

„AKI HALLGAT, AZ IS BESZÉL”

Interjú Aczél Petrával a kommunikáció világáról

Megjelent: Infovilág, 2017. március 24.

2017. nyár elején jelent meg Aczél Petra *Neked van igazad?* című könyve a TINTA Könyvkiadónál. Ebből az alkalomból beszélgetett a szerzővel Kiss Gábor, a kiadó vezetője.

Kiss Gábor: A könyv címlapján csupán egy kulcs az illusztráció. Melyik zárat nyitja ez a kulcs?

Aczél Petra: A gondolkodásban, a beszélgetésben vagy beszédben megjelenő zárat nyitja. Azokat az akadályokat, amelyek elől sokszor inkább visszafordulunk. Például úgy, hogy inkább nem beszélgetünk azokkal, akik más véleményen vannak, más nézetet képviselnek, mint mi. Vagy úgy, hogy ott is megsértődünk, ahol nem rólunk van szó. Az emberi kommunikáció zavartalansága: mese. Szép idea, ami sokszor elaltatja azt az igényünket, hogy fejlesszük. A könyv borítóján lévő kép egyébként egy különleges kulcsot ábrázol: a tollában két emberarc körvonala, felül, a karikában két beszédbuborék látszik – azt sugallva, hogy a kulcsok voltaképpen mi magunk vagyunk.



A könyv alcíme: *Érvelés és meggyőzés a gyakorlatban*. Miért kell érvelnünk és miért kell meggyőznünk másokat?

Nem arról van szó, hogy kell, hanem arról, hogy akkor is tesszük, amikor nem tudjuk. A könyv egyik mottója, hogy mindenki érvel. Az is, aki nem tudja, és az is, aki nem tud. A hétköznapi boldogulásunk tele van érveléssel; egymásra való hatással. Érvelni nem csak laboratóriumokban vagy az Országházban szoktak. Érvel az anya, amikor reggel elindítja a családot és aztán a munkahelyén a csapatát irányítja, a gyerek, aki önállóságra törekszik, iskolában vagy vizsgán felel, a közéleti szereplő,

aki beszédeket tart és médiavitákban vesz részt, a tanár, aki rábír a gondolkodásra, az orvos, aki rábeszél a leszokásra, az üzletember, aki tárgyal, és a szerző, aki az érvelésről ír könyvet. Az érvelés szerintem nem eszköz, hanem magatartás: a dolgok sokszínűségét meglátó gondolkodás, a másokkal való bátor és sokszor kockázatos találkozások képessége.

Miért tartalmazza az alcím a „gyakorlatban” szót?

Mert sok példa és gyakorlat van a könyvben. Vagyis ki lehet próbálni mindazt, amiről szó esik. Persze nem minden feladatnak lehet egyetlen helyes megoldása, talán éppen ez az igazi kaland. A könyvben azért igyekszem útmutatást vagy – ahol erre szükség lehet – kulcsot is adni a gyakorlatokhoz.

**„Ha hebehurgyán, oktalan beszélsz,
azt visszaszívni később már nehéz.
Ha kimondták, már elrepült a szó,
útjában többé nem gátolható.
Ha bánod is, kiadtad már magad,
kinek meséltél, rabszolgája vagy.”**

Több idézet mellett ez a Geoffrey Chaucertól való több mint fél évezredes bölcsesség is olvasható a honlapján. Továbbfűzve a gondolatot, fordítva is igaz, a hallgató is függ aztán a beszélőtől.

A hallgatóról eddig is tudtuk, hogy függ. Sokszor rá van „kényszerítve”, hogy hallgassa a megszólalót. Az ő szolgálása valahogy mindannyiunknak ismerős, akik ültünk már unalmas, fárasztó előadáson, akik hallgattunk már a mások figyelmével kevésbé kíméletes megszólalót. Egy ideje már azt is tudjuk, hogy mindenki, aki kommunikál, valamennyire ki van szolgáltatva a médiának – vagy azért, mert maga enged hozzáférést, vagy azért, mert mások keresnek hozzá. Chaucer idézetében pont az az érdekes, hogy a „szó elszáll” megkönnyebbülése helyett a kimondott szó javíthatatlanságáról és arról a kapcsolatról beszél, amelyben csak látszatra a beszélő az úr.

