

Dicsértessék a Jézus Krisztus!

Szeretettel köszöntök minden jelenlévőt!

Bevezetésként szeretnék néhány szót szólni arról, hogy én hogyan kerültem ide, miért vagyok itt, és miről fogok beszélni.

A dolog úgy kezdődött, hogy eddigi életem és különösen papi tevékenységem folyamán, az emberekkel való kontaktusban és kapcsolattartásban különféle tapasztalatokban volt részem, negatív és pozitív tapasztalatokban egyaránt. Ezek a tapasztalatok többnyire a személyes kommunikációval vannak összefüggésben. Néhány gondolatomat időközben lejegyeztem, és egy alkalommal feltettem ezt arra az elektronikus levelezőlistára, amelyen egyházmegyénk papsága igyekszik információkat cserélni. Olyan megfontolásból tettem közzé ezt az írást, hogy segítek másoknak az **erőszakmentes, de ugyanakkor hatékony („tépőzáras”) kommunikáció** elsajátításában, amit egyébként én is csak tanulgatok, és távolról sem mondhatom azt, hogy már sikerült elsajátítanom. A szöveg megtetszett a ti plébánosotoknak, Botár Gábornak, és megkért, hogy ezt nektek is mondjam el. Nekem ezzel három nehézségem volt és van, amit vele is közöltem, éspedig:

- Még soha sem tartottam előadást ebben a témában és egyébként sem vagyok jó előadó,
- Nem vagyok kommunikációs szakember. (Mint minden ember, én is állandóan kommunikálok, de nem vagyok szakember és szaktekintély ezen a téren.)
- Nem ismerem azokat, akikhez szólnom kell, és ez azzal a kockázattal járhat, hogy elbeszélék a fejük felett.

Ennek ellenére válaszoltam a kihívásra és elvállaltam a feladatot, nem a saját erőmre, hanem Isten kegyelmére támaszkodva. Ezt pedig úgy értem, hogy én hiszek abban, hogy Isten az én gyarló és tökéletlen szavaimon keresztül is tud valami fontosat, valami üdvözítőt közölni azoknak, akik az ő nevében gyűltek itt össze.

Tehát ezért vagyok itt és a kommunikációról fogok beszélni. Nem teljesen azt fogom elmondani, amit annak idején a paptestvérek számára közzétettem, de valami nagyon hasonlót fogok mondani, vagyis a mondanivalómnak lényege ugyanaz, de mivel itt egy előadásról van szó, kissé részletesebben fogom elmondani a lényeget. A lényeget nagyon röviden is el lehetne mondani, de paradox módon, néha sokat kell beszélni ahhoz, hogy az evidens dolgok valóban azok legyenek számunkra, vagy, hogy a nyilvánvaló valóságot képesek legyünk elfogadni.

Úgy értesültem, hogy a **HIT ÉVE** kapcsán szervezett **HIT-TAN-FOLYAM** című program részét fogja képezni ez a beszéd (előadás) is, amelyet már több más beszéd és előadás megelőzött, ezért azt a címet adtam neki, hogy:

A KOMMUNIKÁCIÓ SZEREPE A HIT MEGÉLÉSÉBEN ÉS ÁTADÁSÁBAN

Előjáróban még annyit, hogy nem fogok élni a modern technika vívmányainak eszközeivel, noha ezeket nagyra becsülöm és értékelem. Tehát nem fogok Microsoft Office PowerPoint-os összeállításokat vetíteni, elsősorban azért, mert nem értek ezek megszerkesztéséhez, másrészt pedig nem is tartom fontosnak mondanivalóm közléséhez. Valójában semmi újat nem fogok mondani. Talán abban tudok segíteni, hogy emlékezetünkbe idézzük, és figyelmünk középpontjába állítsuk azt, amit tudatosan, vagy nem tudatosan, de mindennap gyakorlunk.

Abból indulok ki, hogy a hit nem csupán az Istenről szóló tanítás igaz voltának elfogadásában áll, hanem elsősorban és mindenekelőtt **személyes kapcsolat** Istennel, teljes önátadás Isten számára, egy sajátos életmód. (Nem elmélet, hanem élet!) Ez pedig személyes, interperszonális (kétoldalú) kommunikációt feltételez, elsősorban Isten és ember között, de mivel az ember, társas lény, és hitének megélése is valójában közösségben történik, ezért nem elhanyagolható az ember-ember közötti kölcsönös kommunikáció sem, sőt: azt lehetne mondani, hogy az önmagunkkal való kommunikálás is nagyon fontos. Ez utóbbit ne értse senki félre. Nem arról van szó, hogy valaki meghibbant, és önmagával kezd beszélgetni, hanem itt inkább az önmagunkra való reflektálásra szeretnék utalni, ami a helyes önismeretnek és önazonosságnak, ill. identitásnak egyik alapvető feltétele. Önmagunk megismerése és elfogadása nagymértékben függ attól, hogy hogyan kommunikálunk önmagunkkal. Ez pedig kihatással van emberi kapcsolatainkra. Tehát valójában, amikor a hit megéléséről és átadásáról beszélünk, akkor egy háromirányú, személyes kapcsolatról van szó: Isten, embertársam és önmagam. És ez a három kapcsolat elválaszthatatlan egymástól. Kölcsönösen feltételezik és befolyásolják egymást. Pl. az embertársaimmal való kapcsolatomban, az Istennel és önmagammal való kapcsolatomban tükrözik. A hármasság irányultságát úgy értem, hogy oda-vissza irányról van szó, de valójában nem három különböző célirányról, hanem csupán egyről. Talán leginkább a Szentháromság titkával lehetne ezt a valóságot megvilágítani: három különböző Isteni Személy: Atya, Fiú, Szentlélek, de csak egyetlen Isten, egyetlen isteni lényeg. A dogmatika ezt valahogy így fejezi ki: „operatio Trinitariae ad extra sunt indivisa”, vagyis: a Szentháromság személyeinek kifelé ható cselekedetei oszthatatlanok, azaz egységesek. Így van ez akkor is, ha pl. a teremtést az Atyának, a megváltást a Fiúnak, és a megszentelést a Szentléleknek tulajdonítjuk. Az általam említett hármasság kapcsolat is tulajdonképpen ugyanarról az egy dologról szól.

Jálics Ferenc SJ atya, a „Szemlélődő lelkigyakorlat” c. könyvében a következőket írja:

„ Meggyőződésemmé vált, hogy a hitoktatás és a vallásos nevelés legfontosabb feladata az emberekkel és Istennel való kapcsolatunk egységének a hirdetése. Amíg ez nem válik vérünné, a keresztény hit csak üres elmélet marad.

Istennel szemben ugyanúgy viselkedünk, mint embertársainkkal szemben. Ha még jobban odafigyelünk, egy további párhuzamról is beszélnünk kell. Embertársainkkal való kapcsolatunk,

mely lényegében tükrözi Istennel való kapcsolatunkat is, a saját magunkhoz való viszonyunkkal is egyenértékű. Amilyen mértékben elutasítjuk embertársainkat, olyan mértékben utasítjuk el Istent és egyúttal önmagunkat is. Aki saját magát nem szereti, nem képes szeretni Istent sem, aki számára az életet ajándékozta. Ha önmagunkat nem tudjuk szeretni, honnan vegyük a szeretetet embertársaink számára? Nem tudjuk egyidejűleg önmagunkat gyűlölni és teljes szívvel Istent és embertársainkat szeretni. Csak egy szívünk van, amellyel Istent, az embereket és saját magunkat szerethetjük. Ezek a kapcsolatok elválaszthatatlanul összefonódnak egymással.”(1994-es kiadás, 62. old.)

Ma azt lehet mondani, hogy a kommunikáció virágkorát éljük, hiszen rengeteg eszköz áll rendelkezésünkre, amelyek segíthetnek bennünket az önközlésben, az információk átadásában, és a másoktól felénk áradó információk megértésében.

Amikor felfedezték a távíró, voltak, akik azt mondták, hogy ez csoda. Amikor a vezetékes telefont is felfedezték, sokan azt mondták, hogy ez még nagyobb csoda. Ma már van mobiltelefon, okos telefon, internet, digitális műholdas tv adás, stb., de talán nem túlzás, ha azt mondjuk, hogy ma már az is csoda, ha két azonos nyelvet beszélő ember megérti egymást.

Van tehát valami ellentmondás abban, hogy a kommunikáció virágkorát éljük, hiszen a mindennapokban gyakran tapasztaljuk azt, hogy a szülő nem érti a gyermekét és a gyermek nem érti a szülőt; a munkás nem érti a munkaadóját és a munkáltató nem érti az alkalmazottját; a férj nem érti a feleségét és a feleség nem érti a férjét; a tanár nem érti a diákját és a diák nem érti a tanárt; a hívek nem értik a papjukat és a pap nem érti a híveit, stb.

Feltevődik tehát a kérdés: **ha minden eszköz és lehetőség adva van a kommunikációra, akkor mégis miért akadozik a kommunikáció, miért nem éri el célját?**

Még mielőtt erre a kérdésre megpróbálnánk válaszolni, tisztázni kell néhány alapvető fogalmat a kommunikációval kapcsolatban.

A kommunikáció fogalma

A kommunikáció az emberi társadalom egyik legfontosabb jelensége. Sokak szerint a nyelv volt az, aminek segítségével az ember kiemelkedett az állatvilágból, képessé vált együttműködésre, a külvilág legyőzésére. A kommunikáció módját a korábbi nemzedékektől tanuljuk. Azt, hogy ki, és hogyan, milyen szinten képes kommunikálni azt az egyén korábbi tapasztalatai határozzák meg. A szakemberek egyenesen **kommunikációs kompetenciáról** beszélnek, és ezen a társas kapcsolatok zökkenőmentes lebonyolításához szükséges tudások és készségek készletét értik.

A kommunikáció **információcsere** az adó és a vevő között. A kommunikáció egy **dinamikus kölcsönös folyamat**. Az adó, vagy kommunikátor kezdeményezi a kommunikációt, így ő lesz a kommunikáció forrása. Ő kódolja az üzenetet, amely a csatornán keresztül jut el a vevőhöz. A

vevő vagy befogadó dekódolja az üzenetet. Amennyiben válaszol, a vevőből adó lesz, és a folyamat kezdődik előlről.

Az emberi kommunikációra két dolog jellemző. Az egyik az, hogy **a kommunikáció az emberi élet szükségszerű velejárója**. Nem lehet nem kommunikálni. A pusztán létünkkel is kommunikálunk. A kommunikáció egyenértékű a léttel. (Ontológiai valóság.) Az ember bármit tesz, annak kommunikációs jelentősége lesz a többi ember számára. Jézus ezt valahogy így fejezi ki: *„Ti vagytok a föld sója. Ha a só ízét veszti, ugyan mivel sózzák meg? Nem való egyébre, mint hogy kidobják, s az emberek eltapossák.” (Mt 5,13)* Vagyis sok esetben nem is az a legfontosabb, hogy mit mondunk, hanem, hogy mik, ill. kik vagyunk, milyen identitással rendelkezünk, mit sugározunk magunk körül. Ez fokozott mértékben igaz a hit megélése és átadása kapcsán. (Assisi Szent Ferenc a pusztán létével is prédikált. ...)

