

1.

A probléma a folyamatban rejlik

Ön is biztosan ismeri azt az érzést, hogy először találkozik valakivel, mégis úgy érzi, mintha világéletükben ismerték volna egymást. Minden olyan könnyen megy. Ön tudja, mire gondol a másik, ő pedig olvas az ön gondolataiban. Egyszerre nevetnek. Mondataik tökéletes ritmusban követik egymást. Csodálatosan érzi magát: mindent jól csinál. És társát is csodálatosnak látja.

De nyilván ismeri az ellenkezőjét is, amikor találkozik valakivel, megpróbál barátságos lenni, jó benyomást kelteni, de nem jön össze. Kínos szünetek követik egymást. Alig találhatnak témát. A mondataik egymásba gabalyodnak, mert egyszerre szólalnak meg, azután egyszerre hallgatnak el. Ön fölvet egy érdekes témát, mire a másik a szavába vág. A másik elkezd beszélni valamiről, és képtelen abbahagyni. Ön megpróbálja oldani a hangulatot, de a másik olyan arcot vág, mint aki citromba harapott. Most ő is kirukkol valami viccfélével, de inkább otrombának, mint humorosnak hat. Minél jobban igyekeznek, annál rosszabb lesz a helyzet.

Ha a beszélgetések mind az első típusba tartoznának, akkor nem kellett volna megírnom ezt a könyvet. Ha pedig a második típusba, akkor az emberek szóba sem állnának egymással, és nem tudnának semmit elintézni. A legtöbb beszélgetés e kettő közé esik. Mert valahogy mégis elintézzük a dolgokat; beszélünk a családtagjainkkal, barátainkkal, kollégáinkkal és szomszédainkkal. Néha úgy tűnik, hogy az emberek értelmesen beszélnek; néha meg kicsit

furák. Ha valaki nem jól érti, amit mondunk, annyiban hagyjuk, és tovább beszélgetünk anélkül, hogy különösebb jelentőséget tulajdonítanánk a félreértésnek.

De ha a beszélgetés komoly következményekkel jár – felvételi beszélgetés, üzleti tárgyalás, orvosi konzultáció esetén –, sok minden múlik az eredményén. Közügyekről szóló tárgyalások vagy nemzetközi csúcstalálkozók akár végzetes következményekkel is járhatnak. Ha pedig éppen a Nagy Ővel beszélgetünk, apró melléfogásaink óriásira dagadhatnak, és máris a második típusú beszélgetésben találjuk magunkat, és fogalmunk sincs, mi történik velünk. Ha folyton így járunk – otthon, a munkahelyen, napi rutintalálkozásaink során, vagyis ha folyton úgy érezzük, hogy félreértenek bennünket, és mi sem értünk egészen másokat –, akkor lassan kételkedni kezdünk a képességeinkben, talán még a józan eszünkben is. És ekkor szembe kell néznünk a problémával.

Vegyük például Judy Scottot, aki képzettségének megfelelően megpályázta egy jégkrém-nagykereskedelmi cég irodavezetői állását. Előző helyén – bár csak ügyintézői munkakörben – maga vezette az egész irodát, és remek munkát végzett. De most a felvételi beszélgetés során egyszerűen nem talál lehetőséget arra, hogy mindezt elmagyarázza. Egész idő alatt a személyzetis beszél. Judy csalódottan távozik – és nem kapja meg az állást.

Hasonló helyzetbe otthon is kerülhetünk. Sandy és Matt jó házasságban élnek, szeretik egymást, és viszonylag boldogok. De újra és újra feszültséget okoz köztük az, hogy Sandy gyakran úgy érzi, Matt nem igazán figyel rá. A férfi kérdez tőle valamit, de nem várja meg a választ, hanem máris újabb kérdést tesz fel, vagy maga válaszol a saját kérdésére. Ha Matt barátaival találkoznak, a beszélgetés olyan iramban zajlik, hogy Sandy szóhoz sem jut. Később Matt felpanaszolja, hogy Sandy túlságosan visszahúzódó, de amikor a saját barátaival találkozik, akkor bezzeg nem az.

Matt szerint mindennek az az oka, hogy az asszony nem szereti az ő barátait, pedig Sandy csak azért nem kedveli őket, mert mellőzöttnek érzi magát köztük, és így nem tud részt venni a társalgásukban.

A beszélgetés feszültségei olykor az emberek közötti valóságos ellentéteket tükrözik: amikor a felek tényleg haragszanak egymásra vagy valóban ellentétesek az érdekeik. Az ilyen helyzetekről is írtak már könyveket: hogyan küzdjünk sportszerűen, ám magabiztosan. De néha olyankor is feszültségek, görcsök alakulnak ki, amikor valójában nincs alapvető véleménykülönbség, amikor mindenki őszintén törekszik a kölcsönös megértésre. Ez a fajta kommunikációs zavar meg tudja őrjíteni az embereket. És az oka többnyire a beszélgetési stílusban keresendő.

