

Bas Rosenbrand: A kommunikáció négy módja

2023.03.25.

A kommunikáció folyamata sokoldalú: van, aki beszél benne, információt küld, míg a másik hallgat, befogad. Hogy a kommunikáció hatékony-e, az azon múlik, hogy mit akarsz elérni, hogy mi a célod. A körbeszélgetéses megközelítés számára a kommunikáció akkor hatékony, ha azt követően tisztábban

látsz, és jobban érted a többiek perspektíváját. Úgy érzed, jobban kapcsolódsz. Az információ és a megértés közösebb lett. Amikor kevésbé tiszták a dolgok, vagy mikor végül kívülállónak érzed magad, a kommunikáció nem volt hatékony.

A kommunikáció alapja a másikhöz való viszony. Másképp kommunikálsz azokkal, akiket ismersz és akikkel közeli kapcsolatban vagy, mint azokkal, akiket potenciális fenyegetésként érzékelisz.

Olyan ember a másik, akivel nyíltan megoszthatsz dolgokat? Olyan, akiben bízthatsz? Számíthatsz arra, hogy nem mond majd rólad semmi negatívát a hátad mögött, hogy újdonságokat fedeztek fel közösen? Azt várják tőled, hogy tarts ki az álláspontod mellett, vagy hagyják, hogy tanulj?

Négy kommunikációs módot találtam. Mindegyik a másikhöz való bizonyos hozzáálláson alapul, és egy bizonyos viselkedést eredményez. Kiderült, hogy ez a négy mód megfelel annak, amiről Otto Scharmer beszél az U elméletben (Theory U).

Mind a négy esetben egy-egy beszédmód megfelel egy-egy meghallgatási módnak.

A négy mód:

1. Egyirányú/Helyeslés
2. Tanácskozás/Vita
3. Információcsere

4. Nézőpontok feltárása

Egyirányú / helyeslés

Az ilyenfajta kommunikációban az egyik fél csupán közöl, gyakran ugyanazt az üzenetet ismételve. A többiek pusztán hallgatnak, és semmit nem mondanak, vagy csak helyeselnek. Úgy hallgatnak, hogy csak a saját gondolataik visszaigazolását hajlandóak meghallani.

A kommunikáció egyirányú, nem nyitott semmiféle visszacsatolásra. A visszajelzést figyelmen kívül hagyják, megkérdőjelezzik, miközben magát a visszajelzőt vonják kérdőre.

Az ilyen típusú beszéd a közvetítés vagy letöltés, ugyanaz töltődik újra és újra.

A beszélő célja, hogy álláspontját vagy véleményét helyeseljék.

- ◆ A beszélő viszonya az eltérő véleményen lévőkhöz: én a többiek ellen.
- ◆ Attitűd: nekem van igazam, ti tévedtek.
- ◆ Beszéd: közvetítés vagy letöltés.
- ◆ Hallgatás: ne mondj semmit, csak megerősítés kell.
- ◆ Kérdés: nincs kérdés, hacsak nem megerősítésre vonatkozik.

Tanácskozás / vita

A tanácskozás vagy vita során a felek saját nézőpontjukról próbálják meggyőzni egymást. A szűkebb értelemben vett tanácskozás vagy vita az érvek szintjén dől el. Csak az olyan érvek kerülnek előtérbe, melyek az eredeti nézőpontot támogatják. A többi információt visszatartják. A beszélgetés inkább meccsre vagy versenyre hasonlít, vesztesekkel és győztesekkel.

Mindkét félnek azonos a hozzáállása: én jobban tudom, mint te. A beszélő meggyőzni próbálja a másikat, a hallgató pedig a

beszélő érvelési hibáira figyel. A hallgató éber és gyanakvó. A beszélgetés folyamán nézőpontok ütköznek. Szó szerinti, de átvitt értelemben is, ugyanis, ha a másik nem tud megfelelő ellenérvet felhozni az állításunkra, nálunk a pont.

- ◆ Viszonyulás: vagy én, vagy a másik.
- ◆ Attitűd: én jobban tudom, mint te.
- ◆ Beszéd: kísérlet a másik meggyőzésére.
- ◆ Hallgatás: hibakeresés a másik érvelésében.
- ◆ Kérdések: rámutatni a másik hibáira.

Információcsere

A kommunikáció harmadik módja az információ cseréje. A résztvevőknek nincs szüksége a másik meggyőzésére. Osztják a másik véleményét, meghallgatják azt, és tanulnak belőle. Tisztában vannak vele, hogy mindenkinek saját álláspontja van. Amikor kérdések hangzanak el, az a másik megértésére irányul, többet szeretnének megtudni az érveikről.

A társalgás szintje az információ és a személyes tapasztalat szintjén folyik.

- ◆ Viszonyulás: én és a másik.
- ◆ Attitűd: nekem is igazam van, neked is igazad van.
- ◆ Beszélgetés: információ- és tapasztalatmegosztás.
- ◆ Hallgatás: tanulás.
- ◆ Kérdések: jobban megérteni, mit mond a másik.

Különböző nézetek feltárása

A társalgás negyedik formája számos álláspontot tartalmaz és boncolgat. Saját nézőpontból, a másik nézőpontjából, a jövő szempontjából, vagy épp a társalgásban részt sem vevők szempontjából vizsgálódik. A társalgás nem arról szól, kinek van igaza. A társalgás célja feltárni, hogy mi lehetséges. Mi lenne, ha bizonyos módon járnánk el? Hogyan reagálnának erre mások? Mi lenne a saját reakcióm ilyen helyzetben?

A résztvevőket nem zavarja az ismeretlen. Figyelnek, vizionálnak, és a további megismerés végett kérdeznek. A társalgás célja feltárni, hogy mi a helyes az adott szituációban a témát vagy problémát illetően.

A beszélgetés során alapvetés, hogy mindenki egy nagyobb kép része, nem csupán a „te és én” relációja. Közös témát tárunk fel, ami nem az egyénről szól, hanem arról, hogy egy közös célt együtt szolgálunk.

- ◆ Viszonyulás: mi vagyunk a „mi”.
- ◆ Attitűd: mi a helyes?
- ◆ Beszélgetés: osztoznak a tárgyra vonatkozó eredményben.
- ◆ Hallgatás: belsőleg feldolgozni a következményt.
- ◆ Kérdések: egy bizonyos nézőpont átfogóbb megértése.

Utószó

Ennek a 4. gondolkodásnak az felel meg, ha körökben megyünk és beszélünk. Ha észrevesszük, hogy egymásra reagálunk, akkor azt mondjuk, hoho, jobb ha körökben folytatjuk. A körben nem tudsz a másakra reagálni. A kör nagyon "személytelen".

Kapcsolódó oldalak:

- Bas Rosenbrand: Körbeszélgetés c. könyv (megvásárolható könyvként vagy PDF formátumban) SAXUM kiadó 2019
- Bas Rosenbrand: Feszültségek levezetése az iskolában
- Fóti Péter: Érdeklődés vezette tanulás