A másik az, hogy **a kommunikáció mindig két szintű folyamat, mindig van egy tartalmi és egy viszony meghatározó szintje**. A tartalmi szint jelenti azt, amiről, szó van, amiről a kommunikáció szól. A viszony meghatározó szint a kommunikáló felek egymáshoz való viszonyát fejezi ki.

A kommunikáció osztályozása

A kommunikációt többféle módon osztályozhatjuk. Lehet például **direkt**, vagy **indirekt**. Iránya szerint megkülönböztethetünk **egyirányú**, ebben az esetben nincs visszacsatolás (közvetett kommunikáció, prédikáció, stb.), vagy **kétirányú**, ilyenkor az adó és a vevő egyszerre van jelen (közvetlen kommunikáció, párbeszéd, ...). A résztvevő felek státusza szerint lehet **egyenrangú**, ha a felek „rangja” megegyezik, vagy **kiegyenlítetlen**, ha nem. (Itt nem annyira a társadalmi ranglétrán való elhelyezkedés státusáról van szó, hanem inkább arról, hogy egy adott témakörben másképp kommunikálnak azok, akik úgy mond bennfentesek, mint azok, akik avatatlanok. Erre egy példát is mondanék: nemrég családi kiránduláson vettem részt és utazás közvben arra lettem figyelmes, hogy három unokaöcsém, számomra furcsa beszélgetést folytat. Egy adott pillanatban az volt az érzésem, hogy semmit sem értek abból, amit beszélnek, noha magyarul beszélgettek, és viccesen meg is kérdeztem tőlük, hogy „ti ugyanbiza milyen nyelven beszéltek“. A beszélgetés ugyanis különféle számítógépes játékokról szólt, és mivel én teljesen avatatlan vagyok a témában, semmit sem értettem az egészből.)

A kommunikáció csatornái

A kommunikáció csatornáit döntően két nagy csoportra oszthatjuk: **vannak verbális, nyelvi és nonverbális csatornák**.

A **verbális csatorna eszköze a nyelv**. A nyelv az élővilág legbonyolultabb, legkifinomultabb kódrendszere. („A szó veszélyes fegyver” – Illés együttes)

A nyelv, a beszéd szerepe nemcsak a másokkal való kommunikációban jelentős, hanem a gondolkodás eszköze is. Így feltehetően a különböző nyelveken beszélő emberek másként látják, másként gondolkoznak a világról. Ezt nevezik a **nyelvi realitás** elvének.

Az, hogy egy ember milyen nyelvet beszél, nagymértékben meghatározza az **identitását**, a csoporthoz tartozás tudatát. Például a magyar nyelv használata a magyar nemzeti érzésünket erősíti. De nem csak a nemzeti nyelv, hanem a különböző társadalmi szubkultúrákra jellemző szleng használata is erősíti az adott csoporthoz tartozás érzését. (A Biblia úgy meséli el a sok különféle nyelv kialakulását, hogy az emberek gögjükben égis erő tornyot akartak építeni, hogy Istennel szemben is fitogtassák a hatalmukat és erejüket. Erre aztán Isten összezavarta a nyelvüket, így let a bábeli nyelvzavar, amelynek következtében abba kellett hagyniuk a munkát, mert nem tudtak értekezni. Anélkül, hogy egzegetikai fejtegetésekbe bocsátkoznék, ezen szentírási rész kapcsán szeretném megjegyezni, hogy az emberi gög, még az azonos nyelvet beszélő személyek között is kommunikációs problémákat okoz.)

A gesztusok (nonverbális csatorna)

A gesztusokhoz soroljuk a fej, a kar és a kéz mozgásait. Ezek bár lehetnek akaratlanok, mégis viszonylag könnyen lehet őket szándékosan befolyásolni. Számtalan egyezményes gesztusjel van, például a bólogatás, az integetés stb. A gesztusok segítségével lehet szabályozni a kommunikációs folyamatot, gesztusok segítségével kérhetjük a partnerünket gyorsításra, vagy lassításra, kifejezhetjük, ha a kommunikáció folyamatában zavar támad. A szándéktalan, kontrollálatlan gesztusok, mint például a kézremegés (lábremegés) kifejezhetnek belső feszültségeket, izgalmakat, érzelmeket. Vannak szándéktalan gesztusok, amelyek szimbolikus jelentésűek, ilyen például a karikagyűrűvel való játszadozás. ("Jelbeszéd az életünk" – Illés együttes)

- **Érintés.** A másik ember megérintése kifejezhet intimitást, de a dominanciát, fölényt is. Számtalan kulturális előírás szabályozza az emberek közötti fizikai érintéseket. (Pl. a kézfogás a barátság és béke kifejező jele. A liturgiában is használjuk.)
- **Poszturális csatorna.** Ide a testtartás tartozik. Ezt is befolyásolhatjuk szándékosan, de szándéktalanul is kifejezheti a másik emberhez való viszonyt, vagy a személy álláspontját a kommunikáció tárgyával kapcsolatban. Megfigyelhető, hogy az érzelmileg egymáshoz közel álló emberek gyakran öntudatlanul átveszik a másik testtartását. (Pl. idős házaspárok.) Ezt a jelenséget nevezik poszturális tükörnek. A testtartás a belső érzelmi állapotot is kifejezheti. Például valaki büszkén kihúzhatja magát, vagy összegörnyedhet a gondok súlya alatt stb..
- **Térközszabályozás.** Hall vizsgálta az amerikai kultúrában milyen fizikai távolságok figyelhetőek meg a emberek között a kommunikáció alatt. A fizikai távolság attól függ, hogy a személyek mennyire szoros, közeli kapcsolatban vannak egymással. Az alapelv, minden kultúrára érvényes, azonban a távolságok kultúránként változnak, az arab

kultúrákban például sokkal kisebb távolság már nyilvánosnak számít, mint az európai kultúrkörben.

- **Kulturális szignálok.** Ilyen például a ruházat (pap, szerzetes, katona, tűzoltó,), a hajviselet, a különböző kitüntetések, rangjelzések, testdíszítő elemek (pl. tetoválás, pirszing, fülbevaló,) stb. Ezek kifejezik az illető értékrendjét, társadalmi hovatartozását, identitását, ízlését, stb. Csak mellékesen jegyzem meg, hogy több alkalommal is elmélkedtem erről a témáról, gondolataimnak egy részét lejegyeztem és azt a címet adtam nekik, hogy: “Öltözködés és papi identitás; Tanúságtétel, vagy képmutatás.” Ezt is megosztottam a paptestvérekkel és kaptam tőlük pozitív, meg negatív visszajelzéseket.

A metakommunikáció

A kommunikációt nem csupán a tudatos, szándékos, de a tudattalanból származó, önkéntelen tényezők is befolyásolják.

A metakommunikáció, kommunikáción túli kommunikációt jelent. Elsősorban a kommunikáló felek **egymás közötti kapcsolatáról** nyújt információt. Mit gondol a kommunikátor a vevőről, hogyan viszonyul hozzá, mennyire fogadja el, mennyire kedveli, vagy éppen nem kedveli. Másrészt információt nyújt arról is, ahogy a felek **a közlés tartalmához** viszonyulnak. Arról, hogy mennyire tartja igaznak, vagy nem igaznak, fontosnak, vagy jelentéktelennek a közlő azt, amiről beszél. Kifejezi a közlő **viszonyát a kommunikációs helyzethez** is. Hogyan érzi magát a közlő az adott kommunikációs helyzetben, és mit gondol azokról a társadalmi szükségszerűségekről és szerepviszonylatokról, amelyek befolyásolják a helyzetet.

A metakommunikációt sokan a nem verbális kommunikációval azonosítják, ez azonban durva leegyszerűsítése a metakommunikáció fogalmának. Igaz ugyan, hogy a metakommunikációt általában a nem verbális csatornák hordozzák, de a nem verbális kommunikációnak nem csak metakommunikatív szerepe lehet, hiszen számos egyezményes jel van például a gesztusok között (amelyről már beszéltem). A metakommunikáció hűen tükrözi a közlő belső állapotát. **A metakommunikatív jelzéseket nagyon nehéz szándékosan meghamisítani**, talán nem is lehet teljesen. Bár azért tompítható, például a nem verbális kommunikáció szándékos visszafogásával, vagy az arc takarásával (napszemüveg, széles karimájú kalap, stb.)

Mivel nehéz meghamisítani ezért van az, hogy ha a szándékos kommunikáció és a metakommunikáció ellentmondásban van egymással, akkor sokkal inkább a metakommunikációs jelzéseket fogadjuk el igaznak.

Az empátia

A metakommunikáció értelmezésében az empátiának van a legjelentősebb szerepe. Az empátia **beleérző képességet jelent**. Adler szerint az empátia a másik ember szemével látás, a másik ember fülével hallás és a másik ember szívével érzés képessége. Kevésbé költőien megfogalmazva az empátia nem más, mint **a nem verbális kommunikáció, tulajdonképpen a**

metakommunikáció felfogásának és értelmezésének a képessége. Azáltal, hogy beleéljük magunkat a másik helyzetébe, tudjuk felfogni az érzéseit, hangulatait.

Az empátia olyan képesség, amely **személyiségtől függ**: vannak jó és kevésbé jó empátiás készségű emberek. Ez természetesen nem azt jelenti, hogy az empátiás készséget ne lehetne fejleszteni. Az empátia ugyanakkor függ a személy **pillanatnyi állapotától** is. Hiszen ha valaki fáradt, fáj valamije, vagy súlyos gondok nyomasztják, akkor valószínűleg a beleélő képessége is csökken. Tulajdonképpen minden olyan dolog, ami a személy figyelmét a saját énjére irányítja, csökkenti az empátia mértékét. Az empátia hiányának az **énkép** védelmében is szerepe lehet: hiszen, minél empatikusabbak vagyunk, annál inkább észrevesszük a másik fél ránk vonatkozó negatív gondolatait, érzéseit, ami megrendítheti az önmagunkról általunk kialakított pozitív képet. (Ez azonban nem baj, sőt: esetenként hasznos is lehet, hiszen csíszolja és valóságosabbá teheti az énképünket.)

Megemlíteném még az **intuiciót**, amely hasonlít az empátiához, de nem ugyanaz. (Az intuíció /latin: intueri - megnéz, megtekint, megfigyel; szemlél, vizsgál/ azon folyamat megnevezése, mely során az információszerzés látszólag nem gondolkodási és következtetési folyamatok során történik. A folyamat egy következtetés vagy belátás végeredményét adja anélkül, hogy az ehhez vezető gondolati lépések tudatosulnának.)

Ide kívánczik egy bibliai kép:

Kánai menyegző (Jn 2,1-12): Jézus és Mária kommunikációja (a néma gyermeknek az anyja nagyon is érti a szavát). Azt lehetne várni, hogy másként értsék, ill. ne értsék egymást, de ők mégis nagyon jól értik egymást, és véletlenül sem értik félre a dolgokat...

