



VÉLEMÉNY

VÉLEMÉNY

Örvényesi Rita: Hétköznapi félreértéseink

Gondolatok Örkény István: *Sokszor a legbonyolultabb dolgokban is jól megértjük egymást, de előfordul, hogy egészen egyszerű kérdésekben nem című egyperceséről*

A nyári forróságban bizony nehezebben megy a koncentráció, ezért fajsúlyos szakirodalom helyett szívesebben veszek a kezembe szépirodalmat vagy szórakoztató és könnyed írásokat, novellákat, regényeket. Azonban nem tagadhatom meg magam: szinte bármely olvasmányom szereplőit képes vagyok coaching-helyzetbe képzelni, s az árnyékos nyugágóban is továbbgondolom az irodalmi művek helyzetét, megoldásait, lehetőségeit. Egyik kedvenc szerzőm Örkény István, akinek következő egypercese^[1] épp témába vág, s így kezdődik:

„– Kezét csókolom. Lehet itt felfújható gumimatracot bérelni?

– Mit mond?

– Rossz helyen járok? Pedig azt mondták, hogy ebben a zöld bódében van a Belkereskedelmi Minisztérium strandlerakata.

– Ez itt a Belkereskedelmi Minisztérium strandlerakata. De mi csak nyugszékeket, víziszit és felfújható gumimatracot adunk bérbe.

– Nagyszerű. Nekünk két gumimatracra lenne szükségünk.

– Egy szavát sem értem. Sprechen Sie deutsch?”

Majd röviddel később a következőképpen folytatódik a párbeszéd:

„– Nézze, kérem, maga tanult logikát. Próbáljunk logikusan társalogni.

– Milyen furcsa nyelven beszél! Magyarul is így mondjuk: logikus.

– Ha már szóba került a vallásszabadság... Meg szabad kérdezni, hogy hisz-e Istenben?

– Csak mint Kierkegaard: a beteljesülésben. Érti, mire célok?

– Körülbelül. Hogy valaki 70 000 fonálnyi mélység fölött lebegjen, és mégis boldog lehet... Teilhard de Chardint is ismeri?

– Nem volt kötelező, de két könyvét németül



elolvastam.

– És mi a véleménye?

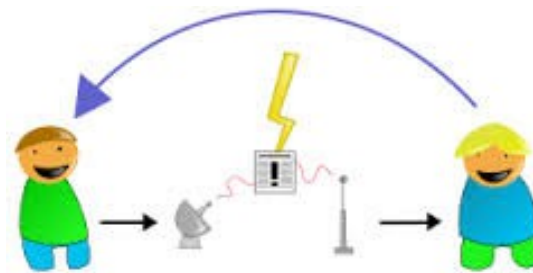
– Először elájultam tőle. Azt mondtam, gyerekek, itt a modern zseni... De aztán, épp a döntő kérdésben, amikor elkezdte a vallást meg a tudományt összeegyeztetni, abszolúte beleszalad a csőbe.

– Érdekes. Nagyjából nekem is ez a véleményem. De ha ilyen szépen megértjük egymást, mért nem jutunk egyezsége ezekkel a vacak gumimatracokkal?”

A novella szokásos, Örkényre jellemző befejezését érdemes elolvasni!

Vajon mi magunk munkahelyi, családi vagy hétköznapi kommunikációs helyzetekben hány alkalommal értjük félre a másikat? Vajon szükséges-e, hogy mindig és mindenkiel, minden témában megértessük magunkat? Hol húzódnak a megértés szükségszerűségének határai? Észre vesszük-e, ha nem tudjuk magunkat megértetni? Vajon hol a hiba? Mikor adjuk fel? Mik a meg nem értés kockázatai és következményei? Szükség van-e változtatásokra? Mit és hogyan tudunk másként kommunikálni?

A coaching-folyamatokban – bármi legyen is az ülések témája – előbb-utóbb felmerül – érintőlegesen vagy a gondok forrásaként – a kommunikáció kérdése. Ilyen esetekben szívesen alkalmazom a Shannon-Weaver kommunikációs modellt.[\[2\]](#)



A kommunikációs folyamat résztvevőit a negyvenes években két matematikus és telekommunikációs szakember által kidolgozott elméletben adónak (beszélőnek) és vevőnek (hallgatónak) szokás nevezni. Az átadott információ, avagy tartalom, közlés a csatornán jut el egyik féltől a másikig. Ennek jelentősége óriási, hiszen minősége, működőképessége jelentősen befolyásolja a kommunikációt. A túl zajos vagy túl szűk csatorna korlátozza az átadható információmennyiséget, illetve meghatározza az információk kódolását is.

A fenti ábra felrajzolása után – tapasztalatom szerint – az ügyfelek pillanatok alatt átlátják saját kommunikációs helyzetüket. Azonnal fény derül a visszatérő hibákra, csapdákra:

Ha az információs csomag bizonyul túl nagy-nak, vagy a kódolással nincs rendben valami, a megértés csak a tartalom részleteire fog korlátozódni. Ez fordul elő például akkor, ha egy értekezlet hallgatói nem képesek követni a másfél órás, parttalan előadást, esetleg a hallgatóság fele nem érti az előadó által használt szaknyelvet. Következése egyrészt gyakran a kevéssé hatékony és eredménytelen együttműködés, másrészt pedig a beszélő negatív megítélése.

Ha a hallgató másként értelmezi, kódolja ki a



közlést, mint ahogyan az a beszélő szándéka volt, szintén elsikkad a mondandó. Családi események tipikus mondatai jutnak eszembe: „Hová sietsz ennyire? Ugyan, menj már!”

Esetleg a hallgató előítéletei alapján vagy érzelmi okok miatt becsukja a fülét a közlésünk előtt. Ugye ismerős munkahelyi helyzet: „Jaj, már megint ez a furcsa alak beszél, úgyszincs semmi értelme, hiszen nem ért semmihez.”

Az is előfordulhat, hogy a csatornában olyan

nagy a zaj, hogy a túl halk üzenetünk nem jut el a másik félhez. Fontos közlések átadásához elengedhetetlen a zavarmentes, nyugodt környezet vagy a négyszemközt folytatott beszélgetés.

Számos hibalehetőség, melyre fényt derítve könnyen megtalálható a megoldás is. Érdeemes megvizsgálni a kommunikációs helyzetekben visszatérően megjelenő problémákat, hogy ne kelljen beérnünk egy napággal, gumimatrac nélkül...

Jegyzetek

[1] Örkény István: *Sokszor a legbonyolultabb dolgokban is jól megértjük egymást, de előfordul, hogy egészen egyszerű kérdésekben nem.* In: uő: *Egyperces novellák.* Budapest, Szépirodalmi Könyvkiadó, 1991. (438.)

[2] Shannon-Weaver-modell. Forrás: <https://hu.wikipedia.org/wiki/Shannon%E2%80%93Weaver-modell>