

## **Kommunikációs csőd**

### **– Beszélgetés a beszélgetésről –**

Magyar Judit interjúja

**Nem tudunk beszélgetni. Legalábbis nem úgy, mint mondjuk Platon és társai, Szókratész és tanítványai, Szókratész és Gorgiász vitáját ma is élvezzük, ám nem biztos, hogy az utókor számára mi is ilyen izgalmasak leszünk. Mit mutatnak kommunikációs „terepasztalaink”? A kérdésre Csepli György szociálpszichológus, az Eötvös Loránd Tudományegyetem adjunktusa válaszol.**

**ÉS:** - Butábbak vagyunk mint a régi görögök?

– Nem hiszem. Nem azért, mert vakon bízom a fejlődésben. Hanem mert úgy gondolom, ha a kommunikáció szempontjából elszigetelt epizódokat veszünk, ha összefüggéseiből kiragadunk, mondjuk, egy patriarchális közösséget vagy egy régi bérház gangját, vagy vesszük Bécset, a két világháború közötti kávéházi Pest élő modelljét, akkor ezek a helyek megalapozhatnak valamilyen nosztalgiát. Csak azt felejtjük el, hogy mégsem ezek jellemezték a társadalmak egészét, csupán egy részét. Akik negyven évig halálra dolgozzák magukat, azokról nem tudjuk, miről társalogtak. Évezzük az ókor tudósait, de nem tudhatjuk, mennyi rabszolgakín húzódik meg csevegésük mögött.

**ÉS:** - A kommunikáció az értelmiség passziója volna? Vagy a gazdagok kiváltsága?

– Aki éhezik, annak nem mondhatjuk, hogy minőségi módon éhezzen. És akinek nincs lakása, azt sem arra kell megtanítani, hogy kommunikáljon (nemcsak kommunikációhoz kell folyamodnia, hogy lakáshoz jusson). Mire lakáshoz jut, kifulladás, vagy kis lakást kap és kezdheti újra. Csakhogy mi gyakran azoknak sem tudjuk a kommunikációs feltételeket megteremtetni, akik élnének a lehetőséggel. Ha a lakótelepi lakásokat ugyanezért a pénzért másképpen építik, ha nem szalagszerűen helyezik el a házakat, hogy az emberek még véletlenül se találkozzanak egymással, hanem sugarasan, hogy át kell bukjának a másikon, akkor állítom, megállnának beszélgetni. Kis kioszkokat lehetne építeni középre, kávéházakat, parkokat, szökőkutakat, vendéglőket; a lakótelep rögtön barátságosabbá válnék. Amerikában láttam hasonló vállalkozásokat, ahol megfigyelték, ha az emberek úton-útfélen találkoznak, akkor kapcsolatba lépnek.

**ÉS:** - A felszínes kapcsolat is ér valamit? Nem időpocsékolás?

– Parkinson mondta, hogy a lélek gyakran túlcserélődik csalódással, irigységgel, örömmel; kell

valami szelepet találni, és az emberek inkább a kutyájukkal beszélgetnek, mint hogy hallgatásra kényszerüljenek. A beszélgetés első, primitív célja, hogy érzelmeket fejezzünk ki, amelyeket nem tudunk magunkban tartani. A világ tele van olyan emberekkel, akik csakis ez okból beszélnek, akik a nyomaték kedvéért gesztikulálnak, és megkönnyebbülnek, ha mondanivalójuk végére érnek. A belső nyomás alatt előtörő érzelmek nem arra valók, hogy magyarázzanak, okítsanak, irányítsanak, tetsszenek, hanem hogy feloldjanak. Azért gondoljuk az ilyen beszélgetést hiábavalónak, mert az emberek közben úgy viselkednek, mint a biliárdgolyók. Elszaladnak egymás mellett. Az a fajta kommunikáció, ami segít és okít, az az úgynevezett minőségi kommunikáció. Pontosabban: empátiás kommunikáció. Azt jelenti, hogy nemcsak arra figyelek, amit mondok, hanem azt is figyelembe veszem, amit a másik akar hallani. Azonosulni tudok, és megértem, hogy ő is éppen olyan pletykás, csalódott ember, mint én.

**ÉS:** - Ezek szerint kétféle kommunikáció létezik: felszínes és minőségi. A halandók csupán barátkoznak, a halhatatlanok viszont minőségi módon kommunikálnak.