Egy adott pillanatban a Szűz Anya csak annyit mond, hogy: „*nincs boruk*”. Nem mondja azt Jézusnak, hogy valami csodát kéne tenni, de Jézus mégis **megérti**, hogy a Szűz Anyának ez az óhaja és csak ennyit mond: „*Asszony, a mi gondunk ez? Még nem jött el az én óráim.*” Noha a kívülálló szemében Jézus válasza durva és illetlen visszautasításnak tűnik, a Szűz Anya mégis **megérti**, hogy Jézus segíteni akar, és azt mondja a szolgálóknak: „*Tegyétek, amit mond.*” Ez a rövid jelenet szépen példázza azt, hogy **milyen az a fajta kommunikáció, amikor a felek már eleve értik egymást és annak ellenére is jól értik egymást, hogy szavaikat akár félre is lehetne magyarázni.** Ezzel szemben, ha a felek nem értik és nem is akarják érteni egymást, akkor a legvilágosabb és legterjedelmesebb beszéd, ill. magyarázkodás sem segít. Bírósági ítéletek meghozatala előtt előfordul, hogy több ezer oldalas per-anyagot tanulmányoznak át az ítélelhozók és még így is néha megtörténik, hogy helytelenül ítélnék. (Ha valaki nem képes a másikat megérteni, akkor jobb, ha nem ítélezik fölötte, ráadásul nem egyetlen mondat alapján.)

A régi mondás szerint: „*A néma gyermeknek az anyja sem érti a szavát.*” Tehát néha beszélni kell ahhoz, hogy megértessük magunkat másokkal, de Nemes Ödön SJ atya szerint az előbb idézett mondásnak Japánban az ellenkezője is igaz, vagyis: „*A néma gyermeknek az anyja nagyon is jól érti a szavát.*” (A japán kommunikációnak fontos eleme az empátia és az intuíció.)

Amikor két ember között a kommunikáció eljut erre a szintre, akkor valóban nincs szükség már szavakra, mert **szavak nélkül is megértik egymást.**

Ugyanakkor Antoine de Saint-Exupéry-nek is igaza van, aki a „**A kis herceg**” című művében a róka ajkára adja a következő szavakat: „*A beszéd csak félreértések forrása.*” (...)

Loyolai Szent Ignác, lelkigyakorlatos könyvének elején a **megértés** fontosságára hívja fel a figyelmet, vagyis arra, hogy vezető és vezetett, kölcsönösen jól és helyesen értsék azt, amit a másik mond, ill. kommunikál. Itt nem csupán a verbális kommunikációról, hanem a nonverbális kommunikációról is szó van, de ugyanakkor a beleérző képességről, vagyis az empátiáról és intuícióról is, hiszen másoknak a megértéséhez ezekre is szükség van, különösen akkor, ha metakommunikációról van szó.

Van egy **társasjáték**, amelynek „Activity” a neve. Általában legalább 8-10 személy játssza ezt a társasjátékot, kettesével párokat alkotva. A játék lényege az, hogy mindenkinek van egy társa, akinek értésére kell adnia bizonyos fogalmakat, de nem mondhatja ki azt a – rendszerint – összetett szót, hanem csak körülírhatja, elmutogathatja, vagy lerajzolhatja, attól függően, hogy mire esik a választás. A másik személynek pedig ki kell találnia, hogy miről van szó. Bizonyos esetekben pedig a többiek is kitalálhatják, a közölni kívánt fogalmat, és ez esetben arra kell törekednie a kommunikálónak, hogy úgy kommunikáljon, hogy csak a társa találhassa ki a közölnivalót. (Tehát egyfajta belső kommunikációt, ill. kódrendszert kell alkalmaznia, hogy csak egyvalaki értse azt, amit kommunikálnia kell.) Mindez pedig időre megy, és ha lejárt az a néhány perc, már nincs több esély. Ez a játék megsejtet valamit a kommunikáció jelenségéről, összetett mivoltáról. (...)

Valahol azt olvastam, hogy a jó házasságnak, egyik alapfeltétele a jó kommunikáció. Úgy gondolom, hogy ez nemcsak a házasságra érvényes, hanem minden emberi kapcsolatra, legyen az személyes, vagy közösségi vonatkozású.

De milyen is a jó kommunikáció? ...

Azt hiszem, hogy ez egy nagyon nehéz kérdés, amit nem lehet két szóban megválaszolni, ha egyáltalán van rá válasz.

Vannak, akik azt gondolják, hogy az a jó kommunikáció, amellyel **valamilyen célt el lehet érni.** Azok számára, akik így gondolkodnak, nem is annyira fontos, hogy az elérendő cél, valójában jó-e, vagy rossz. „A cél szentesíti az eszközt” alapon a kommunikációt is arra használják, hogy elérjék céljukat. Az ilyen kommunikációba simán belefér a hazugság, a félrevezetés, a becsapás, a rágalmozás, a becsületsértés, a lejáratás, az alaptalan és hamis ígéretés, a féligazságok híresztelése (amely dupla hazugságnak számít), a ködösítés, stb. ...

Van egy film, amelynek címe: „**Csak egy kis pánik**”, Robert De Niro-val a főszerepben, aki egy maffia főnök szerepét játssza. Ez a maffiózó pánik-szindrómában szenved, amit titkolni próbál,

mert ha a többi maffiózó észreveszi a gyengéjét, akkor kinyírják. Egy nagygyűlésre kellene elmennie, de pont akkor tör rá a pánik. Erre a „gorillái” kényszerítik a pszichiáterét, hogy helyettesítse ezen a nagygyűlésen. Az utasítások közt szerepel, hogy ha lehet, akkor ne mondjon semmit, de ha minden áron beszélnie kell, akkor beszéljen, de **„nagyon homályosan”**. Amikor a maffia főnök egyik testőre megkérdezi tőle, hogy „menni fog?” – ez a homályos beszéd, akkor a pszichiáter, gondolkodás nélkül rávágja: „hát persze, hogy menni fog, hiszen pszichiáter vagyok.” (Eszerint van olyan kommunikáció, amely szándékkal homályos, mellébeszélés, mert nem az a cél, hogy értsék, hanem az, hogy ne értsék. Az előbbi példával nem általánosítani akartam, és nem is azt akartam mondani, hogy a pszichiáterek homályosan beszélnek, hanem csak annyit akartam közölni, hogy ilyen is van.)

A kommunikáció valóban lehet célirányos, és amennyiben egy jó cél felé irányul, jónak is mondható, legalábbis a szándék szintjén, de nem biztos az, hogy a kommunikációval föltétlenül valamilyen célt kell elérni, vagy valamit meg kell változtatni. Lehet jó az a kommunikáció is, amellyel semmit sem akarunk megváltoztatni. (Tehát nem az a baj, ha célirányos a kommunikáció, hanem az, ha nem helyes célra irányul, és ráadásul erőszakos.) A hit megélésére és átadására irányuló kommunikáció is lehet célirányos, de a teljesítménykényszerből fakadó aktivitás, ritkán viseli magán Isten áldását.

Vannak, akik a **hamis egység és béke** illúzióját kergetik. Számukra a kommunikáció arról szól, hogy: „mindenkinek igaza van”, és „szeressük egymást gyerekek”. Az így gondolkodók, soha sem mondanak ki olyan igazságokat, amelyek konfrontációkhoz vezethetnek. Mindenkiel mindenben egyetértenek, csak nehogy véletlenül konfrontálódniuk kelljen. Számukra az a jó kommunikáció, amely biztosítja a semlegességet és a konfrontációtól való mentességet. Szerintük nem baj az, ha nem kerül napvilágra az igazság. A lényeg az, hogy a látszat szerint megőrizték az egységet és a békét, még akkor is, ha ez az egység és béke, hamis.

Van, akinek a kommunikáció arról szól, hogy **neki mindig igaza van, és ezt minden áron be kell bizonyítania**, még akkor is, ha az objektív igazság nem az ő oldalán áll. Az ilyen ember képtelen elfogadni más igazságokat, mint ami az ő igazsága. Az ilyen emberrel nem lehet közölni az objektív igazságot úgy, hogy meg ne sértődjön, és ne kezdjen vitatkozni, annak érdekében, hogy önmagán kívül, másokat is meggyőzzön a valóság ellenkezőjéről. Az ilyen ember be tudja bizonyítani, hogy ami fehér, az valójában fekete. Számára az a jó kommunikáció, ha sikerül másokat is meggyőznie arról, hogy neki van igaza.

Diákok között is találkoztam olyannal, aki ha rossz jegyet kapott az iskolában, akkor ezért mindenki hibás volt, csak egyedül ő nem. Az ilyennek hiába akarod megmagyarázni, hogy ő a hibás, mert soha sem fogja elfogadni.

Vannak, akiknek a kommunikáció az **„önmegvalósításról”** és **„önkielégítésről”** szól. Ők azért kommunikálnak, hogy „megkönnyebbüljenek”, jól kibeszélik magukat, és ennek következtében

jó közérzetre tegyenek szert. Számukra tehát az a jó kommunikáció, amely lehetővé teszi ezt a „kibeszélő-show”-t, és megkönnyebbülést. Csak győzze őket hallgatni az ember! ... A kommunikáció címén történő kellemes érzések „vadászata” annyira elfajulhat, hogy egyfajta lelki és szellemi önkielégítésbe, ill. „nárcizmusba”¹ csaphat át.

Az ilyen kommunikáció az önző és magának élő emberről szól, aki számára mindennek a mércéje ő maga. (Az ő érdeke, az ő becsvágya, az ő kényelme, az ő élvezete, az ő hiúsága, az ő büszkesége, az ő teljesítménye, az ő értékessége, stb. Az alapvető emberi szükségletek kielégítése fontos a kiegyensúlyozott, normális, emberi élethez, de ez nem összetévesztendő az önzőséggel és „önkielégítéssel”.)

Vannak, akik a kommunikációt „**hódításra**”, csábításra (vö.: a rókáról és a hollóról szóló, tanító állatmese²), önmaguk népszerűsítésére, választópolgárok szavazatainak a megszerzésére használják. Szerintük az a jó kommunikáció, ha valaki mindig azt mondja, amiről azt feltételezi, hogy a hallgatósága hallani szeretne. Ez esetben a kommunikáció végső célja a támogatottság és népszerűség elnyerése, valamint bizonyos dolgok megszerzése, ill. bizonyos személyek megnyerése, elcsábítása. Az ilyen kommunikációnak egyik leghatékonyabb eszköze a „**mézesmadzag**”, és a „**csali horog**” amelynek rengeteg fajtája létezik. (vö.: reklámvilág, stb.)

