



BUSINESS COACH HUNGARY

A közléssorompókról

Istenem,

 adj erőt megváltoztatni azokat a dolgokat,
amiket meg tudok változtatni,

higgadtságot,
hogy elfogadjam, amiket nem tudok megváltoztatni,

s bölcsességet, 
hogy különbséget tudjak tenni a kettő között.

- Dr. Thomas Gordon



Hallottatok már a közléssorompókról?

A közléssorompókat általában tudattalanul használjuk, sokszor nem tudjuk milyen hatást vált ki a fogadó félből. Viszont ha ezt nem tudjuk, egészen más információt juttatunk el a partnerünkhöz (kollégához, társhoz, gyerekünkhöz) mint amit szándékunkban állt, és a beszélgetéssel nem azt a célt érjük el, amit szeretnénk. Sőt, adott esetben pont az ellenkezőjét. Érdekességük, hogy ezek nem csak negatív, hanem pozitív gondolatok is lehetnek.

Azért, hogy ne essünk ebbe a csapdába, és azt mondjuk, amit valóban szeretnénk kifejezni, gondoltam több részletben bemutatom ezeket a közléssorompókat.

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

Dr. Thomas Gordon szerint 12 féle közléssorompó létezik:

1. Utasítás, ráparancsolás, irányítás,



„Nem érdekel, hogy mit akarsz, kezd ezt végre el!”

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

2. Figyelmeztetés, fenyegetés



„Mebánod, ha ezt megteszed!”

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

3. Prédikálás, moralizálás



„Ezt igazán tudnod kellene már magadtól is!”

Az ilyen mondat bűntudatot kelt az emberben, hiszen azt érezteti vele a másik, hogy ő nem jó, nem kompetens, rossz. Ez a közléstípus a másik iránti bizalmatlanságot is jelzi, vagyis, hogy az egyik fél nem bízik abban, hogy a másik fél el tudja dönteni, hogy mit szeretne, mi fontos.

4. Tanácsadás, megoldási javaslatok



„Szerintem nem így kell ezt megcsinálni, hanem így...!”

Az ilyen típusú közlésekkel azt üzeni az egyik ember a másiknak, hogy ő nem képes saját maga megoldani a problémáit, tehát alkalmatlan.

A gyakori tanácsadás további hátránya, hogy sokszor akadályozza a saját ötletek megszületését.

5. Kioktatás, logikai meggyőzés



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

6. Ítékezés, kritizálás, hibáztatás



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

Ez az a közléssorompó, amely talán leginkább alacsonyabb rendűnek, ostobának, méltatlannak állítja be az embert. Sok ember énképét nagyban befolyásolja a másik véleménye, azaz úgy ítéli meg önmagát, ahogyan azt másoktól hallja. Ha sok ilyen típusú közlést hall valaki, akkor úgy fogja érezni, hogy nincs benne semmi jó, hogy őt nem lehet szeretni.

7. Dicséret, egyetértés



Ha sokszor dicsérünk valakit, akkor a dicséret veszít az értékéből, nem számít igazi elismerésnek és a másik fél kételkedni fog ennek a hihetőségében, igazságában. Ugyanakkor a túl gyakori dicsérethez szokott egyénnél a dicséret elmaradása is nyugtalanságot kelthet és elbizonytalaníthatja őt.

Ezen kívül megakasztja a másik fél gondolatmenetét, érzelemkifejezését és problémafelvetését.

Például: Ma, a munkahelyemen konfliktusba kerültem a főnökömmel. Meséltem neki, hogy mi a baj az egyik projektünkkel. Elkezdtem felvetni, hogy lehetne rajta javítani, amikor a főnököm ezeket reagálta:

Rendszerint nagyon jó az ítélőképességed.

Intelligens ember vagy.

Nagyon sok tehetség van benned.

Komoly karrier csináltál most mégis...

Nem most kezdted a szakmát.

A kisujjadban van.

8. **Kifigurázás, csúfolás, megszégyenítés, nevetségessé tétel**



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

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

9. Értelmezés, elemzés, diagnosztizálás



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

„Mindig bajod volt a felettesekkel?”

„Jónak akarsz mutatkozni.”

„Csak azért csinálod ezt, hogy rád figyeljünk.”

„Rosszul gondolod.”

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

10. Megnyugtatás, együttérzés, vigasztalás



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

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

11. Kérdezősködés, faggatózás



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

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

12. Humorizálás, témaváltás, kitérés



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

A fenti 12 pontban ismertetett kommunikációs hibák erősen befolyásolhatják az emberek közti kapcsolatok minőségét. Fontos tehát figyelni arra, hogy kinek, mit, mikor és hogyan mondunk, hiszen ezen mondatok mögött rejtett tartalmak vannak, melyekkel akaratunk ellenére megbánthatjuk beszélgetőpartnerünket, valamint akadályozzuk a kommunikációt, sorompót állítunk a megoldások felé haladó úton.

Minden olyan esetben, ahol közléssorompó helyet a figyelmet választjuk, az időigényesebb és nehezebb megoldás mellett voksolunk és lemondunk a másik megváltoztatásának igényéről és óhajáról. Egy közléssorompót adónak tudnia kell, hogy közléssorompója nem elfogadni, inkább megváltoztatni akarja a másikat. Azt is érdemes tudni, hogy egy-egy ilyen sorompó és a hozzá csapódott légkör nagyon hátráltatja a személyiségfejlődést valamint árt a lelki egészségnek is.

Mi lehet a megoldás? Az értő figyelem.