el, ezáltal ez a közlés haragot és dühöt is kiválthat.

2. Figyelmeztetés, fenyegetés

„Jobb lesz, ha nem teszed, különben...”

„Jobb, ha meg sem próbálsz!”

„Figyelmeztetlek, ha ezt csinálod...”

„Mégbánod, ha így viselkedsz!”

Mindegyik példa: Amennyiben elfogadod ezt az állást, ami ennyi utazással és pluszmunkával jár, akkor komolyan mondom, hogy elköltözőm. És viszem a gyerekeket is.

Csakúgy, mint a parancsolgatás, ez is dühöt és ellenállást vált ki az emberből. Sokszor, már csak azért is megtesz valaki valamit, mert a másik fél azt megtiltotta neki.

3. Prédikálás, moralizálás

Elkezdted mondani egy barátodnak, hogy a párkapcsolatodban milyen nehézségek adódnak. Újra és újra ugyanazon a hülyeségen veszteksz össze a pároddal, aminek hatására végeláthatatlan veszekedésbe és vitába fulladtok. Próbálsz ezt kifejtetni, amikor a harmadik vagy negyedik mondatnál a fogadó fél elkezd mondani, hogy

Ezt kellene csinálnod.

Illene megpróbálnod.

A Te felelősséged ezt megtenni

Kötelességed ezt megtenni

Nagyon szeretném, ha ezt csinálnád

Nyomatékosan kérem, hogy ezt csináld

„Ezt igazán tudnod kellene már magadtól is!”

Az ilyen közlés büntudatot kelt az emberben, hiszen azt érezteti vele a másik, hogy ő rossz. Ez a közléstípus a másik iránti bizalmatlanságot jelzi, vagyis, hogy az egyik fél nem bízik abban, hogy a másik fél el tudja dönteni, hogy mit szeretne.

4. Tanácsadás, megoldási javaslatok

Valamennyire passzol, hasonlít és következik az előzőből. Nem csak prédikálok és moralizálok, hanem megtoldom egy megoldási javaslattal. *„Szerintem azt kellene tenned”* ezeknél a veszekedéseknél, hogy te nem szólsz közbe, hanem kivárod, amíg a másik elmondja amit akar. *„Nem így kell ezt megcsinálni, hanem így... majd én tudom, hogy mi is a jó neked!”*

Az ilyen típusú közlésekkel azt üzeni az egyik ember a másiknak, hogy ő nem képes megoldani a problémáit, nem talál megoldást az őt foglalkoztató gondokra. A gyakori tanácsadás sokszor akadályozza a saját ötletek megszületését.

5. Kioktatás, logikai meggyőzés

Ilyenkor csak elmondjuk és rávezetjük a másik embert, hogy szerintünk mi lenne a helyes követendő példa. A diszkrét kioktatás is belefér.

„Tudatában vagy, hogy...” - ha ezt úgy csináljuk, ahogy te mondd, akkor 15 százalékkal eredménytelenebb a csapatunk produktivitása?

„A tények amellet szólnak, hogy...” - semmiképp se változtassunk azon az eljárás, ahogy korábban végezte a csapat a munkáját.

„Engedd meg, hogy elmondjam a tényeket neked,...” - csak a tisztánlátás és a mihez tartás véget. Csak hallgass meg.

„Itt van a helyes út,...” - ahogy eddig csináltuk, nagyon szerette ezt mindenki, a vevőink is, miért kellene nekünk mindenféle más utakon mennünk, aminek nem is látjuk a végkimenetelét.

„A tapasztalat azt mondja nekünk, hogy...” - változtatnunk kell azon, ahogy eddig dolgoztunk. Látjuk, hogy ez nem vezet eredményre.

Bármilyen tanítás indulatot válthat ki a fogadó félből, hiszen alsóbbrendűnek, butának érezheti magát. A legtöbb ember nem szereti, ha bebizonyítják, hogy nincs igaza.