A tökéletesre hangolt beszélgetés ép elménk védjegye, megerősít bennünket abban, hogy emberek vagyunk és van helyünk a világban. De semmi sem zavaróbb, mint a kudarcba fulladt beszélgetés. Ha mondunk valamit, és érezzük, hogy félreértik; ha segíteni akarunk, és tolakodónak látszunk; ha megfontoltak szeretnénk lenni, és barátságatalannak neveznek; ha a gördülékeny csevegés érdekében föl akarjuk venni a megfelelő ritmust, de nem találjuk el, és esetlennnek érezzük magunkat – az ilyen és hasonló társalgási kudarcok aláássák képességeinkbe és alkalmasságunkba vetett hitünket. És ha ez ismétlődik, az alááshatja a józan eszünkbe vetett hitünket is.

Ebből a könyvből megtudhatja egy nyelvész véleményét arról, hogy mitől lehet egy beszélgetés izgalmas vagy kiábrándító. Be fogom mutatni, hogyan működik a kommunikáció, illetve hogyan nem működik – a beszélgetési stílus nyelvészeti elemzésének tükrében. Céлом, hogy az Olvasó is megértse: nincs egyedül, és nem bolond. Továbbá szeretném feltárni azokat a módszereket is, amelyek a magánbeszélgetéseink és közszerepléseink sikeres lebonyolításában segítségünkre lehetnek.

Hogy az Olvasó fogalmat alkothasson arról, hogyan is lehet segítségére a beszélgetési stílus nyelvészeti elemzése, elmesélem, hogyan szerettem meg a nyelvészetet és hogyan nyílt rá a fülem a stílusra.

Abban az évben fogott meg a nyelvészet, amikor tönkrement a házasságom. És minthogy minden igyekezetemmel azon voltam, hogy a rosszban is megtaláljam a jót, újdonsült szabadságomat kihasználva, 1973 nyarán bejártam a michigani egyetem nyelvészeti intézetébe, hogy megtudjam, mi is az a nyelvtudomány.

Hét évi együttélés után annyi kérdés gyülemlt fel bennem a kommunikációval kapcsolatban, hogy csak úgy zúgott tőlük a fejem. Hol rontottuk el a beszélgetéseinket? Miért változott át ez a szeretni való, rendes ember őrjöngő elmeháborodottá – és tett engem is azzá –, amikor meg akartuk beszélni a dolgainkat?

Emlékszem egyik veszekedésünkre, amely a házasságunk vége felé esett meg. Nem azért ragadt meg az emlékezetemben, mintha különleges lett volna, ellenkezőleg, éppen fájdalmasan tipikus volta miatt maradt meg bennem, s mert ez volt az utolsó csepp a pohárban. Úgy éreztem, kezdem elveszíteni a józan eszemet. Szokás szerint tervekről beszélgettünk, egyszerű, jelentéktelen, de mindkettőnket érintő tervekről, melyekről közösen kellett döntenünk. Most éppen arról volt szó, hogy elfogadjuk-e a nővérem meghívását.

Otthon voltunk, oldott hangulatban, amikor megkérdeztem a férjemtől, akar-e elmenni a nővéremékhez, és közben az a jóleső érzés töltött el, hogy, bárhogy dönt, szívesen cselekszem az óhaja szerint. „Oké”, válaszolta. De ez az „oké” számomra nem azt jelentette, mintha a kérdésemre felelne, hanem inkább azt, hogy követi, amit mondok. Folytattam hát: „Biztos, hogy el akarsz menni?” Erre robbant a bomba: „Megőrjítesz! Miért nem tudod eldönteni, mit akarsz?”

Dühkitörése rám is megtette a hatását. Először is, apám-tól azt tanultam, hogy még leggonoszabb indulatainknak is gátat kell szabnunk, ezért férjem hangerejét és kitöréseit mindig félelmetesnek és elítélendőnek tartottam. De amiért nem is annyira dühöt, mint inkább teljes kiszolgáltatottságot éreztem, az a helyzet nyilvánvaló irracionális volt. (Ahogy Bruno Bettelheim rámutatott, az emberek szinte mindent elviselnek, ha értelmét látják.) „Hogy én ne tudnám eldönteni? De hát nem is volt arról szó, hogy én mit akarok. Én mindent szívesen megtennék, amit te akarsz, és ezt kapom cserébe?” Egy abszurd dráma szereplője lettem, éppen akkor, amikor minden vágyam az volt, hogy egy szokványos színdarabban játszhasam.

E sorokat olvasva biztosan sokan azt gondolják, hogy nem volt normális a férjem. Én is ezt gondoltam. És hülyének éreztem magam, amiért egyáltalán hozzámentem. Mindig olyasmi bősztette föl, amit ki sem ejtettem a számon, vagy azért haragudott meg, mert szerinte nem hallottam meg valamit, amiről biztosan tudtam, hogy soha nem is mondta.

Majd a magányos elmélkedés csöndjében, miközben sorra vettem férjem jó tulajdonságait, arra a következtésre jutottam, hogy mindketten jóra való, szeretetre méltó emberek vagyunk, általában normálisnak mutatkozunk, sőt még szeretjük is egymást, tehát nem sok értelme van a semmin összemaradni. Elhatároztam, hogy többé ilyen nem fog előfordulni. De aztán újabb beszélgetések következtek, majd egyszer csak valami jelentéktelen megjegyzés ismét heves vitát robbantott ki – és megint értelmetlen csatározásba kezdtünk.