



**RENO
PONT** Energetikai
Otthonfelújítási
Központ

**Az energiatudatosság
otthon kezdődik.**

KONFLIKTUSKEZELÉSI ÚTMUTATÓ



Ez a projekt az Európai Unió Horizon 2020 kutatási és innovációs programjának támogatásában részesült, a 845652. sz. támogatási szerződés keretében. Jelen dokumentum tartalma a RenoHUB konzorcium kizárólagos felelőssége, és nem feltétlenül tükrözi az Európai Unió hivatalos álláspontját.



Konfliktuskezelési útmutató

A párbeszéd általános jellemzői

Abból a feltevésből indulunk ki, hogy a hatékony kommunikáció aktívabb részvételt eredményez a közösség tagjai részéről, és jótékony hatással van a közösség fejlődésére. A hatékony közösségi kommunikáció fő célja az, hogy motiválja, együttműködésre készítse az embereket a közös fejlesztési célok érdekében. A kommunikáció és a részvétel szoros összefüggésben vannak egymással: a participáció kommunikációval növelhető. A közösségi kommunikációs stratégiák változást idéznek elő a gondolkodásban, amennyiben az egyéni érdekek érvényesítésére alapuló boldogulás modelltől áthelyezi a hangsúlyt a közösségi jól-létre, a közösségi boldogulás modellre, amely a részvételen, a megosztáson, a kölcsönösségen, egymás tiszteletén és a csak együtt kiaknázható erőforrások felhasználásán alapul.

Vita és párbeszéd

A fejlesztő közösségi kommunikáció itt ismertetett modelljét Paulo Freire nagy hatású brazil pedagógus vázolta fel először. Freire számára a kommunikáció lényegében párbeszéd és részvétel, amely kulturális identitást, bizalmat, felelősséget, tulajdonosi szemléletet, elköteleződést és önbizalmat ad. Ma a kommunikációkutatók és a közösségfejlesztők körében egyaránt széleskörű egyetértés van abban, hogy Freire továbbfejlesztett modellje alkalmas a közösségi fejlesztő kommunikáció leírására és alkalmazására. Freire szerint:

„A párbeszéd célja nem az, hogy érveljünk az álláspontunk mellett, vagy meggyőzzünk másokat, és nem is a merő véleménycsere. Inkább arról van szó, hogy felfüggesztjük saját véleményünket, hogy képesek legyünk valóban meghallgatni a többieket. Ha mások is így tesznek, akkor ebből a folyamatból fokozatosan kikristályosodik, kiemelkedik az igazság, a megfelelő megoldás. Bárki részt vehet ebben a folyamatban, ha megszívleli a fentieket. Ez a valódi párbeszéd, ez a közösségi gondolkodás útja.”

A fizikus David Bohm hasonlóképpen fogalmaz:

“A párbeszéd célja nem az, hogy kielemezzük a dolgokat, véleményt cseréljünk, vagy győzzünk egy vitában. Inkább arról van szó, hogy felfüggesztjük saját nézeteinket, hogy meghallgassuk, és komolyan fontolóra vegyük mások véleményét. Ha így járunk el, akkor azt fogjuk tapasztalni, hogy az igazság felszínre fog kerülni közöttünk, de nem a mi törekvésünk gyümölcseként. Azt nevezem én valódi párbeszédnek, ahol közösen megnyílunk a közöttünk kiemelkedő gondolat felé.”

Ez a modell nem az információátvitelt tekinti a kommunikáció lényegének egy közlő és egy befogadó között, hanem olyan többszereplős folyamatokat tart szem előtt, ahol a közös problémák kezeléséhez, feladatok megoldásához a résztvevők megosztják egymással szimbolikus [szellemi] erőforrásaikat, egymás megértésére, konszenzus kialakítására és közös, alkotó cselekvésre

törekednek. Tekintve azt, hogy a közösségek szinte sohasem homogének, a modell tartalmazza a véleménykülönbségek és konfliktusok kezelésére vonatkozó eljárásokat is.

Ebben a szemléletben a helyi nyilvánosság az a valós vagy virtuális tér, ahol a társadalmi és kulturális átalakulási folyamatok zajlanak. Ideális esetben a nyilvánosság a fejlesztés és a fejlődés tere, ahol a közösség egy számára nem kívánatos vagy kevésbé kielégítő állapotból egy megfelelőbb állapotba jut. Másképpen fogalmazva a fejlődés valamiképpen mindig problémakezelést jelent, a probléma felismerését és megoldását, ahol a probléma a kiinduló és az elérendő állapot közötti különbséget jelenti.