6. Ítélezés, kritizálás, hibáztatás

Az a fajta közléssorompó, amikor a másik gondolatait és érzései felett ítéletet mondunk, azokat helytelenítjük és megjegyzéseket teszünk rá. Tesszük ezt legtöbbször csípőből és azonnal tüzelve.

„Bután viselkedsz.”

„Nem gondolkodsz következetesen.”

„Nem vagy képes.”

„Nem jól csináltad.”

„Nincs igazad.”

„Erről is te tehetsz! Ennek is te vagy az oka!”

Ez az a közléssorompó, amely talán leginkább alacsonyabb rendűnek, ostobának, méltatlannak állítja be az embert. Sok ember énképét nagyban befolyásolja a másik véleménye, azaz úgy ítéli meg önmagát, ahogyan azt másoktól hallja. Ha sok ilyen típusú

közlést hall valaki, akkor úgy fogja érezni, hogy nincs benne semmi jó, hogy őt nem lehet szeretni.

7. Dicséret, egyetértés

Bár sokan azt gondolják, hogy a közléssorompó csak negatív lehet, egyáltalán nincs így. Egy pozitív közléssorompó, legyen az elismerés, egyetértés vagy dicséret, ugyanúgy közléssorompó, hisz megakasztja a másik fél gondolatmenetét, érzelm kifejezését és problémafelvetését.

Nézzük ezt egy példán keresztül: Ma, a munkahelyemen konfliktusba kerültem a főnökömmel.

Elmondtam neki, hogy mi a baj az egyik munkánkkal. Elkezdtem felvetni, hogy lehetne rajta javítani, amikor a főnököm ezeket reagálta:

„Rendszerint nagyon jó az ítélőképességed.”

„Intelligens ember vagy.”

„Nagyon sok tehetség van benned.”

„Komoly karrier csináltál most mégis...”

„Nem most kezdted a szakmát.”

„A kisujjadbán van.”

Ha állandóan dicsérünk valakit, akkor a dicséret veszít az értékéből, nem számít igazi elismerésnek és a másik kételkedni fog annak valóságában. Ugyanakkor a túl gyakori dicsérethez szokott egyénél a dicséret elmaradása is nyugtalanságot kelthet és elbizonytalaníthatja őt.

8. Kifigurázás, csúfolás, megszégyenítés, nevetségessé tétel

A fenti munkahelyi példánál maradva és újra negatív előjelre váltva: Meghallgatás helyett mindig jól jön némi címkézés és megszégyenítés, ha mindenképpen azt szeretnénk, hogy a másik bezáruljon.

Miután elmondtam, hogy mi a baj és elkezdtem felvetni, hogy kellene megoldani, a főnökömtől ez a reakció érkezik:

„Ravaszul gondolkodsz.”

„Úgy beszélsz, mint egy mérnök.”

„Most aztán jól elrontottad.”

„Ekkora hülyeséget hogy lehet mondani? Ezt most komolyan gondolod?”

Az ilyen üzenetek komoly károkat okoznak az ember önértékelésében. Azt gondolja, hogy őt nem szeretik, ő nem szerethető.

9. Értelmezés, elemzés, diagnosztizálás

Egy párkapcsolatban könnyen előjöhethetnek az ilyenfajta megszólalások. Például: egy ideje már túl sokat dolgozol, és bejelentetted a párodnak, hogy a közeljövőben is sok időt kell a futó projekteddel töltened. A társad megpróbálná elmondani, hogy mit gondol vagy érez ezzel kapcsolatban, viszont te két-három mondata után ilyesmiket mondasz:

„Azért mondd, mert mérges vagy.”

„Féltékeny vagy.”

„Neked tulajdonképpen arra van szükséged, hogy...”

„Mindig bajod volt a felettesekkel?”

„Jónak akarsz mutatkozni.”

„Neked üldözési mániám van.”