– Jürgen Habermas nyugatnémet szociológus az emberi tevékenység két formáját különbözteti meg: a harcot a természettel (és ennek fő eszközeként a munkát), másrészt az embernek a saját természetétől való emancipációját. Amikor az ember — mint nem — kidolgozza magát a természetből, megteremti a történelmet, akkor instrumentális, célvezérelt akciósorozatot hajt végre. Ennek eredménye, hogy egy ilyen lakótelepi lakásban ülhetünk, hogy véd a négy fal, melegít a központi fűtés. Miközben dolgozik az ember, kommunikál is: mosolyog, integet, jeleket cserél. De a kommunikációnak – a hebermasi gondolat mentén – a másik folyamatban rejlik a nagyobb szerepe: amikor az ember függetleníti magát biológiai anyagától, s önálló személyiséggé válik. Nyomot hagy a világban. A kétféle cselekedetben ellentmondás rejlik. A munka – a maga szigorú és külső célok elérésére irányuló logikájával – előfeltétele az embernek mint társadalmi lény kialakulásának. Az ember azonban egyidejűleg olyan ösztönöknek rabja, amelyeket el kell nyomnia, ezért, hogy a munka társadalmi szervezetébe bekapcsolódhasson.

**ÉS:** - Feloldható az ellentmondás?

– Feloldhatatlan. Ha valamilyen külső célt el akarok érni, és annak minden belső kívánságomat alárendelem, akkor elérem ugyan a célt, de egy kicsit — Kőműves Kelemennéként — befalazom magam az eredménybe. Ha az ember fel akar jutni a Holdra, meg akar hódítani egy ismeretlen földrészt akár „csak” egy gyárat akar fölépíteni, akkor önmagán kívüli célt céloz meg. Ha belepusztul, akkor jönnek mások, akik a helyébe állnak. Saint-Exupéry Éjszakai repülés című elbeszélése kristálytisztán érzékelteti ezt a kettősséget. Egy éjszaka odavész a férj; a feleség számára pótolhatatlan, de a pilóták főnöke azt mondja: asszonyom, az éjszakai postajárat fontos, folytatódni fog. Ez egyszerre felemelő és tragikus: az ember végtelen lehetőségeit igazolja, hogy csak saját maga képes elpusztítani önmagát.

**ÉS:** - Nemcsak a halál pusztít. Lassan ölő mérge az egyedüllét. A közömbösség mai fokán nem az a lényeg, hogyan kommunikálunk, hanem hogy kommunikálunk-e egyáltalán?

– Munkahelyeken az általános kommunikációs deficitnek pontosan az ellenkezője tapasztalható. Ha feltérképeznénk a munkahelyeket — kivéve, azokat, ahol szalagon, darabérben dolgoznak — rájárnánk, hogy a munkahelyen beszélgetünk egymással a legtöbbet. Talán mert érezzük, hogy a célra-vezérelt cselekvés, vagyis a munka nem elég kifizetődő. Ha bárki bemegy például egy hivatalba, ahol két tisztviselő szalámis zsömlét falatozva jópofa történeteket mesél, akkor azt látja, hogy igenis van kommunikációs színtér.

**ÉS:** - A Mozgó Világ című folyóirat egyik számában egy fiatal mérnök leírja hétköznapijait, és azt, hogy mi történt vele, amikor komolyan vette a feladatát. Kirúgták. Ez ugyan ritkán fordul elő, de a közhangulat olyan, hogy gyanakvással és idegenkedéssel nézik, ha valaki szeret dolgozni.

– A kommunikációt nem tanítják az iskolában. Úgy terjed, mint a vadnövény: összevissza. Nem intellektus kérdése, nem műveltségtől függ, minden ép idegrendszerű ember elsajátíthatja. Csakhogy olyan, mint a nyelv: minél később kezdjük, annál nehezebb megtanulni.

**ÉS:** - A művészet segít?

– Sokat. Virginia Woolf a világ talán legjobb beszélgetője volt. Írásai olyanok, mint a tükör: aki eléjük áll, meglátja magát bennük. Szerinte a személyiség éppen annyira művészi alkotás, mint egy gótikus katedrális. Célja nem a hírnév, nem az, hogy majdani nemzedékek idézzék. A személyiség nem állít szobrot magának a piactéren, csak a lelkének keres kapcsolatot. Woolf szerint a kapcsolat igazság, a kapcsolat boldogság. Kötelességünk, hogy megosszuk, amink van, hogy bátran alászálljunk és napvilágra hozzuk a legromlottabb gondolatainkat is. Ne titkoljunk semmit, ne színleljünk semmit. Ha tudatlanok vagyunk, mondjuk ki. Ha szeretjük barátainkat, adjuk értésükre.