A szédítő tempóban zajló társadalmi és kulturális változások egyéni és közösségi életünk számos olyan területét teszik problémássá, amely korábban nem volt az. A problémák többsége ráadásul olyan, amit egyénileg nem, vagy csak nehezen tudunk megoldani. Ma mind az egyéni, mind a közösségi jellegű problémák közös megoldásokat igényelnek, ehhez pedig részvételi kommunikációra van szükség.

A kutatások azt igazolják, hogy a részvételi kommunikáció hatékonyabban képes pozitív változásokat előidézni, mint a kampánykommunikáció, amely általában az egyént célozza meg. A dohányzás és az alkoholfogyasztás visszaszorítását vagy az egészséges táplálkozást előmozdító, a szerencsejátékok káros hatásait ecsetelő kampányok nem vetnek kellőképpen számot ezeknek a fogyasztási szokásoknak közösségi és kulturális jellegével, a társadalmi elvárásokkal és nyomással. Hatékony változás ezen a téren is közösségi kommunikációval és együttműködő cselekvéssel érhető el.

Általánosan fogalmazva azt mondhatjuk, hogy a párbeszéd olyan társalgás, amelyben különös hangsúlyt fektetünk a kapcsolatokra, az egyenlőségre és kölcsönösségre, egymás megértésére. Amíg a vita kommunikációs küzdelem az igazságért, az igazunkért vagy az érdekeinkért, addig a párbeszédben a különböző nézetek közös nevezőre hozását tartjuk fontosnak.

A nyílt kommunikációra való törekvés könnyen vezethet vitákhoz, különösen akkor, ha jelentősebb nézet- vagy érdekkülönbségek vannak a felek között egy kérdésben. A vita mindig valamilyen versengő kommunikációs forma, ahol két vagy több álláspont ütközik egymással. A felek érveléssel, rábeszéléssel vagy a nyomásgyakorlás más formáival igyekeznek meggyőzni egymást saját igazukról. Köztudomású, hogy az élénkebb viták gyakran veszekedésre fajulnak, mely nemkívánatos következményekkel járhat. Jegyezzük meg azonban, hogy egy-egy kirobbanó vita nem a lehető legnagyobb rossz. A vitákban felszínre kerülhetnek rejtett feszültségek, elhallgatott problémák, egymás meg nem értése. A vitánál sokkal rosszabb azonban az egymás háta mögött folyó összeség vagy az önmagunkba zárkózás. A nyílt vitával járó esetleges összeveszés ott hordozza magában a bocsánatkérés, a kibékülés és az újrakezdés lehetőségét.

Egy közösség életére azonban káros, ha eluralkodik a vitatkozó stílus, mert ez komoly akadálya az együttműködésnek, állandóvá teszi a feszültségeket és a meg nem értést. A kulturált vitának azonban sok előnye van. Segíti a kritikai gondolkodás, az érvelési készség fejlődését, tárgyilagosságra nevel. Mint minden verseny, a vita is arra sarkall azonban, hogy alapvető pozíciókat erősítsük, nyerjünk – ezáltal polarizálja kapcsolatainkat.

A párbeszéd ezzel szemben azt jelenti, hogy ugyanarra a szintre helyezkedünk, és nem képzeljük magunkat különbnek másoknál. Bárkivel lehet párbeszédet folytatni, a legkisebbekkel, a leginkább szánalomra méltókkal is. Továbbá azt is jelenti, hogy teljesen megnyílunk, és meg- hallgatjuk, ami a másik szívéen fekszik. Azt jelenti, hogy félretesszük minden saját gondoltunkat, érzelmeinket, mindazt,



amihez ragaszkodunk. Félreteszünk mindent, hogy „beléphessünk” a másikba. Utána természetesen mi is kérjük a másiktól, hogy hallgasson meg. Így megragadhatók azok a közös elemek, amelyekről párbeszédet tudunk folytatni, és megállapodhatunk abban, hogy ezeket közösen megéljük.

Az alábbi táblázat összefoglalja a vita és a párbeszéd lényeges különbségeit.

1. táblázat: a vita és a párbeszéd jellegzetességei.