Vannak, akik szeretik csiklandoztatni a fülüket. Különösebben nem zavarja őket az, hogy ez a „**csiklandoztató kommunikáció**” leggyakrabban nem más, mint hazugság. A lényeg az, hogy jól esik ez nekik. „*Mert jön idő, amikor az egészséges tanítást nem hallgatják szívesen, hanem saját ízlésük szerint szereznek maguknak tanítókat, hogy fülüket csiklandoztassák.*” (2Tim 4,3)

Amikor valaki azt mondja a papnak, hogy: „*Plébános úr! Ha meghalok, akkor aztán engem szépen prédikáljon el, mert a férjemet is olyan szépen elpredikálta a református tiszteletes, hogy olyan jót sírtunk.*” ..., akkor a kommunikációnak erről a „csiklandoztató”, „simogató” fajtájáról van szó. (A temetési beszédnek azonban a feltámadás és az örök életbe vetett hitről és reményről

¹ A **nárcizmus** a nárcisztikus személyiség által mutatott tulajdonságok és viselkedés absztrakciójának a neve. A nárcizmus beképzeltség, hiúság, önhittség vagy egyszerűen az önzés személyiségvonása. Alkalmazzák az elnevezést társadalmi csoportra, gyakran használják utalásként elitizmusra, vagy közönyösségre mások nehéz helyzete iránt.

A nárcizmus kifejezést Sigmund Freud alkotta meg a görög mitológiai alakra, Narcissusra utalva. Ő egy betegesen önhitt fiatal férfi volt, aki beleszeretett saját tükörképébe. Freud úgy gondolta, hogy egy bizonyos szintű nárcizmus mindannyiunkban születésünktől fogva jelen van. Andrew P. Morrison szerint felnőtt korban egy indokolt mennyiségű nárcizmus teszi lehetővé, hogy az egyén tisztában legyen szükségleteivel, ezáltal pedig kiegyensúlyozottá váljon másokkal való kapcsolataiban.

² A ravasz róka azt hazudja a hollónak, amely egy fágon áll egy sajttal a csőrében, hogy szeretné hallani az ő szép énekését, mert nagyon csodálja ezt a kiváló tehetségét. A vége ennek a történetnek az, hogy a holló elhiszi a róka hazugságát, elkezd – éneklés címén – károgni, amelynek következtében kiesik a sajt a csőrből, a ravasz róka pedig jóízűen elfogyasztja a könnyen megszerzett zsákmányt.

kellene szólnia, és nem egy könnyeztető érzelmi szirupnak kellene lennie, nem is az elhunyt – nem létező – érdemeinek a magasztalásából kellene állnia.)

Egy kabarénak, vagy szórakoztató műsornak az a célja, hogy jó hangulatot keltsen, szórakozási lehetőséget biztosítson, és megnevettesse az embereket. Ezzel nincs is semmi gond. De az a kérdés, hogy lehet-e az ilyen kommunikációt alkalmazni, pl. egy prédikációban, temetési beszédben, hittanórán, vagy egy törvényszéki tárgyaláson? ... Jó-e az a prédikáció, vagy hittanóra, amely viccekből áll? ... Itt nem az egészséges humor ellen beszélek, amelyért Morus Szent Tamás is naponta imádkozott, és amelynek természetesen helye lehet akár a prédikációban is – hiszen örömhír hirdetéséről van szó - , hanem a templomi szolgálat, ill. a hit átadására és az örömhír hirdetésére irányuló tevékenység, show-műsorrá való degradálását helytelenítem. Természetesen más a helyzet, amikor kizárólag kisgyerekeknek kell prédikálni, mondjuk egy gyerekmisén. Ezzel mindössze annyit akarok mondani, hogy minden kommunikációnak megvan a maga helye, ideje, és stílusa. Ezeket a szempontokat pedig nem árt figyelembe venni.

Egyszer egy plébánosnak, aki már 30 éve teljesített szolgálatot ugyanazon a plébánián, azt mondták a hívei: *„Plébános úr! Magának megvan az év minden vasárnapjára a prédikációja és ugyanazokat a szentbeszédeket ismétli minden évben. Már több mint harmincszor hallottuk őket. Nem tudna legalább egyszer egy új prédikációt írni?”* „Kedves gyermekeim”, válaszolta az idős pap, *„én minden héten órákat töltök a gyóntatószékben, és ti több mint harminc éve ugyanazokat a bűnöket gyónjátok meg nekem. Ha legalább egyszer egy új bűnt találnátok ki, akkor én is írnék nektek egy új prédikációt.”* – Ez a kis humoros történet rávilágít arra, hogy a megszokottság és unalom, még nem ok a változtatásra és a régit nem kell föltétlenül valami újra cserélni, mert az nem biztos, hogy jobb, ill. igazabb. Amikor valakinek az a problémája, hogy számára unalmas a szentmise, vagy a hittan óra, akkor meg szoktam kérdezni tőle, hogy mégis mit várt ezektől, azt hogy show-műsorok legyenek, vagy, hogy a hitet, az evangéliumot és a keresztyén tanítást közvetítsék. (Nekem az a véleményem és tapasztalatom, hogy a hit szerinti élet nem unalmas semmittevés, hanem nagyon is izgalmas és dinamikus élet.)

Vannak olyan **összeférhetetlen** emberek, akiknek a kommunikáció, szinte minden esetben veszekedést jelent. Mintha lételemük lenne a veszekedés. Nem érzik jól magukat, ha nem tudnak veszekedni. (Szent Pál apostol írja Timóteusnak: *„Te, Isten embere, menekülj a bajkeverőktől! Törekedjél inkább igazságos lelkültre, életszentségre, hitre, szeretetre, türelemre, és szelídségre.”* 1Tim 6,11-12)

A kommunikáció **hatékonyságát tekintve**, és itt gondolhatunk a hit megélésére és átadására is, nehéz eldönteni és megállapítani, hogy egy konkrét helyzetben a „sokkoló”, „szenzációs”, „provokatív”, megrendítő”, „elgondolkodtató”, „kemény szavakat alkalmazó” kommunikáció bír nagyobb hatékonysággal, vagy a „szelíd”, „lágý”, „udvarias”, „etikett-hű”, „semleges”, „prudens”, „óvatos”, „tapintatos” kommunikáció a hatékonyabb, és ezzel együtt a **jobb**

kommunikáció. Nem árt figyelembe venni a hosszú távú hatékonyságot is, nem csupán a pillanatnyi hatást.

Hitler pl., állítólag nagyon hatásosan tudott szónokolni, de az a hatás, amit beszédeivel elért, más hatásokat is generált, mintegy láncreakciót indítva el, és idővel ez oda vezetett, hogy a kezdeti hatás a visszájára fordult, hiszen a II. világháború vége felé már nem nagyon voltak rajongói és ő maga is öngyilkos lett. Kezdetben el tudta hitetni tömegekkel azt, hogy az az irány, amit ő képvisel, az igazi boldogság felé vezető út. Később azonban minden a visszájára fordult, és ma már alig akad olyan normálisan gondolkodó ember, aki azt állítaná, hogy az általa képviselt út helyes. (Ez a jelenség más szinten, más formában, manapság is gyakran megismétlődik.)

A meggyőző közlés

A meggyőző közlés nem más, mint „az egyén tudatos törekvése arra, hogy valamilyen közlemény továbbításával megváltoztassa a másik egyén, vagy egyénekből álló csoport viselkedését. A meggyőző közlés célja lehet a másik ember attitűdjeinek, véleményének, észlelésének, érzelmeinek, vagy viselkedésének a megváltoztatása. Hogyan lehet a kommunikáció hatékonyságát fokozni, másokat a leghatékonyabban meggyőzni? A hatékonyság tényezői a következők:

- **A kommunikáció forrása.** A legfontosabb, hogy **mennyire hiteles** a befogadó számára az, akitől a információ származik. Hovland és Weiss az ötvenes években újságcikkeket ítéltetett meg abból a szempontból, hogy mennyire tartja igaznak az adott cikk tartalmát. A cikk mindkét kísérleti csoportnál ugyanaz volt. Arról volt szó benne, hogy hamarosan megvalósítható lesz az atom-tengeralattjárók építése. A cikket az egyik csoport számára Oppenheimernek az ismert atomtudósnak, a másik esetben a Pravdának, a szovjet kommunista párt lapjának tulajdonították. Az első csoport sokkal inkább elhitte a cikk tartalmát, amit egy **hozzaértő, hiteles** személynek tulajdoníthatott, mint a második csoport. Bármennyire hozzáértőnek tűnik azonban a kommunikátor, ha egy a kommunikáció befogadója által **előítéllettel** sújtott csoport tagja, a meggyőző ereje csökkenni fog. (Pl. ha valaki előítéllettel van a papokkal szemben, akkor azt gondolhatja, hogy a papok papolnak, mert ez a dolguk, de nem kell komolyan venni azt, amit mondanak. Vö.: *“Apa, te most komolyan beszélsz, vagy prédikálsz?”*) A hitelességet a hozzáértésen kívül az is fokozhatja, ha azt gondoljuk, a másik nem akart **befolyásolni** bennünket. Sokkal inkább elhiszik az emberek egy tőzsdeügynök tippjeit, ha azt hiszik, hogy véletlenül hallották azt, mintha úgy gondolják, hogy őket akarja meggyőzni. De fokozza az is, ha a kommunikátor a **saját érdekei ellen** érvel. A **fizikai vonzerő** is fokozhatja a befolyásoló képességet, nem véletlenül szoktak a reklámokban csinos, szép emberek szerepelni. Ez azonban inkább csak lényegtelen kérdésekben hat.

- Felmerül az a kérdés is, hogy: a **logikai**, vagy az **érzelmi** érvelés hatékonyabb? Általában egy közlés mind érzelmi, mind logikai elemeket tartalmaz. Az embereket könnyebb meggyőzni, ha a közlés több érzelmi elemet tartalmaz, mint logikai elemet. Leventhal kísérletében a dohányzás ellenes kampányfilmeket mutatott a kísérleti személyeknek. Az első csoport egy erősen megfélemlítő filmet látott, amely egy dohányzás miatt tüdőrákot kapott fiatal ember operációját mutatta be meglehetősen naturálisan. A második csoport mérsékelten megfélemlítő filmet látott, amely egy tüdőrákos fiatal ember történetét mesélte el. A harmadik esetben a megfélemlítés enyhe volt, a közlés csupán szóbeli, racionális javaslatokat tartalmazott. Az első csoport tagjai közül hagyták abba legtöbben a dohányzást. Későbbi kutatások kimutatták, hogy *az erős érzelmi ráhatás inkább csak az attitűdök, a vélemények a nézetek szintjén hat, a tényleges viselkedést kevésbé befolyásolja. Ha a viselkedést is befolyásolni akarjuk, akkor az érzelmi ráhatást ki kell egészíteni olyan elemekkel, ami tárgyilagos útmutatásokat tartalmaz a változtatás mikéntjére nézve.*
- Felmerülhet az a kérdés is, hogy: **mi a meggyőzőbb, ha mindkét fél, vagy ha csak az egyik fél érvei hangzanak el?** Minél intelligensebb a hallgatóság, annál fontosabb a **kétoldalú érvelés**, mivel annál inkább rosszul reagálnak az emberek a túlságosan direkt meggyőzési kísérletekre. Függ attól is, hogy a hallgatóság **eleve mennyire elkötelezett**. (Ha már eleve hajlamosabb az egyik párt mellé állni, akkor nem feltétlenül érdemes a másik fél érveire túl sok időt vesztegetni. Ha azonban bizonytalanok, vagy a másik fél követői, akkor sokkal meggyőzőbb, ha a másik fél érveit is sorra megcáfolva felsorolja a kommunikátor.)
- Ha az, amiről a kommunikátor meggyőzni igyekszik a másik felet **túlságosan eltér annak az eredeti nézőpontjától, kívül esik az elfogadhatóság körén**, akkor a meggyőző erő csökkeni fog. (Én pl. hiába akarom meggyőzni roma nemzetiségű híveimet, hogy minden vasárnap részt kell venni a szentmisén, és szentségi házasságban kell élni.)
- **A meggyőzhetőség függ a befogadó tulajdonságaitól is.** Általában az **alacsony önértékelésű** emberek, akik nem bíznak magukban könnyebben befolyásolhatóak, mint a **nagy önbizalommal** rendelkező, pozitív önértékelésű emberek. Számítanak a befogadó **tapasztalatai** is. Azok az emberek, akiknek egyszer már meg kellett védeniük a nézőpontjukat, és ezt sikerrel meg is tették, sokkal nehezebben lesznek meggyőzhetőek, mint azok, akiknek erre sohasem volt szükségük. Ennek oka, hogy egyrészt motiváltabbak, másrészt bizonyos tapasztalatokat is szereztek az érvelésben. Ezt a jelenséget nevezte McGuire **védőoltás effektusnak**. (A korábbi vita, mintegy védőoltásként hat, megvéd a későbbi befolyásoló hatástól.) (Aronson, 1980, Bettinghaus, 1997)

Vannak üzenetek, gondolatok, történetek, amelyek megragadnak bennünk, amiket szinte ki sem tudunk verni a fejünkből, sőt, amiket valami miatt szinte muszáj továbbadnunk másoknak is.

