



SERES ERIKA

BUSINESS COACH, HR VEZETŐ

HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ



Olvasási idő: 15 perc

BEVEZETÉS

Hatékony kommunikációra az életünk minden területén szükségünk van.

Legyen szó a tanulmányainkról, állásinterjúról, önmagunk képviseléséről pl. hivatalos ügyben, szülőként, munkatársként és még sorolhatnánk, ám legfőként emberként fontos, hogy egyértelműen és tisztán juttassuk környezetünk tudtára üzenetünket és álláspontunkat.

Mégis miért érezzük úgy sokszor, hogy mégsem hatékonyan kommunikálunk és mit tehetünk azért, hogy ezt fejlesszük?

A hatékony kommunikáció című kurzus ebben nyújt segítséget, hogy mire érdemes figyelni és milyen készségeket érdemes fejleszteni annak érdekében, hogy a mondanivalónk célt érjen és ezáltal teljesítményünket is javítsuk.

A hatékony kommunikáció által meglévő készségeinket jobban ki tudjuk használni.



***Nemcsak akkor érünk el ezáltal teljesítmény növekedést ha mi magunk hatékonyan kommunikálunk, hanem akkor is, ha másoknak is lehetővé tesszük, hogy hatékonyabban kommunikáljanak velünk.
Tehát legyünk nyitottak az olvasóleckében leírtak befogadására és alkalmazására egyaránt.***

A hatékony kommunikációt számos menedzsment tananyag dolgozza fel, melyek közül azokat választottam ki, melyek aktuálisak, örök érvényűek és bevált módszerekre támaszkodnak.

Ezekből fogok néhány témát kiemelni ebben az olvasóleckében, melynek forrásai a lecke végén találhatóak és javaslom a hallgatók könyvespolcára.

A kommunikáció akkor hatékony, ha a célcsoport egyértelműen megkapja azt az üzenetet, amit a beszélő szán számukra. Akkor ér célba az üzenet, ha beszélő kellően felkészül, hogy milyen üzenetet szeretne célba juttatni (FELKÉSZÜLÉS), a hatékony kommunikáció eszköztárát használva át tudja adni (ELŐADÁS/ÁTADÁS) és utánköveti, hogy mindenki ugyanazt érti-e az elmondottak alapján (TÜKRÖZÉS).

A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ELEMELI:

1. ÜZENET MEGFOGALMAZÁSA, PROAKTIVITÁS A NYELVHASZNÁLATBAN

„Egyedül ne tégy semmit, segítenek hatan! Név szerint: Miért, Hol, Mit, Ki, Mikor és Hogyan.”

(Rudyard Kipling)

Ezen hat kérdés megválaszolásával kellőképpen fel lehet készülni az üzenetünk átadására, álláspontunk megvilágítására, ami a felkészülés elengedhetetlen része. Mondanivalónk akkor lesz világos és lényegretörő, ha tudjuk, hová szeretnénk eljutni és milyen végeredménnyel leszünk elégedettek egy-egy megbeszélésen, állásinterjún vagy a hétköznapi kommunikációban egyaránt. Szánjunk a felkészülésre elegendő időt annak érdekében, hogy tisztán megfogalmazott üzeneteket juttassunk el bármilyen helyzetben bármilyen kommunikáció során.

Az üzenetet, a mondanivalónk lényegét minden esetben fontos a hallgatóság igényeihez szabni.

A proaktivitás egy tevékeny és kezdeményező hozzáállás, mely abban segít minket, hogy a problémák helyett a lehetséges megoldásokra fókuszáljunk.

A proaktív nyelvhasználat során olyan kifejezéseket használunk, ami segít megvilágítani azt, hogy a felvetett/tárgyalt kérdésben a megoldásnak vagyunk a része, nem pedig a problémának. A pohár félig

tele van, ezt érdemes a nyelvhasználatban is alkalmazni. *„Lássuk a lehetséges megoldásokat”* „Van választási lehetőségünk” *„Erre az lehet a megoldás, hogy”* „Szívesen megteszem ezeket a lépéseket a cél érdekében”. A proaktív nyelvhasználat minden esetben a segítségünkre lesz annak érdekében, hogy eredményesen érvényre juttassuk hozzáállásunkat és üzenetünket.