Párbeszéd	Vita
Különböző, nem felétlenül ellentétes, egymást kiegészítő megközelítések	Egy témán belül ellenkező, egymással szembenálló álláspontok
Egymás meghallgatása és befogadása	Nézetek ütköztetése érveléssel
Állítások közös vizsgálata és mérlegelése	Állítások igazolása és megvédése
Közös felfedezés	Cáfolat és meggyőzés
Az igazság több nézőpontból	Az igazság az egyik vagy a másik oldalon
Különböző nézőpontok integrálása	A legjobb kiválasztása

Nyílt és önálló kommunikáció

Minden közösség számára kívánatos lenne, hogy eljusson a nyílt, őszinte kommunikáció- ra. Ez elsősorban azt jelenti, hogy a közösség tagjai egymással beszélnek [nem egymás háta mögött!], és senkit nem hagynak ki a diskurzusból. Tisztázzuk azonnal, hogy ez nem jelenti a kettesben, hármasban való beszélgetések mesterkélt tilalmát, hiszen az építő jellegű, négy- szemközti beszélgetéseknek óriási szerepe lehet. Ezeket a beszélgetéseket általában tiszta és egyenes szándék vezeti, nem összefogás a többiek ellen, nem a helyzet manipulálása.

A nyílt kommunikáció másodsorban azt is jelenti, hogy a résztvevők valóban azt mondják, amit éreznek és gondolnak. Nem játszanak szerepet, nem udvariaskodnak feleslegesen, félelem és alávetettség nélkül képesek kifejezésre juttatni szándékaikat egyenes és világos kifejezések alkalmazásával. Viselkedésük egyfajta kiegyensúlyozott magabiztosságot sugall. Ezen a téren is fontos azonban árnyaltan fogalmazni. El kell jutnunk oda, hogy semmilyen értelemben ne uralkodjon a félelem és a szorongás légköre, hanem mindenki szabadon ki tudja fejezni magát, anélkül, hogy ennek negatív következményei lennének számára.

Az erős szülői és tanári tekintélyre alapuló családi és iskolai nevelési hagyományok gyakran akadályát képezik annak, hogy a gyerekek megtapasztalják a kommunikációs szabadságot. Már kisgyermekkorban segíthetjük ennek az önbizalmon és a szeretetteljes kapcsolaton alapuló nyílt

beszédmód kialakulását. A szülő ezt nem úgy érheti el, hogy mindent jóváhagy, amit a gyermeke mond, hanem szétválasztja egymástól a személyközi kommunikáció két fontos mozzanatát. Először odaadó módon meg kell hallgatnia, amit gyermeke közölni akar, eset- leg segítve őt abban, hogy jól ki tudja fejezni magát. Csak ezután fejtheti ki saját álláspontját, egyetértését – vagy éppen rendreutasítását.

A nyílt kommunikáció nem jelent olyan korlátlan érdekvényesítést, amely nincs tekintettel a többiekre. Lehetnek olyan helyzetek, amikor nem mondunk ki valamit másokra való tekintettel. Nagy különbség van azonban aközött, hogy valamit azért nem mondok ki, mert tartok a következményektől önmagamra nézve, vagy pedig tapintatos vagyok mások felé. Az első a gyávaság, a második a mások iránt érzett felelősség megnyilvánulása. Egy jól működő közösségi platformon azonban előbb-utóbb el lehet jutni oda, hogy a közös ügyekről nyíltan lehessen beszélni.

A nyílt kommunikáció megkívánja az önállóságot is. Az önállóság azt jelenti ebben az esetben, hogy valakinek van saját, átgondolt véleménye, amelyet személyes reflexió során alakított ki, és nem egyszerűen átvett másoktól. Az is előfordulhat, hogy valakinek egyáltalán nincs saját gondolata, és hajlamos másoknak átengedni a szót.

A saját vélemény felfüggesztése

A párbeszéd talán legfontosabb alapfeltétele, hogy képesek legyünk saját, az adott kérdésről kialakított nézeteinket felfüggeszteni, legalább időlegesen félretenni, hogy képesek legyünk beszélgetőpartnerünket igazán megérteni. Ez talán a legnagyobb kihívás a párbeszédet folytatók számára, hiszen nézeteink értékeinkben gyökereznek, melyekhez mély, személyes érzelmek is kapcsolódhatnak. Természetes beállítódásunk inkább védekezésre sarkall minket, és elzárkózásra indít más álláspontokkal kapcsolatban. Fontos megjegyeznünk, hogy itt nem a saját nézeteink feladásáról van szó, hanem egy olyan magatartásról, amely megteremti a nyitottság és bizalom légkörét, ahol lehetővé válik egymás előítéletekről mentes megértése.

A teremtő meghallgatás

Jelen lenni és a másik emberre figyelni nem is olyan egyszerű. Azt is mondhatnánk, hogy művészet, amit gyakorlással lehet elsajátítani. Vajon miért olyan nehéz bizonyos helyzetekben odafigyelni a másokra? Talán hosszan beszél, vagy unalmas, amit mond?