Vannak üzenetek, amelyekre nem lehet nem oda figyelni, amikre felkapjuk a fejünket, és amik napok, hetek múlva is foglalkoztatnak bennünket.

Vannak üzenetek, amelyek túl fontosak ahhoz, hogy elsikkadjanak, hogy elfelejtsük őket, hogy ne érezzük át a súlyukat, hogy célt tévesszenek – főleg a saját életünkben! (Sík Sándor: „Az acélember”)

Az evangélium, a hit ilyen üzenet. (Loyolai Szent Ignác a Szentírás és a Szentek élete olvasása közben tért meg. Assisi Szent Ferencre is nagy hatással volt a Szentírás.)

Elöttem áll két kép:

Az egyik kép az **Assiszi Szent Ferenc**ről szóló „Fivérem nap, nővérem hold” c. filmben az a jelenet, amikor Ferenc a pápához megy és kihallgatást kér, de nem akarják odaengedni a pápához. Aztán az egyik volt barátja, akinek nagy befolyása van a pápai udvarban, Ferenc kérésére megígéri, hogy elintézi neki a pápával való találkozást, de csak azzal a feltétellel, hogy azt az előre megírt szöveget fogja felolvasni a pápának, amit majd ő ad át neki. Ferenc belemegy ebbe, megtörténik a találkozás, elkezd olvasni a kezébe nyomott szöveget, de egyszer csak lehanyatlik a keze, képtelen tovább olvasni, és elkezd szabadon beszélni az evangéliumról. Erre mindenki hanyat-homlok botránkozik és kitéssékelik Ferencet és társait, de a pápa visszahívja, leszáll a trónról és megcsókolja a lábát. Én úgy gondolom, hogy Ferencnek ez az egyszerű beszéde egyszerre volt hatékony és erőszakmentes.

A másik kép **Szent Ágostont** idézi elém, aki retorikát, vagyis szónoklattan tanult, és Milánóba is azért ment, hogy szent Ambrus püspöktől, aki nagy szónok hírében állt, ellessze a szónoklásnak néhány taktikáját. Szerette volna elsajátítani a hatásos szónoklás művészetét. Az is lehet, hogy mindezt saját maga népszerűsítésére szerette volna használni, esetleg sikeres politikai pályára vágyott. El tudom képzelni, mennyire meglepődhetett, amikor Szent Ambrus püspök beszédeinek hallatára szíven találta őt Isten kegyelme. Egészen más ok miatt ment ő oda. Nem számolt ilyen következménnyel. Nyugtalanná vált. El kezdett töprengeni élete értelmén. Rádöbrent arra, hogy eddig nem helyes úton járt. Elhatározta, hogy a megtérés útjára lép. Később Hippó püspöke lett és ma szentként tiszteljük.

Vezetőként, tanítóként, igehirdetőként, vagy egyszerű keresztényként szeretnénk úgy kommunikálni, hogy amit mondunk, az ne legyen hiábavaló, értelmetlen, vagy bizonytalan. Nem azért fontos, hogy megértsék, megjegyezzék, magukévá tegyék, sőt, tovább is adják az üzeneteinket, mert esetleg ez növelné népszerűségünket, – hanem azért fontos, mert hitünk szerint az örök életük, a földi mindennapjaik, a hitük, a világnézetük, és az abból fakadó tetteik, a munkájuk, a munkához és az egymáshoz való hozzáállásuk, a családi és közösségi életük, és a közösségi szolgálatuk múlik azon, amit Isten nevében tanítunk, hirdetünk az embereknek.

Nem mindegy, milyen hatása van a kommunikációnknak, – legyen az a vasárnapi prédikáció, egy ifjúsági hittanóra, egy vezetőségi tanácskozás, vagy akár csak egy szimpla párbeszéd! Nem mindegy, hogy amit mondunk, az felszínes vagy épp túlbonyolított, és emiatt már szinte érthetetlen, elvont, unalmas, elméleti, száraz, felejtős, kiszámítható, – vagy épp ellenkezőleg: ütős, meglepő, tartalmas, kihívó, megjegyezhető, felrázó, motiváló, iránymutató!

Ferenc pápa mondja, hogy: *„A papok inkább a hívőket hallgassák, Isten népével haladjanak együtt, ahelyett, hogy végtelen és unalmas szentbeszédeket mondanának, amelyekből semmit sem lehet érteni. A hívők pedig Isten szavát hallgassák, ne a tévéhíradókból értesüljenek a világról.”* (2013. okt. 4., Assisi)

A szóvirágokkal tűzdelt barokk körmondatok, lehet, hogy szépen csengenek, de a ma emberének nem sokat mondanak. (Ma nem tanítókra, hanem tanúságtevőkre van szükség. /VI. Pál pápa/)

Nem igaz, hogy csak a kivételesek tudnak jól és hatékonyan kommunikálni. Vagyis nem feltétlenül – és nem csak – a tartalmon múlik a kommunikációnk hatékonysága! Lehet egy beszéd kifogástalanul, tökéletesen megszerkesztve, lehet nagyon tudományos, intellektuális, értelemhez és szívhez szóló, minden igényt kielégítő, ez még nem garancia arra, hogy hatékony is lesz, vagy, hogy azt a hatást fogja elérni, amit kellene.

Természetesen sok múlik a felkészültségen, az előadói tehetségen és rutinon, az imádságon, a hallgatókon, ill. befogadókon – de ebben a soktényezős egyenletben van egy olyan elem, ami megtanulható, elsajátítható, fejleszhető – és ami nem pótolja ugyan az előbbieket, de lényegesen feljavítja azokat! Ez pedig a **hatékony és/de erőszakmentes kommunikáció képessége**. A hatékonyságot én úgy értem és értelmezem, hogy **akkor hatékony a kommunikáció, ha eléri az Isten-rendelte célját**. Ennek megértésére fontosnak tartom ismerni, Loyolai Szent Ignác lelkigyakorlatos könyvének bevezetőjét, amely „fundamentum”, ill. „vezérelv és alapigazság” címen ismeretes.

VEZÉRELV ÉS ALAPIGAZSÁG (FUNDAMENTUM)

Az ember arra van teremtve, hogy Istent, a mi Urunkat dicsérje, tisztelje és szolgáljon neki, és ezáltal lelkét üdvözítse. Minden egyéb a föld színén az emberért van teremtve, és azért, hogy segítse őt a cél elérésében, amire teremtve van. Ebből következik, hogy az embernek ezeket annyira kell felhasználnia, amennyire célja elérésében segítik, és annyira kell megválnia tőlük, amennyire akadályozzák abban. Szükséges ezért, hogy közömbösekké tegyük magunkat minden teremtménnyel szemben, ami szabad akaratunk döntésére van bízva és nincs neki megtiltva. Úgyannyira, hogy a magunk részéről ne akarjuk inkább az egészséget, mint a betegséget, a gazdagságot, mint a szegénységet, a tiszteletet, mint a gyalázatot, a hosszú életet, mint a rövidet, és következetesen így minden másban, egyedül azt kívánva és választva, ami jobban elvezet bennünket a célba, amire teremtve vagyunk. (**Loyolai Szent Ignác: Lelkigyakorlatos Könyv**)

Ennek értelmében a kommunikációnak is az a célja, hogy az ember megismerje, szeresse, szolgálja Istent, aki út, igazság és élet, és ezáltal eljusson az üdvösségre. Tehát **a kommunikáció célja Isten dicsősége és az ember üdvössége**.

Jézus Krisztusról, még ellenségei is megjegyezték, vagy legalábbis elismerték, hogy ő úgy beszélt, „mint akinek hatalma van, nem úgy, mint az írástudók”. (Mt 7,29, Mk 1,22) Más szóval: **hitelesen és hatékonyan** beszélt.

Jézus ránézett Mátéra és csak annyit mondott neki: „jőjj, kövess engem!” (Mt 9,9), és Máté felállt a vámszedő asztaltól és követte Őt. Ez nem hipnotizálás volt Jézus részéről, még csak nem is szuggesztió, hanem egyszerűen **hatékony és hiteles kommunikáció**. Az evangéliumokban még nagyon sok hasonló esettel találkozunk. (...)

Jézus nem nagyon magyarázkodik, nem úgy akar meggyőzni, mint a reklámügynökök. Sőt, néha úgy tűnik, hogy saját érdekei ellen beszél. („*Aki követni akar, tagadja meg magát, vegye fel keresztjét minden nap és úgy kövessen.*” /Lk 9,23; Mk 8,34) Mégis, nagyon sokan követik őt, olyanok is, akik korábban teljesen más irányban haladtak.

Az igazán hatékony üzenet úgy ragad rá a hallgatókra, ill. befogadókra, ahogyan a tépőzár egyik fele a másikra. Mert hogyan is működik a tépőzár? Az egyik felén milliónyi apró hurok, a másikon pedig milliónyi kis horog található. És a horgok belekapaszkodnak a hurkokba. (Nem hoztam szemléltető eszközt, de gondolom, hogy mindenki el tudja képzelni.)

Az igazán jó üzenetben rengeteg olyan horog van (**nem csali horog!!!**), amely a hallgatók ismeretének, érzéseinek, tapasztalatainak, emlékeinek, érdeklődésének, képességeinek hurkaiba kapaszkodnak bele. És minél több a horog egy üzenetben, annál több hurokba tud megkapaszkodni. És így az üzenet annál biztosabban és erősebben fog megragadni a hallgatókban. (Ahogyan a tépőzár esetében, úgy az emberi kommunikáció kapcsán is mindkét fél disponibilitására szükség van.)