„Csak azért csinálod ezt, hogy rád figyeljünk.”

Az ilyen közlés fenyegető és frusztráló, elveszi az ember kedvét a további beszélgetéstől, és egyre kevésbé fog a problémáiról mesélni.

10. Megnyugtató, együttérzés, vigasztalás

Sokszor használjuk ezt. Én azt gondolom, hogy ebben a legkevesebb a tudatosság. Legtöbbször hirtelen reakcióként adjuk, amikor például a másik bejelenti, hogy megcsalták, kirúgták, elválnak. Ilyenkor hangzanak el a következők:

„Holnap másként érzed majd.”

„A dolgok jobbra fordulnak..”

„Hajnal előtt mindig sötét van.”

„Borúra derű.”

„Ne aggódj ennyire miatta.”

„Ez nem is annyira vészes.”

„Nincs semmi baj. Rendbe fog jönni minden. Nem történt semmi.”

Az ilyen közlés azt közvetíti a másik felé, hogy az ő érzéseit nem fogadják szívesen. Sokszor ha valaki nem tud hogyan reagálni az adott negatív helyzetre, igyekszik nyugtató szavakkal elterelni önmaga és a beszélgetőpartnere gondolatait is az adott dologról.

11. Kérdezősködés, faggatózás

Ennél a közléssorompó fajtánál gondolhatjuk, hogy milyen jó segítő kérdéseket teszünk fel a másiknak, amelyek segítik őt abban, hogy megfogalmazhassa válaszait. Két dolgot fontos szem előtt tartani: valószínűleg tudja, így a kérdések inkább fognak letámadásnak tűnni, ami garantálja a másik fél bezáródását. A másik: a segítő kérdéseknek is van egy technikája, módszertana, helye és ideje. Lehet, hogy ilyen esetekben jobb ezt szakemberekre bízni. Példák a kikérdezésre, faggatózásra:

„Miért tetted ezt?”

„Mióta érzed ezt így?”

„Mit tettél a megoldás érdekében?”

„Kértél tanácsot valakitől?”

„Mikor vetted észre ezt az érzést?”

„Ki befolyásolt?”

„Merre jártál? Biztos, hogy megcsináltad, amire kértelek?”

Ezekből a közlésekből arra lehet következtetni, hogy a másik nem bíz meg bennünk, nem hisz nekünk. Fenyegető is lehet az ilyen típusú kérdezősködés, főleg, ha nem tudjuk a másik célját.

12. Humorizálás, témaváltás, kitérés

Hasonló a bagatellizáláshoz és biztatáshoz. Nézzünk egy példát: Ha karon fogjuk a másikat, és azt mondjuk neki, gyere és menjünk csináljunk valamit, akkor sokat segítünk neki abban, hogy kibillentsük az adott helyzetből. Valószínűleg ott és akkor az egy jó döntés lesz. Viszont, ha szeretnénk azt is, hogy ne csak egy rövid időre lökjük ki a fejéből az aktuális problémát, célszerű ezt is elhagyni. Lehetséges, hogy miután elmondta és megfogalmazta a benne lejátszódó gondolatokat, ő akar elmenni enni egyet, és elfelejteni az egészet. Időigényesebb hallgatni, de hosszabb távon kifizetődőbb. Ezek hangzanak el eltereléskor.

„A jóra gondolj!”

„Próbálj meg nem gondolni rá amíg nem pihentesd ki magad...”

„Menjünk ebédelni és felejtjük el az egészet.”

„Erről az jut eszembe amikor...”

„Csak gondold hogy problémáid vannak!”

A viccelődés azt az érzést keltheti, hogy a másikat nem érdekli az, ami minket foglalkoztat. Ha valaki szóba hoz egy esetleg kényes témát, a másik sokszor humorizálással próbál kitérni a válaszadás alól. A témaváltás vagy a komoly problémákkal való viccelődés a másik félnek rosszul eshet.