A figyelmes hallgatás teljes mértékben igénybe veszi az embert. Nemcsak a fülünkkel, hanem elménkkel és szívünkkel is hallgatunk, sőt az egész testünkkel. Egyáltalán nem passzív állapotról van szó, pusztán befogadásról, hanem aktív feldolgozásáról mindannak, amit hallunk. Egy csoportban zajló beszélgetés ideális esetben nagyon is élő, egymásra figyelő interakció, ahol egymást folyamatosan segíthetik abban, hogy megfelelően ki tudják fejezni magukat, és helyesen is értsék azt, amit a másik mond.

Az embernek nagyon mély igénye van arra, hogy meghallgassák. Amikor a másik nem figyel ránk, vagy félvállról veszi a mondandónkat, akkor személyiségünkben érezzük sértve és visszautasítva magunkat. Az az igény, hogy meghallgassanak bennünket, mélyen összefügg önértékelésünkkel, azzal az igényünkkel, hogy elfogadjanak, elismerjenek, megértsenek és komolyan vegyenek bennünket. Ezért tehát annak, aki szeretni akarja a másik embert, különös figyelemmel kell fordulnia felé, körültekintően meg kell hallgatnia őt. Ez időt és türelmet kér. A másik szeretetteljes tekintetének,



ránk fordított figyelmének fontos szerepe van személyiségünk alakulásában is. Ezért nagyon lényeges, hogy már a kicsi gyermek felé is kitüntetett figyelemmel forduljunk, amikor mondani akar nekünk valamit, és várjuk ki türelemmel, amíg kifejezi magát.

Figyelembe kell vennünk azt is, hogy korunk jellemzője az önmegvalósítás keresése az emberi lét spirituális, pszichikai és testi integritását szem előtt tartva. Ennek a törekvésnek a középpontjában a szabadság áll. Ma az emberek arra figyelnek, az hihető számukra és azzal működnek együtt, amely a külső helyett a belsőt, az intézmény helyett a személyt, a kész megoldások helyett a közös keresést, a törvény helyett a lelkiismeretet tartja fontosnak. Másként fogalmazva: minden, ami kívülről érkezik hozzám, bárki mondja is azt, annak valamiképpen összhangba kell lenni azzal, amit belül érzek, csak akkor lesz számomra élő és igaz. Lényeges, hogy számomra jelentsen valamit és gazdagítson engem, hogy ezáltal jobban megértsem és megéljem, hogy valójában ki is vagyok én. Ugyanakkor napjainkra általánossá vált az a meggyőződés, hogy énünk kibontakozása és megvalósulása szoros kapcsolatban van mások ön- megvalósításával. Az egyén és a közösség a kölcsönös kapcsolatban fejlődik. Ma csak a hiteles és őszinte kapcsolatokat értékeljük, ahol valóban közösen lehet tenni valami jót. Ezért is fontos az egymás meghallgatására épülő, párbeszéd jellegű közösségi kommunikáció.

Erények és hibák

Foglaljuk most össze azokat a jó és rossz tulajdonságokat, amelyek a másik ember meghallgatása során magatartásunkat jellemezhetik.

Erények:

- Maximális figyelmet szentelni a másinak.
- Gesztusokkal látható jelét adni annak, hogy jelen vagy és figyelsz.
- A beszélő felé fordulni, szemébe nézni.
- Jelét adni annak, hogy megértetted, amit mond.
- Pontosítást, magyarázatot kérni, ha nem érted, amit mondani akar.
- Röviden összefoglalni azt, amit megértettél, és rákérdezni, hogy valóban úgy van-e.
- Elismerésedet és elégedettségedet kifejezésre juttatni.
- Ha a másik nehezen fejezi ki magát, türelmesen végighallgatni, bátorítani őt.
- Rákérdezésekkel, megfogalmazási javaslatokkal segíteni őt.
- Ha a másik túl sokat beszél, udvariasan szót kérni.

Hibák:

- Valami mással foglalkozni, miközben a másik hozzád beszél.
- Figyelmet színlelni, és gondolatban máshol kalandozni.
- Magadban fontolgatni a választ, amit majd adsz neki.
- Félbeszakítani, mert nem értesz vele egyet.
- Félbeszakítani, mert túl hosszán és terjengősen beszél.
- Türelmetlenségnek látható jelét adni.
- Gondolatban megítélni a másikat.
- Felháborodni a hallottakon.
- Kihátrálni a számodra kellemetlen téma megbeszéléséből.