Olvastam egy protestáns kiadású könyvet (Thomas Boston: „Az emberhalászat művészete”, Koinónia kiadó, Kolozsvár, 2003), amelyben a szerző azt fejtegeti, hogy mit jelent az emberhalászat. Egy helyen azt írja, hogy a meg nem tért emberek abban hasonlítanak a halakhoz, hogy amint a halaknak lételemük a víz, ugyanígy a meg nem tért embereknek lételemük a bűn. Az emberhalászatnak pedig arról kell szólnia, hogy a bűnös embereket a megtérés útjára segítjük. Tehát nem elcsábításról, becsapásról, megbabonázásról, meghódításról van szó. Nem csali horog és mézesmadzag az emberhalászat eszközei, hanem a hiteles és hatásos kommunikáció, amely Isten dicsőségét és az ember üdvösségét szolgálja.

Van néhány olyan horog, amely minden hatékony kommunikációnak része. Ezeket a horgokat minden igazán nagy szónok használta, Jézustól és Pál apostoltól kezdve a filozófia, a történelem, vagy épp napjaink politikai vagy gazdasági elitje – azok, akik hatást tudtak gyakorolni a világra, a történelemre, emberekre – a szavaik által!

Fontos, hogy amikor kommunikálunk, hangsúlyt fektessünk a hatékonyságra, de erre irányuló törekvésünk nem válhat hatásvadásszá. A média hírközlő eszközei és emberei gyakran ebbe a hibába esnek, amikor csak annak tulajdonítanak hírértéket, ami botrányos, megrázó, elriasztó, szenzációs, stb. Ők is egyfajta tépőzárás kommunikációt alkalmaznak, de egészen más a motiváció, a kiindulópont és a cél. Pl. nagyon sok olyan reklám és híradás van, amely az emberek

kíváncsiságára, irigységére, önzőségére, hiúságára, becsvágyára, hatalomvágyára, birtoklásvágyára, élvezetvágyára, stb.-re alapszik. (...) A keresztény kommunikáció más értelemben „tépőzárás”.

Az ilyen keresztény „tépőzárás”, de „erőszakmentes” **kommunikáció** alapelveit és alapszabályait kell megtanulnia, és gyakorolnia minden kereszténynek! Egyfajta kommunikációs kultúrát kell elsajátítani. Ez a hit megélésének és átadásának is a záloga. Itt azonban egy nagyon fontos dologról nem szabad megfeledkeznünk, éspedig az **isteni kegyelemről**, mert ezáltal lesz **egyidejűleg „tépőzárás” és „erőszakmentes”** a kommunikáció. Vianney Szent János pl. annyira gyenge értelmi képességgel rendelkezett, hogy alig tudta elvégezni a teológiát, és azért helyezték egy eldugott kis faluba (Arsba), hogy tanításával sok kárt ne tegyen az Egyházban. A sors iróniája, hogy egy bizonyos idő eltelte után tudós püspökök és bíborosok hallgatták beszédeit és kértek tőle tanácsot. Nem véletlen, hogy ő lett a plébánosok védőszentje. Az ő példája azt bizonyítja, hogy Isten kegyelmével a legegyszerűbb és retorikailag, vagy stilisztikailag akár helytelen beszéd is építheti Isten Országát.

A „tépőzárás kommunikáció” nem azt jelenti, hogy mások szája íze szerint beszélünk, hanem hogy arról beszélünk, amiről kell. Más szóval: nem mellébeszélünk, nem félrebeszélünk, nem elbeszélünk az emberek feje fölött, nem sokáig és sokféleképpen mondjuk a semmit, hanem egyszerűen, röviden, érthetően, nyíltan, a valóságnak és az igazságnak megfelelően kommunikálunk. Tehát nem egyfajta titkos, vagy akadémiai tudásról van szó, amelynek elsajátítása csak kevesek kiváltsága, hanem az emberi mivolthoz tartozó tulajdonságról, amit azonban fejleszteni kell, és fejleszteni lehet.

Az erőszakmentes kommunikáció sem azt jelenti, hogy mindig mindennel és mindenkivel egyetértünk, mindig semlegesek vagyunk, soha sem foglalunk állást, mindenkinek kedvében járunk, stb. A másik ember szabadságának a tiszteletben tartása nem azt jelenti, hogy mindenkinek mindent szabad, csak nekem nem szabad szabadnak lennem, és ezért mindenkire igazodnom kell. Az igazi szabadság azt sem jelentheti, hogy szabadon ráerőltethetem a saját akaratomat másokra, nem törődve mások szabadságával, vagy kihasználva azt, hogy ők még nem teljesen szabadok, befolyásolhatók, manipulálhatók, és közben elhitetem magammal, és másokkal is, hogy ez az egyedül helyes választás. Még a gyereknevelésnél is figyelembe kell ezt venni, mert jóllehet, a szülő befolyásolhatja gyermekének jó irányban történő fejlődését, mégsem erőszakolhatja rá saját elképzelését és akaratát a gyermekére.

Gyakran előfordul az, hogy valaki jót akar, és ennek megfelelően kommunikál, de valahogy mégis rosszul sül el minden. Tipikus példa erre az, amikor a szülő jót akar a gyermekének, de bárhogyan is akarja, ez a jó, valahogy mégsem valósul meg. Esetleg az is előfordulhat, hogy a jónak ilyen módon való akarása, pontosan az ellenkezőjét eredményezi. Láttam egyszer egy filmet, amely arról szólt, hogy egy apa minden áron ügyvédet szeretett volna a fiából csinálni, aki viszont színész szeretett volna lenni, és odáig fajultak a dolgok, hogy a gyerek már nem tudta elviselni az apjától rá nehezedő nyomást, és kétségbeesésében öngyilkos lett. (...)

Egyszer Nemes Ödön SJ atyától megkérdezték a diákjai, hogy mi az, amit a leginkább megbánt az életében. A következőt válaszolta: „*bánom, hogy néha erőszakkal próbáltam elfogadtatni,*

átadni másoknak azt, ami jó.” (Talán ezért kapta japán diákjaitól azt a becenevet, hogy: „buldózer”.)

Élete vége felé íródott utolsó könyvében, a radikálisabb krisztuskövetésről, többek között azt írja, hogy:

„A teológiai tudás hasznos és szükségesnek is mondható, de a tudás még nem Krisztus-követés.”

„Jézus követésének leglényegesebb pontja nem a teljesítményközpontúság.”

Jézus radikálisabb követése a Jézus iránti szeretet igazi megélését jelenti, vagyis a feltétel nélküli önátadást Jézusnak. Jézus, amikor meghívta tanítványait, arra hívta meg őket, hogy „Jöjj, kövess engem!”, tehát igazi, személyes, meghitt kapcsolatra hívta meg őket. A kapcsolat kiépítésének kezdeményezője Jézus volt, nem a tanítványok. (Élet-Bölcsesség-Hazafelé, 39-41. old.)

Ezt a szöveget azért idézem, mert mi sokszor esünk abba a hibába, hogy azt gondoljuk, nekünk kell megváltani a világot. Nekünk kell mindent megváltoztatni, és ezt csak úgy tudjuk megtenni, hogy állandóan teljesítünk. Tökéletesítjük a tudásunkat, látványos dolgokat produkálunk, a beszédünkkel is hatékonykodunk, sürgünk-forgunk a világban, mint Márta, Jézus vendéglátása közben, de lehet, hogy Jézus nekünk is csak annyit mond, mint neki: *„sok mindennel törődsz, sok minden nyugtalanít, pedig csak egy dolog a fontos.”... (Lk 10, 41-42)*

Én azt hiszem, hogy ez az egy, és igazán fontos dolog, a Jézus Krisztussal való mély és igazi szeretetkapcsolat, amely természetesen a vele való helyes és kétoldalú kommunikáció révén valósul meg.

Milyen tehát a jó kommunikáció? ... Ki tudná ezt megmondani? ...

A kínai történet szerint egy idős földművesnek volt egy öreg lova, amellyel a földön dolgozgatott. Egy nap a ló elszabadult, s eltűnt a dombok közt. Amikor a szomszédok kifejezték sajnálatukat a szerencsétlenség miatt, az idős ember csak ennyit mondott:

– Szerencse, vagy szerencsétlenség? Ki tudná azt megmondani?

Egy hét múlva a ló visszatért a dombok közül egy ménes vadlóval, és amikor a szomszédok a földműves szerencséje miatt örvendeztek, ő ismét ezt mondta:

– Szerencse, vagy szerencsétlenség? Ki tudná azt megmondani?

Amikor az idős ember fia megpróbálta betörni az egyik musztángot, leesett a lóról, és eltörte a lábát. A szomszédok megint sajnálkoztak. Nem úgy az idős ember, aki csak ennyit szólt:

– Szerencse, vagy szerencsétlenség? Ki tudná azt megmondani?

Néhány hét múlva bevonult a hadsereg a faluba, és besoroztak minden hadra fogható fiatalembert. Amikor az idős földműves fiát a törött lábával meglátták, lehagyták a listáról. Szerencse volt ez, vagy szerencsétlenség? Ki tudná azt megmondani? (...)

(Anthony De Mello: „A Madár Dala” című könyvéből)

Talán a jó kommunikációnak sincs meghatározása, de bizonyos dolgokra és szabályokra, esetleg érdemes odafigyelni.

A KÖZÖSSÉGI EGYÜTTLÉT ÉS AZ ERŐSZAKMENTES, HATÉKONY EMBERI KOMMUNIKÁCIÓ NÉHÁNY ALAPVETŐ SZABÁLYA

Az alábbi szabályok megfogalmazásában, többek között arra is törekedtem, hogy az egyén személyes érintettsége is kihangsúlyozódjon, és ezáltal az empátia fontosságára is ráirányítsam a figyelmet, hiszen ez a kommunikációnak egy nagyon lényeges eleme.