**ÉS:** - az író mégis öngyilkos lett.

– Kommunikációs sérüléseket csupán kommunikációval lehet gyógyítani. Csakhogy már a katolikus egyház nagy felfedezése, a gyónás is meglehetősen személytelen kapcsolattá vált. Olaszországban például lehallgató készüléket helyeztek el egy gyóntatószékben, a pap mellé, főbenjáró szabálytalanságot követtek el. (az egyházi jog szempontjából). Rájöttek, hogy az eredmény ugyanolyan, mint amikor az embert behívja a főnöke és azt kérdi: ugyan miért vagy olyan szomorú? A gyógyító kommunikáció sokkal mélyebb. Az különbözteti meg a pusztán célra-vezéreltől, hogy lehetőség van a visszakerdezésre: „Ezt hogyan érted?”

**ÉS:** - Ezt hogyan érti?

– Ha azt mondom: szép a virág, nem mindenki gondol ugyanolyan virágra. Van, akinek a liliom szép, van, akinek az őszirózsa, és van, akinek a pipacs. Mindegyiküknek más és más okból tetszik. Nem az az érdekes, ami elhangzik, hanem ami mögötte van: ami nem hangzik el. Ehhez kell megtalálni a közös jelzésrendszert. A bridzs jó próbaterepe a kapcsolatteremtésnek: igazi kommunikációs terepasztal. Csak arra a kettőre vagy arra a négyre érvényes, akik játsszák. Párosan játsszák, mindig kettő van egymással szemben. Bridzs azt jelenti: híd a párok között. Ha eltérő jelet alkalmazok, a másik kettőnek joga van

rákérdezni, hogy mit értek rajta. Ez a fontos, mert az életben számtalanszor előfordul, hogy különböző megállapodás szerint beszélünk, és nem kérdezzük rá. Sokszor férj és feleség egész életüket leélik egymás mellett anélkül, hogy visszakérdeznének.

**ÉS:** - Valahol olvastam, hogy bármilyen kapcsolat csakis folyamatában érvényes, csakis akkor, ha nem rögződünk a pillanathoz.

– A pillanatnak van egy rossz tulajdonsága: elmúlik. De nemcsak a pillanat, mi is. Hubert Humphrey-ről, az Amerikai Egyesült Államok volt alelnökéről hírlík, hogy nemcsak az élet kommunikációs formáit sajátította el ragyogóan, hanem a halálét is. Az újságok képes mellékletekben számoltak be, arról, hogy a családtól körülvéve, egyenként építve le a kapcsolatait, méltóságteljesen és könny nélkül halt meg.

**ÉS:** - Vajon ez a formális méltóság nem gusztustalanabb, mint az őszinte rettegés?

– Nem, mert később megszokjuk, és magatartássá válik. Sokkal jobb, mint ha szégyelljük a depressziókat. Vannak családok, ahol az örült nagyanót kutyaólakban tartják, mert szégyellnek vele orvoshoz menni. Czeizel Endre mondja — és ez kiváltképpen a lelki betegségre vonatkozik —, hogy a betegség nem az egészség ellentéte. Nincs köztük olyan merev válaszfal, mint hisszük, mint élet és halál, mint fekete és fehér között. Át kellene alakítani a betegségről alkotott fogalmunkat, úgy hogy ne abnormális állapotot jelentsen, hanem az élet egyik változatát. Persze, ehhez nem fehér köpenyes, elidegenített ápolók kellene, hanem normális pszichoterápiái és mentálhigiéniai hálózat. Ameddig a házassági tanácsadó úgy fest, mint egy abszurd dráma, a szakorvos pedig gyógyszert ír fel a neurózisra, hogy az elkendőzött seb tovább fertőződjön, addig nincs remény a sikerre.

**ÉS:** - Ki felel a kommunikációs csődért?

– Ha én bal lábbal kelek föl, az a rosszkedvek egész sokaságát jelenti. Megsínyli a feleségem, a gyerekeim, az a négy-öt ember, akivel a munkahelyemen találkozom, a közérteladó, az autóbuzson mellettem ülő. A hétköznapi életben tehát nem lineárisan, hanem mértani haladvány szerint szaporodik a rosszkedv, a megkeserített élet. Néha egymásra mosolyoghatnánk.