A kérdés művészete

Aki igazán nyitott a másik felé, az szeretné alaposan megérteni, hogy beszélgetőpartnere mit is gondol valójában, milyen motivációk rejlenek nézetei mögött. Kérdezni lehet gyanakvással, iróniával, a csapdába csalogatás szándékával. A valódi párbeszédben azonban fontos, hogy kérdéseink őszinte érdeklődésről, a mélyebb megértés szándékáról tegyenek tanúságot. A beszélgetés itt egy igazi felfedezőút jellegét öltheti, amely kölcsönös tanulási folyamattá válhat a partnerek között.

Megértéskontroll

A beszélgetésekben érdemes visszajelzést kérnünk partnerünktől, hogy jól értettük-e, amit mondott. Ezzel jelét adjuk annak, hogy valóban odafigyeltünk rá. Sokszor előfordul ugyanis, hogy saját sémáink szerint értelmezzük a hallottakat, és partnerünk nem egészen azt akarta mondani, amit mi kiveszünk a szavaiból. Amikor a beszélő szerepéről lesz majd szó, látni fogjuk, mennyire fontos megfelelően részletes információt adni arról, amit közölni akarunk a másikkal. Ha ez elmarad, akkor szintén megnő a félreértés a veszélye.

Hallgassunk tehát figyelmesen, mielőtt belefognánk saját mondanivalónk kifejtésébe, és előtte próbáljuk meg összefoglalni azt, amit hallottunk, ilyenféleképpen: „Szóval úgy gondold, hogy inkább az iskolai étkeztetés minőségén kellene javítanunk.” Általános szabály, hogy ne ismételjük meg társunk szavait egy az egyben, hanem foglaljuk össze a mondanivalóját saját megfogalmazásunkban. Lényeges azonban, hogy ezt a beszélő nézőpontjából tegyük, és ne keverjük bele a mi véleményünket: „Ezek szerint te úgy érzed, hogy nem lenne szabad belevágnunk egy újabb kölcsönbe...”

Beszélgetőpartnerünk nem tudja automatikusan, hogy mennyire értettük meg őt. Az ilyen visszajelzések elégedettséggel töltik el, és az a benyomása támad, hogy komolyan vesszük őt, és törődünk vele. Még fontosabb nyugodtan végighallgatni partnerünket, vissza- igazolni azt, amit hallunk, amikor feszült állapotban beszél, máskülönben erősen csökken az esélyünk arra, hogy minket is meghallgasson. Abban az esetben, ha emelt hangon mond valamit, és mi nyugodt hangnemben foglaljuk össze mondanivalójának lényegét, akkor az megnyugtatóan hat rá is. Együttérzés és egyetértés

Az ember azt hinné, hogy a másik félbeszakításának az oka a bennünket feszítő türelmetlenség. Nem tudjuk kivárni, amíg a másik végig mondja, vagy úgy véljük, hogy már teljesen megértettük, hogy mit is akar kifejezésre juttatni. A vizsgálatok azonban arra derítettek fényt, hogy sokszor azért szakítjuk félbe egymást, mert attól tartunk, hogy odafigyelő és empatikus magatartásunkat a másik egyetértésnek veszi, és azt képzelet, hogy elfogadtuk álláspontját vagy javaslatát.

Beszélgetési kultúránkban meg kell tanulnunk szétválasztani egymástól a figyelmes, odaadó meghallgatást és együttérzést a tudomásul vételtől, a jóváhagyástól és az egyetértéstől. Tudomásul venni egy másik személy gondolatait, lehetőség szerint átélni érzéseit nem feltétlenül azt jelenti, hogy jóvá is hagyjuk azokat, vagy egyetértünk velük.

Mielőtt saját álláspontunkat kifejtjénénk, hallgassunk a másokra, és fogjuk fel, amit hallunk, még akkor is, ha nem értünk vele egyet. A feladat nem az, hogy összeszorított foggal kivárjuk, amíg partnerünk befejezi, hogy utána mi is érvelhessünk, tromfolhassunk. Sokkal inkább meg kell próbálkoznunk azzal, hogy saját álláspontunkat gondolatban félretegyük.

A fogékony hallgatás gyakorlata, amit itt bemutatunk, szétválasztja mások gondolatainak és érzéseinek tudomásul vételét a jóváhagyástól, az egyetértéstől, a tanácstól vagy a rábeszéléstől. Az emberek általában mindkettőre vágnak: hogy megértsék és tudomásul vegyék, valamint hogy jóvá is hagyják mondanivalójukat, és egyetértsenek vele. Egy másik személy gondolatainak vagy érzéseinek a tudomásul vétele még mindig meghagyja nekünk az egyetértés vagy egyet nem értés lehetőségét, egy kérdés teljesítését vagy annak udvarias visszautasítását, vagy akár a tiltakozás lehetőségét.