A reaktív szóbeli megnyilvánulások mind gyengítik a kommunikáció hatékonyságát és a cél megvalósulását. *“Ez nem az én hatásköröm”, “Ez úgysem működik” “Én már semmit sem tehetek ezért”* és még sorolhatnánk a napi reaktív nyelvi fordulatokat, azonban ne feledjük, mi a cél és mire fókuszálunk a kommunikáció során, milyen eredménnyel szeretnénk zárni, folytatni a kommunikációt.

A proaktív nyelvhasználat abban is segít, hogy a beszélő felek kapcsolatának minősége épüljön, ne pedig leépüljön.

H. Paul Grice brit filozófus megalkotta a **hatékony kommunikáció egyik alapvető szabályát**, mely szerint: **„Mindig úgy járulj hozzá a társalgáshoz, ahogy az adott szakaszban a beszélgetés adott célja és iránya megköveteli.”**¹

Grice szerint érdemes figyelni a következő 4 alapelvre, hogy elérjük a hatékonyságot:

1. **Mennyiség:** elegendő információ, de ne vesszünk el a részletekben. Fókuszáljunk a lényegre.
2. **Minőség:** amit mondunk, az valós legyen és tényszerű, kerüljük a spekulációt
3. **Relevancia:** maradjunk a témánál, nem veszítsük szem elől a beszélgetés lényegét
4. **Mód:** érveljünk logikusan és egyértelműen fogalmazzunk.

¹ Mikael Krogerus – Roman Tschäppeler - 44 Kommunikációs modell – a hatékony önkifejezés és eredményes együttműködés könyve HVG könyvek 2020. 110. oldal

A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ELEMEI:

2. AKTÍV FIGYELEM ÉS TÜKRÖZÉS

Egy egyszerű, mégis hátborzongatóan hatékony eszköz a kommunikációban a tudatos hallgatás, vagyis az aktív figyelem és az ezt követő tükrözés. A kommunikáció és az információ korában gyakran megfigyeljük, hogy a tudatos hallgatás mekkora jelentőséggel bír a kommunikáció hatékonyságát illetően. Gyakran hallhattuk már azt, hogy két fülünk van és egy szánk, ami nem véletlen és érdemes ennek arányában használni őket.

“A természet nekünk csak egy nyelvet, de két fület adományozott, hogy kétszer annyit figyeljünk, mint amennyit beszélünk.” Epiktétosz

„Az aktív hallgatás a pszichológiai gátak ledöntését, teljes nyitottságot, empátiás készséget a verbális és nem verbális, illetve metakommunikatív üzenetek pontos dekódolását, a figyelem folytonos jelzését az adó számára tisztázó kérdések használatát és az érzelmek és gondolatok szavakban való visszatükrözését jelenti.”²



Az aktív hallgatás során a másik fél érzéseire és a mondanivaló tartalmára fókuszálunk. Fontos, hogy a másik fél megértése legyen az elsődleges (és egyetlen) szándékunk a kommunikáció során.

Az aktív hallgatás sokszor nem könnyű, de fejleszthető készség, hiszen automatikusan bekapcsolnak saját élményeink, gondolataink, esetleg hasonló témában átélt tapasztalataink, amiket

ilyenkor félre kell tennünk. Kellő gyakorlással az aktív figyelem és tudatos hallgatás

fejleszthető és a hallottak tükrözésével a kommunikáció hatékonyságát fénysebességre kapcsolhatjuk.

A tükrözésnek számos előnye ismert. Minden ember szereti, ha figyelnek rá és még jobban szeretik, ha meg is értik őket. A visszatükrözés azt üzeni a beszélő számára, hogy törekszünk a megértésre, hogy közösen értelmezzük a hallottakat. Segít abban, hogy mindkét fél biztonságban érezze magát a kommunikáció során, csökkentve ezáltal az esélyét az egymás melletti elbeszélésnek.

Tükrözz, de ne trükközz!



Akkor beszélünk hatékony tükrözésről, ha megfogalmazásunk rövid és lényegre törő. Tükrözés során kerüljük a minősítést és a véleményformálást, hiszen a hallgatás és a tükrözés a másik félről szól. Figyeljünk a részletekre, amiből a másik fél érzi, hogy teljes mértékben élvezzi a figyelmünket.

Érdemes úgy fogalmaznunk (proaktív nyelvhasználat), ami további gondolkodásra ösztönözzé a másik felet és kerüljük a zárt kérdések alkalmazását (pl. „ugye nem azt akartod ezzel mondani, hogy...?”) és a testbeszédünkkel is biztosíthatjuk a másik felet arról, hogy követjük és értjük a mondanivalóját, pl. bólintás, szemkontaktus, stb.