1. Ha azt akarod, hogy mások meghallgassanak téged, akkor te is hallgass meg másokat! Ne szakítsd félbe a hozzád beszélőt, ne szólj bele a mondanivalójába, hanem várd meg türelmesen, amíg befejezi azt, amit mondani akar! (Már csak azért is fontos megvárni, amíg a másik befejezi mondanivalóját, hogy tudd, mi az, amire reagálnod, vagy válaszolnod kell. Állítólag Márton Áron püspök, nagyon kiváló meghallgató volt. Senkit sem szakított félbe, és miután valaki befejezte a mondanivalóját, megkérdezte tőle, hogy még akar-e valamit mondani. Csak azután kezdett el beszélni, miután a beszélgető partnere elmondta mindazt, amit akart. Nem lehet egyszerre beszélni és hallgatni, ill. odafigyelni. Nekem van olyan tapasztalatom, hogy a beszélgető partnerem akkor kezd el beszélni, amikor én megszólalok. Hiába hallgatom végig türelmesen a mondanivalóját. Amikor hozzá akarok szólni a mondanivalójához, neki mindig van még valami mondanivalója, amit csak akkor tud mondani, amikor én megszólalok. Ez pedig borzasztóan idegesítő.)
2. Ha azt akarod, hogy mások megértsenek téged, akkor te is törekedj megérteni másokat és törekedj önmagadat is megértetni másokkal! (Ne várd el azt, hogy mások kitalálják gondolataidat, elképzeléseidet, vágyaidat, érzelmeidet, stb., anélkül, hogy ezeket közölnéd velük! „Néma gyermeknek az anyja sem érti a szavát.” ...)
3. Gyakorold magadat mindennap, annak megítélésében, hogy mikor kell beszélni és mikor kell hallgatni, mert: „vétkesek közt cinkos, aki néma”, és „sok beszéd szegénység”, ill. „sok beszédnek sok az alja”! (Van, amikor a hallgatás, máskor pedig a beszéd jelenti a helyes erkölcsi magatartást.)
4. Csak akkor szólalj meg, ha biztos vagy abban, hogy amit mondani akarsz, szebben hangzik, mint a csend, és csak akkor hallgass, ha biztos vagy abban, hogy ez jobban szolgálja Isten dicsőségét és az emberek üdvösségét! (Akkor beszélj és akkor hallgass, amikor kell! vö.: „*Mondom nektek: az emberek az ítélet napján minden fölösleges szóról számot adnak, amit kiejtenek a szájukon.*” /Mt 12,36/; „*Mi nem hallgathatunk arról, amit láttunk és hallottunk.*” /ApCsel 4,20/)
5. Beszéded legyen igaz, őszinte, világos, egyszerű, egyértelmű, érthető, szeretettel teljes, csendes, békés, szerény, tapintatos, de ugyanakkor elgondolkodtató, határozott, nyomatékos és átható, mint a „kétélű kard”! (vö.: Zsid 4, 12) Ne csak beszélj, hanem mondj is valamit! (...)
6. Ha azt akarod, hogy mások együtt érezzenek veled, akkor te is próbálj együtt érezni másokkal!

7. Ha azt akarod, hogy mások tiszteljenek, akkor te is tisztelj másokat!
8. Ha azt akarod, hogy mások elviseljenek téged, akkor te is viselj el másokat!
9. Ha azt akarod, hogy mások szeressenek téged, akkor te is szeress másokat! (Tedd azt, ami embertársad javára szolgál, és ne tedd azt, ami árt neki!)
10. Ha igényled mások figyelmét, akkor te is figyelj oda másokra és ne csak önmagaddal légy elfoglalva! Ne csak hallgasd a hozzád beszélőt, hanem figyelj is oda arra, amit mond! Ne programozd magadat arra, hogy csak a „magadét” mondd, anélkül, hogy meghallgatnád a másikat és odafigyelnél arra is, ami a szavai mögött van!
11. Ha másoktól elvárod az őszinteséget, nyitottságot, és a párbeszédre való készséget, akkor te is légy másokkal szemben őszinte, nyílt, és készséges a párbeszédre!
12. Ne akarj erőszakkal másokat megváltoztatni, meggyőzni!
13. Ne akard a saját elképzelésedet vagy véleményedet másokra ráerőltetni!
14. Ne kritizálj alaptalanul és rossz szándékkal!
15. Ne legyenek előítéleteid, alaptalan és jogtalan elvárásaid másokkal szemben! Ne várd el azt, hogy mások azt mondják neked, amit te szeretnél hallani! ...
16. Ne várd el azt, hogy mindig más kezdeményezzen, mindenért más vállaljon kockázatot és felelősséget! Ne élősködj személyes kapcsolataidban!
17. Ne keresd állandóan a rosszat embertársadban, hanem vedd észre a jót is! Feltételezz mindig jó szándékot a másokban!
18. Ne hízelegj másoknak, hanem tudd megmondani az igazat, még akkor is, ha ez kellemetlen, de ezt mindig szeretettel és együttérzéssel tedd!
19. Szembesíts mindenkit reális önmagával és nem a róla alkotott torz képekkel!
20. Csak a meghittség arányában adj kihívásokat másoknak és kihívásaid legyenek mindig szeretetteljesek!
21. Ne skatulyázd be embertársadat és ne ítélkezz fölötte, még akkor sem, ha nagyon jól ismered őt!
22. Ne élj vissza mások bizalmával, türelmével, idejével és jóságával! Ne gondold azt, hogy a te mondanivalód sokkal fontosabb, mint a másé! Másokat is engedj szóhoz jutni! Ne légy gátlástalan a beszédben és légy tekintettel azokra, akik hallgatnak téged! Közösségi megbeszéléseken ne te légy mindig a „főszereplő”! Segítsd megszólalni azokat is, akik szerénységből inkább hallgatnak, noha fontos mondanivalójuk lenne a közösség számára, de ők inkább alázatosan teret engednek azoknak, akik nagyon szeretnek beszélni, ill. mellébeszélni! (Szent Benedek Regulája ajánlja, hogy a legfiatalabbat, ill. a legkisebbet is kérdezzék meg, mert lehet, hogy Isten neki nyilatkoztatja ki az akaratát.) Légy tekintettel mások idejére és türelmére, vagyis, amit el tudsz mondani egy mondatban, azt ne mondd el 30 percben! (Nagyon fontos a meghallgatás, de ezt nem helyes úgy értelmezni, hogy akkor szabad utat lehet engedni a bőbeszédűségnek /szófosásnak/, és ki lehet beszélni a pityókát a földből, mert a másiknak ugyanis végig kell engemet hallgatnia.)
23. Ne gondold azt, hogy mindig neked van igazad, a te ötleted a legjobb, a te gondolatod a legokosabb, a te felfedezésed a legcélravezetőbb, stb.!
24. Tanulj meg veszíteni és kompromisszumot kötni, ami nem azonos a bűnnel és az igazságtalansággal való megalkuvással!
25. Légy nyitott az egyezkedésre, a változásra és változtatásra, a megtérésre és a kiengesztelődésre! Ne légy megátalkodott és ne ragaszkodj foggal-körömmel a saját elképzelésedhez! Tudd elfogadni, hogy másnak a véleménye is lehet ugyanolyan jó, mint a tiéd, még akkor is, ha ugyanazon dologban teljesen ellentétes véleményt képvisel veled

szemben! Fogadd el, hogy nem a te értékrended az egyedül jó és tökéletes! Az értékek tekintetében vedd tudomásul, hogy nemcsak az lehet érték, ami számodra az, és ne kényszeríts másokat arra (rábeszéléssel, elvárással, zsarolással, stb.), hogy azonos véleményen legyenek veled az értékek megítélésében! Tudd elfogadni azt is, hogy ami számodra érték, az esetleg másnak semmit sem jelent! Ugyanakkor azt se felejtse el, hogy léteznek objektív és abszolút értékek (pl.: igaz, jó, szép, szent), és **a kommunikációnak értékközvetítő szerepe is van!** Más szóval: akkor értékes a kommunikációd, ha ezzel értékeket közvetítesz, és nem csupán arra törekszel, hogy a kommunikáció által „önmagadat megvalósítsd”, saját önző érdekeidet képviseld, önmagadat igazold; jól kibeszéld magadat, mint egyfajta önkielégítést gyakorolva, vagy exhibicionista és narcisztikus igényeidet kielégítve. **A kommunikáció, értelemszerűen az önmagunkból való kilépésre és a másokhoz való odafordulásra irányul.** Tehát, amikor kommunikálunk, akkor nem a magunk körül való forgolódásról és az „önmegvalósításról”, hogy ne mondjam: „önmegváltásról” és „önérvényesítésről” van szó, hanem inkább egyfajta önküresedésről, megnyílásról és másokhoz való odafordulásról, ami magában foglalja a sebezhetőséget és a lelepleződés kockázatát, de ugyanakkor magában rejtje az igazi és kölcsönös fejlődés és csiszolódás lehetőségét is. Alapvető kérdés tehát, hogy miért, mit, és hogyan kommunikálsz.

26. Ismerd el a valóságot és az igazságot, még akkor is, ha ez nincs kedvedre! (A megismert igazság elleni tusakodás, Szentlélek elleni bűn!) („*Tükröm, tükröm, mond meg nékem ki a legszebb a világon!*” – amikor a tükör azt mondja, hogy *Hófehérke a legszebb, akkor összetöri a tükröt. Ferenc pápa úgy határozta meg önmagát egy interjúban, hogy ő „egy bűnös ember”.*)
27. Ne beszélj mellé, ne tereld el a szót a lényegről, ne magyarázkodj és mentegetőzz, amikor napnál világosabb az igazság! Ne gondold azt, hogy mindig neked van igazad, és te vagy a teljes és tökéletes igazság letéteményese és birtokosa. Olyan emberrel nem lehet kommunikálni, aki mindig csak a maga igazát mondja, és meg sem akarja hallani, amit a másik mond neki.
28. Ne túlozz! Ne csinálj a bolhából elefántot! Ne magyarázd bele mások szavaiba és tetteibe azt, ami nincs benne! Ne vonj le téves következtetéseket! Lehetőleg egyáltalán ne következtess, de ha ezt mégis fontosnak tartanád, akkor előbb vizsgálj meg a következtetés alapját és kiindulópontját! Ne állapíts meg olyan következtetést, amely a tényekből nem következik! (Ennek érdekében tanulmányozd és gyakorold a logika szabályait! Ahol nincs ok és okozati összefüggés, ott ne próbáld ennek ellenkezőjét bizonygatni. Pl. ha valaki valahonnan egyszer elkésik, ez még nem biztos, hogy tiszteletlenségre, vagy hanyagságra vezethető vissza. Ha egy pap nem mindig veszi fel a reverendát, ez még nem azt jelenti, hogy szégyelli papságát, és baj van a papi identitásával.)
29. Ne fordítsd ki és ne magyarázd félre mások szavait! Értsd jól, amit mondanak neked, még akkor is, ha ezt egyszerű, és nem mindig a legtalálóbb szavakkal teszik!
30. Tudatosítsd önmagadban azt, hogy néha akkor is kommunikálsz, amikor nem akarsz, és esetleg mást is kommunikálsz, mint amit szeretnél! Nemcsak szavakkal lehet ugyanis

kommunikálni, hiszen létezik úgynevezett nonverbális kommunikáció, sőt, metakommunikáció is, amely messze túlmutat a szavakon.³