Különösen konfliktusos szituációban lehet probléma az, hogy számos ember nem választja külön a visszaigazolást az egyetértéstől. Különös jelentősége van ennek minden olyan párbeszédben, ahol nehezen összebékíthető, elvi ellentétek feszülnek egymásnak. A másik féllel érezhetjük tiszteletünket, megbecsülésünket, átélhetjük vívódásait és szenvedéseit, akkor is, ha álláspontjával nem értünk egyet, vagy tetteit nem helyeseljük. Az ilyen magatartás igen sokszor hasonló reakciókat vált ki beszélgető partnerünkben, szimpátiát szül, és néha megnyitja az utat az igazság közös keresése felé.

Késleltetett válasz

A fent leírt figyelmes meghallgatási stílus gyakorlása igen fejlesztő hatású lehet egy közösség életében, ugyanakkor jelentős igényeket támaszt velünk szemben. Képeseknek kell lennünk a belső összeszedettségre, érzelmeink és reakcióink fegyelmzésére. Azonosulnunk kell társunkkal, miközben meg kell őriznünk azt, amik vagyunk, és amit mi adhatunk a kapcsolatba. Képeseknek kell lennünk megállni saját lábunkon, megőrizni a talajt a lábunk alatt, miközben odahajolunk a másikhoz, és átkaroljuk őt! Arra is képesnek kell lennünk, hogy mások kritikáját vagy panaszát úgy hallgassuk, hogy közben ne zavarodjunk össze, és ne veszítsük el önbecsülésünket. Ehhez egy mélyebb szintű magabiztosságot kell kialakítanunk, és ez nem kis vállalkozás, de a fáradozásaink bőven megtérülnek párkapcsolatunkban.

Szeretném most még egy fontos mozzanatra felhívni a figyelmet az aktív meghallgatással kapcsolatban. Mindeddig a másik figyelmes és együttérző meghallgatásáról, a visszajelzés fontosságáról, az együttérzés és egyetértés megkülönböztetéséről volt szó. A meghallgatásnál nem mi, hanem beszélő partnerünk van a figyelem középpontjában. Ezt az elvet érdemes hűen követni egészen addig, míg ránk nem kerül a sor, és belekezdhetünk saját mondanánk kifejtésben. Ha ez igaz, akkor magunkban nem fontolgathatjuk előre, hogy mit fogunk majd neki mondani, miközben ő beszél. Általában már a beszélgetés korai szakaszában az a benyomásunk támad, hogy értjük, mit akar mondani a másik, és hozzászoktunk ahhoz, hogy ellenérveket gyűjtünk magunkban, vagy tanácsokat fogalmazgassunk, miközben ő beszél. Nehéz ezt az ösztönös reakciót féken tartani. A másik figyelmes meghallgatásának van ugyanis egy nagyon pozitív gyümölcse, ami a kölcsönös elfogadás logikájából fakad. A mi figyelmünk figyelmet ébreszt társunkban is, és ő is ugyanolyan odaadással fog hallgatni bennünket, mint mi őt. Teret fog engedni gondolataink és érzelmeink kifejtésének, és ezzel számunkra is megteremti a hangosan gondolkodás termékeny lehetőségét. Ilyenkor egészen biztosan némileg másként fogunk reagálni, mintha csak a gondolatban korábban eltervezett dolgokat mondanánk fel!

Őszintén és érthetően

Most végre elérkeztünk a beszélőhöz! Péchy Blankának évekkal ezelőtt volt egy rádióműsora „Beszélni nehéz” címmel, ami azt sejteti, hogy beszélőként is csak látszólag lesz könnyebb dolgunk, mint



hallgatóként. Az előző fejezetben láttuk, hogy a megértés egyik akadálya az lehet, ha a beszélő nem szolgál elég információval. Most megtanulhatjuk, hogy az „én-meg-nyilatkozások” széles skálájának használatával hogyan nyújtsunk több információt annak, aki hallgat bennünket. Valószínűleg jobban elnyerhetjük partnerünk megértését, ha világosabban fejezzük ki mindazt, amit láttunk, hallottunk, akarunk vagy képzelünk.

Amikor egy ember figyelmesen hallgatja a másikat, beindul egy nagyon kreatív folyamat, amelynek során a befogadó képzeletben újra alkotja, átéli a beszélő élményeit. Több szempontból vagy dimenzióból tudjuk megvilágítani a megosztandó tapasztalatainkat, ha jól érthető

„én-megnyilatkozásokat” alkalmazunk. Így könnyebb lesz társunknak pontosan rekonstruálni és megérteni, amit gondolunk, érzünk és akarunk.