Önt gyakran hívják külföldi nagy tudományos tanácskozások vendéglőadójának, és szívesen tart népszerűsítő, tanácsadó előadásokat a kommunikáció témakörében. Napjainkra ennyire félresiklott az emberiség, hogy a normális kommunikációhoz tanácsok szükségesek?

Ha tanácsadónak is tűnnek az előadásaim, nem azoknak szánom őket. Inkább gondolatébresztő felvetéseknek, közös válaszok megszületését elősegítő kérdéseknek. De a kérdésre válaszolva, az emberiséget nem ismerem, nem tudom, félresiklott-e. Én embereket ismerek, akik már rég rájöttek, hogy a kommunikáció attól, hogy olyan varázslatos szó és mindenre gyógyírként hirdetik, még az egyik legnagyobb problémánk marad. Ez benne a jó is: hogy dolgunk van vele! Amint egyre többet

tudunk róla, annál több. Nem lehet nem kommunikálni, így szól a kommunikáció-tudomány 1967-ben kimondott egyik alapállítása. Ezért hát minden kommunikáció, ami vagyunk. Így ha a kommunikációról beszélgetünk, tulajdonképpen magunkról szólunk. Szerintem ez a soha nem múló kihívás.

Ön a Budapesti Corvinus Egyetem Magatartástudományi és Kommunikációelméleti Intézetének igazgatója. A Corvinus mint közgazdasági egyetem ismert, itt foglalkozik ön kommunikációval, érveléstechnikával. Miért fontosak ezek napjaink vagy pontosabban a jövő üzletembereinek? Érvek nélkül már nem lehet jó üzletet kötni?

Egy brit cég évről évre megjelenteti nemzetközi kutatásból nyert adatait arra vonatkozóan, mennyire sikeresen kommunikálnak a mai üzletemberek és politikusok. Az eredmény több éve lesújtó. Ezt azért mondom, mert szerintem az üzletember nem üzletet köt: az valójában következmény vagy cél. Inkább embereket, ötleteket menedzsel. Kockáztat, irányít, befektet. Látjuk, hogy a legsikeresebb cégek vezetői ma nem egyszerűen dollármilliárdosok, hanem véleményformáló, világalakító tényezők. Hatalmasok, mert az embereket önkéntes csatlakozásra – például vásárlásra, részvételre – képesek bírni. A hamarosan bekövetkező ipari-gazdasági változások, a robotizáció-automatizáció egyébként megítélésem szerint még inkább fel fogja erősíteni azokat a képességeinket, amelyek igazán emberiek. Ilyen a nem algoritmikus kommunikáció, a világot feltáró és a változásokra felkészítő érvelés is.

Feljegyzések vannak az ókorból, hogy a hallgatóság felhördült, sőt megtapsolta a szónokot, ha az egy jól sikerült szellemes retorikai fordulattal élt. Az az érzésem, hogy abban a régi korban nemcsak a szónokoknak, hanem a hallgatóknak is komoly retorikai ismereteik voltak. Könyvének talán egyik célja, hogy a „hallgatók” érvelési-retorikai-stilisztikai ismereteit gyarapítsa?

Igen, ez így van. Nem mindenki áll majd tömegek elé, és tart üzleti vagy közéleti beszédeket. Aki hallgat, az is beszél: gondolkodik, dönt, véleménye alakul ki. A rossz beszélő működése gyakran a hallgató felelőssége. Mert nem tudja megítélni, hogy amit hall, az igaz vagy igazságos-e. Erre pedig érdemes mindenkinek képessé válnia.

Amikor írta a *Neked van igazad?* című könyvet, milyen olvasót, könyvhasználót képzelt maga elé?