31. Tanulj meg sportszerűen vitatkozni! Az ellenfelet ne tekintsd ellenségnek! Sajátítsd el az erőszakmentes vitatkozás kultúráját!
32. Tanuld meg kontrollálni és kézben tartani érzelmeidet! Az érzelmek kifejezése fontos a kommunikációban, de ez senkit sem jogosít fel arra, hogy negatív és destruktív érzelmeit másokra okádj. Annak a mondásnak, hogy: „ami a szívemen, a számon”, csak akkor van létjogosultsága, és csak akkor értékelhető pozitív módon, ha ez az őszinteségre és nyitottságra vonatkozik, nem pedig az érzelmek felelőtlen, kontrollálatlan és gátlástalan szabadon engedésére. Tanuld meg úgy kommunikálni mások felé a negatív és „letiltott” érzelmeidet, hogy az ne legyen bántó a másokra nézve! Ezt megteheted pl. azáltal, ha egyes szám első személyben mondod el azt, hogy egy szó, cselekedet, esemény, viszonyulás, stb. milyen hatással volt rád. (Pl.: „ez nekem fáj”, „ez nekem rosszul esett”, „ez engem felháborított”, „emiatt haragot éreztem”, „ez engem elszomorított”, „ennek örvendek”, stb. Ne azt mondd tehát, hogy: „mivel te ezt tetted, vagy mondtad, ezért te egy nagy barom vagy”. Az érzelmek ilyen módon való kommunikálása nem segít a kapcsolatápolásban. Tehát: ne mondj ítéletet, ne analizálj, ne projektálj, ne interpretálj, és ne vonj le értékítéltszerű következtetéseket, mások magatartásával, vagy megnyilvánulásaiival kapcsolatban, hanem inkább állapíts meg tényeket, önmagaddal, és a másokkal való kapcsolatodból származó új önazonosságoddal kapcsolatban.)
33. Az érzelmek elfojtása, valamint a megfelelési kényszer, amely arra irányul, hogy azt mondd, amiről azt gondolod, hogy a másoknak tetszeni fog, nem segíti a kapcsolat fejlődését és elmélyülését.
34. A felsőbbrendűségi érzés és annak kinyilvánítása, a kisebbségi komplexus és ennek el nem ismerése (palástolása), a tévedhetetlenség rögeszméje, az ártatlansági örület, a szentségellenőrző hadjárat (mások életének erkölcsi szempontból való kontrollálása), a romboló kritika, a lekezelési és kioktató stílus, a megszólíthatatlanságig „tökélyre fejlesztett” autoriter státus, a mimózálelkű túlérzékenység, és más hasonló furcsaságok, válaszfalat emelnek a felek közé és lehetetlenné teszik a kommunikációt.
35. Nem kell és nem is lehet minden kapcsolatot elmélyíteni, hiszen vannak úgynevezett: „*csak elméleti*”⁴, és *virtuális*⁵ szinten működő, *köszönő-viszonyos*⁶, *tárgyi*⁷ és *pragmatista*⁸

³ pl. gesztusok, mozdulatok, arcmimika, tekintet, fejcsóválás, legyintés, suttogás, hanglejtés, hanghordozás, hangsúlyozás, hangnem, kiabálás, kötekedés, értetlenkedés, csipkelődés, cinizmus, ironia, célozgatás, kritizálás, kétségbevonás, tüntetés, éhségstrájk, kézfogás, érintés, ruházkodás, díszítés, ajándékozás, ajándékok elfogadása vagy visszautasítása, elfordulás, nem köszönés, válaszadás elmulasztása vagy megtagadása, ígéretnek teljesítésének elmulasztása, megbeszélte találkozásra való elmaradás vagy elkésés, türelmes várakozás, figyelmetlenség, odafigyelés, érdeklődés, hallgatás, meghallgatás, lehallgatás, pletykázkodás, titkolózás, levélírás, nevetés, sírás, távolságtartás, idegenkedés, komolyság, komorság, mosoly, gondoskodás, munka, elkötelezettség, felelősség vállalás vagy nem vállalás, határozottság vagy határozatlanság, rombolás, pusztítás, személtetés, rendetlenítés, rendetlenkedés, plakátok és feliratok eltüntetése, stb. ***Ezek mind hozzátartoznak a kommunikációhoz, vagy úgy, mint nonverbális, ill. metakommunikációs eszközök, vagy úgy, mint közvetített tartalom, akár szándékos közvetítésről legyen szó, akár nem szándékosról.***

⁴ Vagyis a gyakorlati életben nem létező.

⁵ Látszólagos, csak a képzeletbeli világban létező, nem valódi, csak lehetőségként létező.

ill. „profitorientált” kapcsolatok”. Az ilyen kapcsolatokat nem kell erőltetni, és nem kell elmélyíteni, hacsak a felekben nincs meg a vágy arra, hogy más szintre emeljék a kapcsolatukat. (Ami nem megy, azt nem kell erőltetni!)

A jó kommunikáció az, amely segít az igazság, ill. valóság megismerésében és megismertetésében, valamint annak szabadon történő elfogadásában. A jó kommunikáció azt jelenti, hogy tiszteletben tartom a másik ember szabadságát és jogait. Nem akarom befolyásolni, beskatulyázni, vagy manipulálni. Nem erőltetem rá embertársamra a saját akaratomat és elképzelésemet.

A jó kommunikáció igazi értéket közvetít.

A jó kommunikáció önzetlen szeretetből fakad.

A jó kommunikáció építi Isten országát.

Nem jó az a kommunikáció, amikor (valaki):

- mondja a magáét, anélkül, hogy a másikat meghallgatná;
- oda sem figyel a másokra és meg sem próbálja „látni a fától az erdőt”,
- csak a saját szemszögéből, egyoldalúan és önző szempontjai szerint lát mindent,
- állandóan félbeszakítja a másikat, nem várja meg, hogy a másik befejezze mondanivalóját,
- nem figyel másra, csak önmagára; csak magával van elfoglalva; meg sem hallja, amit a másik mond neki;
- nem veszi fel a telefont és nem hív vissza;
- közösségi megbeszélések alkalmával nem hagy másokat szóhoz jutni, és úgy gondolja, hogy amit ő mond, az a legokosabb,
- két különböző csűrben csépelünk, nem vagyunk egy hullámhosszon, elbeszélünk egymás feje fölött,

⁶ Amikor két ember kapcsolata abban merül ki, hogy ha esetleg véletlenül találkoznak, akkor köszönnek egymásnak, és nem mennek el egymás mellett úgy, mintha nem is vették volna észre egymást, de ezzel befejezettnek is tekinthető a köztük zajló kommunikáció.

⁷ Amikor a kapcsolattartásban nem a személy a fontos, hanem valamilyen tárgy köti össze a feleket. Ilyen lehet pl. az orvos és a páciens közötti kapcsolat, ha csupán a betegség, ill. a gyógyítás képessége köti össze őket.

⁸ Haszonelvű

- mindig ugyanoda kanyarodunk vissza, nem jutunk egyről a kettőre, hosszas tárgyalás után ugyanott vagyunk, ahonnan elindultunk,
- csak azt hallja meg, amit akar és mindig azt hallja, amit akar, még akkor is, ha nem azt mondják neki, amit hallani szeretne (nagyot hall, mint macska a disznóvágáskor, ...),
- olyan következtetéseket von le, amelyek nem következnek logikusan az elhangzottakból,
- furcsa módon, pontosan az ellenkezőjét kell érteni annak, amit egyesek kommunikálnak a külvilággal. Pl., ha erőfitogtatást és haragot kommunikálnak, akkor ez inkább a félelem palástolása; ha alázatoskodnak, akkor ez inkább a karrierizmusuk és hatalomvágyuk palástolása, stb.
- pont az ellenkezőjét érti annak, amit feléje kommunikálnak (Pl. valaki jót akar a másiktól, jó szándékkal közeledik feléje, de a másik fél mindezt úgy érti és értelmezi, hogy rosszat akar neki. Egy kisgyerek pl. szeretne játszani az éles késsel, és ha ezt nem adják oda neki, akkor megsértődik, és azt hiszi, hogy rosszat akarnak neki, mert visszautasították a kérését. Néha a felnőttek is kisgyermek módjára viselkednek. Pl. amikor egy pap kihirdeti a templomban, hogy gyűjtést szervez a templomjavításra, mindig vannak olyanok, akik azt hiszik, hogy a pap rosszat akar nekik, pedig pontosan az ellenkezőjéről van szó.),
- a kommunikáció miatt keletkeznek konfliktushelyzetek, és ezekből: harag, elszigetelődés, indulat, magába zárkózás, megkeményedés, elhidegülés, vigasztalanság, stb. származik, ...

Tudomásul kell venni azt is, hogy vannak emberek, akikkel nem lehet kommunikálni, vagy akikkel csak felszínes és jelentéktelen dolgokról lehet kommunikálni. Ami pedig nem megy, azt nem kell erőltetni!

Befejezésül szeretném egy kicsit ráirányítani a figyelmet arra a szituációra, amikor kemény valósággal állunk szemtől szembe. A személyes kapcsolatokban és kommunikációban ez akkor következik be, amikor a kapcsolat elmélyítésének útján, egy adott ponton, kihívásokat adunk egymásnak, szembesítjük egymást bizonyos valóságokkal. A kapcsolatok elmélyítése érdekében erre szükség van. Ezt nem lehet megspórolni, de mindig mérlegelni kell, hogy érdemes, vagy nem érdemes egy kapcsolatot elmélyíteni, mert sok esetben ilyenkor megszakadhat a kapcsolat, amiatt, hogy egyik vagy másik fél nem tudja elfogadni a kihívást és szembesítést. Ennek oka lehet az is, hogy a kihívás nem megfelelő időben, és körülmények között hangzott el, nem a meghittség arányában, de lehet az is, hogy a fogadó részéről olyan hiányosságok jelentkeznek, amelyek a helytelen önszeretetből és a valóságnak nem megfelelő énképből fakadnak. (...)

A keresztény embernek Jézus Krisztus a példaképe. Ezért a kommunikációban is Jézus Krisztust kell követnie! Jézus tudott nagyon gyöngéd és együtt érző is lenni, de néha nagyon kemény és

szigorú is tudott lenni. Nem törekedett mások meggyőzésére, mások tetszésének az elnyerésére, és messzemenően tiszteletben tartotta mások szabadságát, mégis nagyon hatékonyan kommunikált. Volt, amikor meg sem szólalt (pl. Pilátus előtt, vö.: Jn 19,10), máskor csak ujjával írogatott a homokba /Jn 8,6/, esetleg haragosan végignézett a farizeusokon, keményszívűségük miatt /Mk 3,5/, vagy szomorúan ránézett Péterre hittagadása után /Lk 22:61-62/, de ez elég volt ahhoz, hogy Péter keserves sírásra fakadjon. Nem véletlenül állapították meg róla, hogy ő úgy tanított, mint akinek hatalma van, és nem úgy, mint az írástudók. Mindezek ellenére Jézust sem értette meg és fogadta el mindenki. Akik viszont elfogadták, azoknak Ő megmutatta az ÉLETRE vezető utat.

A hit és az élet elválaszthatatlan. Jézus az Út, az Igazság és az Élet /Jn 14, 6/. A hit megélésében és átadásában nekünk is a jézusi kommunikációt kell elsajátítanunk, Jézus életét kell élnünk, és Jézus útját kell járnunk!

ÖSSZEFOGLALÁS:

A kommunikációnak óriási szerepe van a hit megélésében és átadásában.

A kommunikáció azonos a léttel, hiszen minden létező a pusztán létével is kommunikál.

Az ember a teremtés koronája, az Isten képmása, ezért ennek megfelelően kell kommunikálnia!

Ehhez az szükséges, hogy visszatérjen létének forrásához, Istenhez, és mély szeretetkapcsolatban éljen vele.

A hit megélése és átadása csakis jó kommunikáció által lehetséges, ami nem csupán prédikációt jelent, hanem elsősorban mély szeretetkapcsolatot (Istennel, embertársaimmal és önmagammal), valamint az erről szóló tanúságtevést.

Bertalan László

Kerelőszentpál, 2013. október 10.