Ide is érvényes a „Lassan járd, tovább érsz!” közmondás bölcsessége. Ha körültekintően akarjuk kifejezni magunkat, az hosszabbnak tűnhet a megszokott, felgyorsult kommunikációs stílusnál. Cserébe viszont megelőzhetjük a mindennapos félreértéseket, és elkerülhetjük azokat a negatív érzelmeket, melyek a meg nem értettséggel járnak. Természetesen itt nem a terjengős, hanem az információban gazdag beszédre biztatunk.

Információban gazdag közlés

Különböző kommunikációs kutatások szerint közlendőnknek öt fő dimenziója van, amelyek alapján kommunikációs partnerünk újra alkotja a mondanivalónkat a saját elméjében. Minél több ilyen elemet alkalmazunk, annál nagyobb a valószínűsége, hogy partnerünk rekonstrukciója megegyezik majd azzal, amit közölni akartunk.

Férj és feleség együtt ülnek az autóban, a férfi „dinamikusán” vezet. Egy csikorgós kanyar után az asszony felkiált: „Te teljesen meg vagy örülve! Hagyd abba ezt a száguldozást!” A férfi nevetve: „Ugyan már, ez csak egy kis rutin!” A jó hangulat azonban odavan közöttük. Az asszony valami ilyesmit is mondhatott volna: „Jaj, drágám, a szívbajt hozod rám! Halálra rémülök, amikor ilyen gyorsan mész, mert attól félek, hogy nekimegyünk valaminek, és a kórházban kötünk ki. Szeretném, ha most megígéred nekem, hogy lassabban fogsz hajtani, mert nem akarok többet azon aggódni, hogy nem egy darabban jössz haza!”

Az információban gazdag megnyilatkozásaink magában foglalják a következőket:

1. Ténymegállapításokat arról, amit láttunk, hallottunk, érzékelünk: „Láttam, ahogy száguldozol.”
2. A tényeket kísérő érzelmi megnyilvánulásainkat: „Nagyon megijedtem!” „Halálra rémültem!” „Nagyon ideges lettem!”
3. Érzéseink, lelki állapotunk megokolását: „Arra gondoltam, hogy balesetet fogsz okozni!” „Attól tartok, hogy kórházba kerülsz!”
4. Mit szeretnénk elérni: „Szeretném, ha most megígéred nekem, hogy lassabban fogsz hajtani!”
5. Mit várunk a jövőben a megváltozott cselekvéstől: „Nem szeretnék több álmatlan éjszakát miattad!”

A csoportban folyó párbeszéd - Közösségi intelligencia

Werner Heisenberg, Nobel-díjas német fizikus, a kvantummechanika egyik megalapítója írja: „A tudomány a társalgásokban gyökerezik. Különböző tudósok együttműködése rendkívüli tudományos haszonnal járhat.” Heisenberg itt azokra a beszélgetésekre emlékszik vissza, amelyek Pauli, Einstein, Bohr és közte zajlottak, és amelyek nyomán új elméletek születtek, és új alapokra helyezték a fizika tudományát. Ezek a szenvedélyes, érzelmi megnyilvánulásoktól sem mentes eszmecserék ráirányították a figyelmet arra, hogy milyen szellemi erőforrást jelentenek az építkező szándékú, a dolgok mélyebb megértésére, és kreatív, közös cselekvésre törekvő baráti beszélgetések. Ma már sokan úgy vélik, hogy egy csoport intellektuális teljesítménye bizonyos feltételek teljesülése esetén felülmúlhatja az egyéni teljesítményt. David Bohm jelentős angol kvantumfizikus ennek a felismerésnek a mentén kezdett el dialógus csoportokat szervezni. Meg volt győződve arról, hogy a társadalmi problémák nagy része is megoldható a párbeszéd csoportokban folyó szabad, az egyenlőség és a másik elfogadásán alapuló kommunikáció segítségével. Az ilyen csoportokban a kommunikációs folyamat felszínre hoz olyan megoldásokat, amelyekre a felek korábban nem is gondoltak, és amely elfogadhatóak a közösség minden tagja számára. A kollektív intelligencia párbeszéd-alapú megközelítése azóta külön kutatási irányvá vált, és számos formáját dolgozták ki.

Négyféle magatartás

A kutatók megfigyelték, hogy egy ötletelési, mérlegelési vagy döntési folyamatban az emberek alapvetően négy fajta hozzáállást tanúsítanak, amelyben jelen vannak mind a vita, mind pedig a párbeszéd elemei.