„A tudatos tükrözés tehát a hasonlóságérzet előidézésének művészete. Bízz bennem!- üzeni a tükör a másik tudatalattijának. Te és én hasonlóak vagyunk!” “Az FBI-nál a “tükör” azt jelenti, hogy megismételjük a másik fél által elmondott utolsó három szót (vagy a legfontosabb egy-három szót). A tükrözés áll a legközelebb a jedik elmetrükkjéhez.” /Chriss Voss³/

³ Chris Voss – Tárgyalj úgy, mintha az életed múlna rajta – HVG könyvek 2020. 52. oldal.

A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ELEMEI:

3. ASSZERTIVITÁS ÉS MEGGYŐZÉS



Az erőszakmentes kommunikáció ma már nélkülözhetetlen eleme mind a hétköznapi, mind a szakmai kommunikációnak.

Azok, akik képesek az asszertív kommunikációra, uralni tudják érzelmeiket a kommunikáció során, ugyanakkor nyíltan és bátran képviselik álláspontjaikat, anélkül, hogy ezáltal a másik fél kárt szenvedne. Ez a készség alkalmassá teszi őket arra, hogy kellő empátiával és kellő magabiztossággal érvényre juttassák érdekeiket,

fenntartva mégis a kapcsolatok minőségét. Az asszertíven kommunikáló emberek partnerként kezelik a másik felet és céljuk, hogy olyan megoldást találjanak, amelyik mindkét fél számára kölcsönös előnyökkel jár.

„A nyer-nyer szemlélethez nagy fokú bátorságra és méltányosságra egyaránt szükségünk van. Az igazi érettség mércéje a kettő egyensúlya.

Aki elég érett, az képes arra, hogy meghallgassa a másikat, megértse az álláspontját, ugyanakkor arra is, hogy hogy szükség esetén határozottan lépjen fel a saját álláspontja érdekében.”

/Stephen R. Covey /⁴

⁴ Dr. Stephen R. Covey – A kiemelkedően eredményes emberek 7 szokása – Bagolyvár 2014. 226. oldal

A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ELEMEI:

4. ŐSZINTESÉG ÉS ÖNAZONOSSÁG

Vállalni önmagunkat teljes valójában és vállalni az álláspontunkat a mindennapi kommunikációban sokak számára az abszolút kihívást jelenti. Lehet valaki kellően empátikus, kiváló hallgatóság és még a tükrözés mestere is egyszerre, mégsem tudja, vagy nem meri érvényre juttatni nézőpontját, érveit. Nincs nagyobb akadályozó tényező a kommunikációban, mint megfelelni a nem ismert elvárásoknak,



feladva ezáltal mindazt, amiért évekig keményen tanultunk és dolgoztunk. A megfelelési kényszer nem tartozik szorosan a hatékony kommunikáció témaköréhez, azonban a megfelelési kényszer fennállása biztosan akadályozni fog a kommunikáció hatékonyságában.

Kellő önismeret és magabiztosság szükséges ahhoz, hogy felvállalva a nézőpontok ütközését, teret engedjünk saját meglátásainknak és őszintén vállaljuk véleménybeli különbözőségünket. **Vállalni a felelősséget azért, amit mondok, azért amit gondolok és azért, ahogy ezt teszem.**

Az igazán magas érzelmi intelligenciával rendelkező emberek felismerik a különbözőségben rejlő kiaknázatlan lehetőséget és kifejezetten keresik azt, akiknek a véleménye szöges ellentétben áll az övével. Ez adja meg a felek szinergiáját, ami a hatékonyság és eredményesség jegyében egy magasabb szintre emeli a felek kommunikációját.

A HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ ELEMEI: 5. MONDJ NEMET!



Nem véletlen, hogy a nemet mondásnak nem titka van, hanem művészete. Évszázadok óta megfigyelhető, hogy az igazán eredményes emberek, akik hatékony kommunikációra képesek, tudnak és mernek nemet mondani. Az emberek döntő többsége szinte retteg attól, hogy nemet mondjon. Sokszor elutasítjuk, hiszen a nem szóhoz rengeteg negatív jelentés kapcsolódhat. Szinte ez az első szó, amelyet gyerekként megtanulunk, hiszen ezt halljuk leggyakrabban.