Az ötletgazda új javaslatokkal, elképzelésekkel, tervekkel áll elő. A csoportban vannak, akik támogatják, mások pedig ellenzik az ötletet. Megint mások igyekeznek összekapcsolni, integrálni az ellentétes véleményeket. Az ötletgazda irányt ad a beszélgetésnek, sokszor ő határozza meg a témát, tőle függ, hogy az adott problémát milyen tálalásban kapják a résztvevők. Az ötletet támogató szerepe is fontos, mert általában kiegészíti, gazdagítja, teljesebbé teszi az eredeti ötletet. Az ötletet bíráló jeleníti meg a kritikai gondolkodásmódot, rámutat a hiányosságokra, felhívja a figyelmet a kockázatokra és a veszélyekre. Néha megkérdőjelezi az ötlet megvalósíthatóságát. Az integráló személyiség pedig igyekszik közvetíteni a felek között, és közös nevezőre hozni az álláspontokat. Mind a négy személyiségtípus jellegzetes kommunikációs magatartása fontos szerepet tölt be, főleg akkor, ha építkező, és nem romboló szándék vezérli.

Milyen szabályokat kövessünk?

Minden csoporttevékenység, így a párbeszéd-csoportok tevékenysége is szabályok alapján történik, melyeket a csoport valamilyen formában megfogalmaznak maguk számára.

Foglaljuk most össze azokat a legfontosabb szabályokat és viselkedési maximákat, amelyeket érdemes figyelembe venni egy párbeszéd-csoport tevékenysége során.

LÉGY JELEN! – Ha komolyan akarod venni a párbeszédet, akkor mutasd ezt ki külsőleg is, és hagyd fel mindennel, ami elvonja a figyelmedet. Kapcsold ki a mobilodat és a laptopodat.

FÜGGESZD FEL VÉLEMÉNYEDET! – Ez a másik mélyebb megértésének az előfeltétele.



FIGYELJ ALAPOSAN! – A másik igazi, figyelmes meghallgatása nagy művészet, amelyet sokat kell gyakorolni, de nagyon megéri. Hallgasd meg alaposan azt, aki szól, mielőtt kifejtenéd a saját álláspontodat. Ne szakítsd félbe, hagyd, hogy befejezze, amit mondani akar. Add tanújelét annak, hogy figyelsz, akkor is, ha nem értesz egyet azzal, amit a másik mond. Mielőtt bármit is mondanál, fogadd be azt, aki beszél.

HELYEZKEDJ EGY SZINTRE BESZÉLGETŐPARTNEREIDDEL! – A párbeszéd egyenlőségi alapon zajlik, nem kerülhetnek előtérbe a szerepkülönbségek [tervező–kivitelező, tanár–diák], vagy a státuszkülönbségek [főnök–beosztott, elismert szakértő–egyszerű résztvevő].

TANÚSÍTS TISZTELETET ÉS TAPINTATOT! –Válogasd meg a szavaidat, ügyelj a testbeszédre! Kerüld a grimaszokat, a fejcsóválást, a többiekkel való összekacsintást, a gúnyos megjegyzéseket!

VÁLLALD SAJÁT VÉLEMÉNYEDET! – Ne tegyél általános kijelentéseket, mint például: „Ezt mindenki tudja!”, „Ez nyilvánvaló!”, mert ezzel lebecsülsz, vagy megszegényíted a többieket! Inkább így beszélj: „Én azt gondolom, hogy” „Ezt én némiképp másképp látom...”! Légy nyitott arra, hogy megváltoztasd az álláspontodat, ha az indokolt! Ne ragaszkodj büszkeségből vagy merevségből nézeteidhez! Ha így teszel, a többiek jobban oda fognak figyelni rád, és nem fognak védekező magatartást felvenni irányodba!

LÉGY NYÍLT! – Kerüld a célzásokat és a ködös fogalmazásokat, a többiek háta mögötti összefogást! Az indirekt kommunikációval elkerülhetjük a feszültségeket és konfliktusokat, de nem oldjuk meg a problémákat. Nézz szembe a konfliktusokkal, és próbáld szeretettel megoldani azokat!

LÉGY EGYÜTTMŰKÖDŐ! – Munkálkodj teljes szívvel a mások által javasolt téma megbeszélésében, és a megoldások keresésében! Keresd az egyetértést a többiekkel!

Forrás: Közösségi problémakezelés · Párbeszéd

Módszertani kézikönyv közösségi szolgáltatások működtetéséhez 7.

Nemzeti Művelődési Intézet · 2015.

11. o.-19. o.

http://kozossegimodszertar.nmi.hu/storage/upload/Kiadvanyok/7.%20Kozossegi_problemakezeles_v2.pdf