Ha félünk nemet mondani, akkor az igen túsza vagyunk.

Ha azonban a kommunikációnk során megtanulunk egyrészt nemet mondani, másrészt a másik féltől is kihozni a nemet egy-egy megbeszélés során, ez azt jelenti, hogy a kommunikáció hatékonyságát tekintve a lehető legjobb mederben zajlik.

Azok, akik igazán hatékonyak a kommunikációban és a tárgyalásokban, törekednek a nemekre.

Nemet mondani azt jelenti, hogy biztonságban érzem magam a másik féllal, hiszen lehetővé teszi számomra, hogy nemet mondjak. Sokkal jobb egy határozott nem, mint egy színlelt igen.

„A nem indítja el a beszélgetést, és ez egyengeti el az utat a végső, elköteleződött igen felé.”⁵

Amikor nemet mondunk, ugyanakkor IGEN-t mondunk valami másra.

S ha világossá tesszük magunk számára, hogy egy adott helyzetben mivel leszek elégedett, milyen végeredményt várok egy kommunikációban, egy megbeszélésen, akkor világossá válik számunkra az is, hogy mi az amire nemet kell mondani.

ÖSSZEFOGLALÁS

A hatékony kommunikáció nem más, mint **figyelem**. Figyelem arra, hogy kellőképpen felkészüljünk és tudjuk, hová szeretnénk eljutni és milyen eredményt szeretnénk a kommunikáció során.

Figyelem arra, akivel kommunikálunk, legyen szó egy munkamegbeszélésről, szülőként a gyerekekkel való kommunikációról, vagy akár egy állásinterjú történő megnyilvánulásról.

Figyelem arra, hogy mit mond a másik fél, mit gondol vagy mit érezhet, visszatükrözve a hallottakat egyértelművé válik számára, hogy figyelünk rá, s ez nagyban hozzájárul a kommunikáció hatékonyságához.

⁵ Chris Voss – Tárgyalj úgy, mintha az életed múlna rajta – HVG könyvek 2020. 110. oldal.

Törekedjünk a kölcsönös előnyökkel járó helyzetek megteremtésére, amihez kellő empátiára, és a megfelelő pillanatban kellő bátorságra lesz szükség. Őszintén vállalni magunkat, mégis tiszteletet tanúsítani a másik fél/felek iránt és kerülni a megfelelést. Ez az önazonos kommunikáció alapja.

Tudni azt, mire mondok nemet és ezáltal mire fogok igent mondani, nélkülözhetetlen eleme a hatékony kommunikációnak. A hatékony kommunikációra nincsenek sablonos és dobozos megoldások. Gyakorlással, a tanultak alkalmazásával és a saját hangunk felfedezésével törekedjünk arra, hogy mesterévé váljunk a témának a szakmai és a magánéletünkben egyaránt.

Források/Ajánlott irodalom:

- Milo **O. Frank** – Hogyan érveljünk röviden és hatásosan avagy a 30 másodperces üzenet technikája - Bagolyvár 1998.
- Dr. Stephen **R. Covey** – A kiemelkedően eredményes emberek 7 szokása – Bagolyvár 2014.
- <https://franklincovey.hu/7-szokas-proaktiv-nyelvhasznalat/>
- Chris **Roebuck**- Hatékony kommunikáció – Scolar Kiadó 2011.
- Dr. Marshall B. **Rosenberg** – A szavak ablakok vagy falak – Erőszakmentes kommunikáció – Agykontroll Kft. 2001.
- Chris **Voss** – Tárgyalj úgy, mintha az életed múlna rajta – HVG könyvek 2020.
- https://regi.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/0007_a3_1044_1046_bauzetikommunikacio/a_kommunikacio_folyamata_es_az_aktiv_figyelem_wn3lgo8ty2yvsmBJ.html
- Mikael **Krogerus** – Roman **Tschäppeler** - 44 Kommunikációs modell – a hatékony önkifejezés és eredményes együttműködés könyve HVG könyvek 2020.

**JELEN TANANYAG A SZEGEDI
TUDOMÁNYEGYETEMEN KÉSZÜLT AZ
EURÓPAI UNIÓ TÁMOGATÁSÁVAL.
PROJEKT AZONOSÍTÓ: EFOP-3.4.3.-16-
2016-00014**



SZÉCHENYI 2020

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE