

Kommunikáció tételek IV.

Dr. Fülöp Sándor PhD

Csoportkommunikáció

1. Bevezetés, fogalmak
2. Csoportos döntéshozatal
3. Szervezeti kommunikáció
4. Retorika

1.a. Bevezetés, fogalmak

- Rendszer: elemek összessége egy új minőségben (mozgásformában), struktúrát alkotnak, ami folyamatokat határoz meg (illetőleg a folyamatok is alakítják a struktúrát); emberek csoportja is alkothat struktúrát
- A csoport: olyan rendszer, amiben a tagok között meghatározott értékeknek (identitásnak) és céloknak megfelelően kialakul és megszilárdul egy kapcsolat, ami meghatározza, hogy milyen cselekvéseket fog végrehajtani, milyen eredménnyel

1.b. A kultúra elemei és értékei

- Tudományok: megértő, összefüggéseket leíró, informatív (igaz, logikus)
- Technológia, gazdaság (jó, hasznos)
- Politika, vallás (helyes, szükséges)
- Művészetek (szép, kifejező)

Ezek az értékek rendszert képeznek (körön is ábrázolhatók) és meghatározzák a különböző szintű csoportok struktúráját és működését

2.a. Intézményesült csoportok

- Család, iskolai csoport, munkahelyi csoport
- A társadalom többé-kevésbé intézményesített szabálykészletet tart fenn (ajánl, olykor szankcionál) ezekre a csoportokra
- Mindegyiknél kétféle vezető van: instrumentális (a csoport céljára, fennmaradására, sikereire összpontosít) és expresszív (a csoport értékeire, belső kohéziójára vigyáz inkább); ugyanaz is lehet

2.b. A csoport tagjainak a pozíciója

- A gyenge kötések ereje: X marginális helyzetben van a csoportban, viszont kapcsolatban áll egy másik csoporttal és képes lehet a két csoport együttműködését elérni
- Milgram tétele: bárki elérhet bárkit a Földön kevesebb, mint 6 kapcsolattal
- Ismeretlen ismerősök (ügyintéző, tanár, boltos, pincér, taxisofőr stb.) sajátos ereje
- Magányos emberek kényszeres mobilozása

2.c. A csoportkommunikáció elemei

Ellentétes vagy kiegészítő attitűd párok a cs.kommunikációban:

- pozitív (barátságos, dramatizáló, egyetértő) – negatív (barátságtalan, feszült, ellentmondó)
- kérdező (információt, véleményt, javaslatot) – és válaszoló attitűd

Ezek segítségével világosabban feltérképezhető a csoport munkájában résztvevők eltérő stratégiája: egyesek a feladatra koncentrálnak, mások figyelmét vagy annak legalábbis egy jelentősebb részét a kapcsolati és érzelmi kérdések kötik le.

Egyensúlyban kell lennie a kétféle működés két-két oldalának is, hiába jobb, ha a pozitív érzelmi/társas hozzáállás többségben van, az sem egészséges, ha a kritikus oldal teljesen elhallgat.

2.d. A csoportkommunikáció funkciói

- Pozitív társas érzelmi funkciók: szolidaritás (segítség, jutalmazás); feszültségcsökkentés (viccelődés, elégedettség jelzései); egyetértés (elfogadás) és javaslatok (autonómiával)
- Semleges feladat funkciók: véleménykérés, javaslatkérés, udvarias egyet nem értés
- Negatív érzelmi funkciók: feszültség kifejezése, konfliktusok, ellentétek kommunikálása (státusviták, énvédelem, érdekharcok stb.)

2.e. Szimbolikus konvergencia elmélet

- A csoport tagjainak beszélgetésében megjelenő speciális képek, szimbólumok száma egyenes arányban áll a csoporttudat és a kölcsönös megértés mértékével
- A csoport fantázia az események kreatív, a képzeletet segítségül hívó értelmezése, a csoport múltjának a feldolgozása, a jövőjéről való találgatások, a csoporton kívüli világgal való kapcsolat vizsgálata
- A fantáziakép láncreakció: a csoport energiaszintje megnövekszik, a beszédtempó felgyorsul, a beszédre adott reakciók összhangba kerülnek, felerősödnek. Ez a szimbolikus konvergencia, a csoportkohézió növekedése, szellemi találkozása, mi-tudata.

2.f. Csoportos döntéshozatal

- A csoportok eredményei általában messze meghaladják a csoportot alkotó egyének megoldásait (ez a szinergia jelensége, vagy másként a minőségi ugrás)
- A mozgásszintek jelentősége a társadalomtudományokban
- Hogyan lehet mégis valami igazság abban a cinikus megjegyzésben, hogy a tevé nem más, mint egy bizottság által összerakott ló?

2.g. A csoportos döntéshozatal kritikája

A tevé hasonlathoz hasonlóan a csoportos döntésekkel kapcsolatos ellenérzéseket számos szólás szólja le:

- ha valamit tényleg meg akarsz oldani, csináld magad;
- sok bába közt elvész a gyerek;
- a bizottság spórol a percekkel, de pazarolja az órákat;
- a bizottság zsákutcába csalja az új ötleteket és ott csendben megfojtja őket.

Sokaknak okkal van elégük az elfogult, önérdek-érvényesítő, ostoba, agresszív stb. csoporttagokból.

2.h. A csoportos döntéshozatal funkcionális szemlélete

A szkepszis nem indokolt ha bizonyos feltételek fennállnak:

- a csoport tagjainak motiváltak, intelligensnek kell lenniük,
- a feladatnak pedig összetettnek, bonyolultnak kell lenni, ami többoldalú megközelítéseket,
- különböző tényeket, ötleteket, józan gondolkodást igényeljen.

A funkcionális szemlélet éppen a csoportos bölcsességre ad magyarázatot, négy alapvető funkciót látnak, ami a csoportokban sikeresebb lehet: a problémaelemzés, a célkitűzés, az alternatívák felismerése, pozitív és negatív jellemzőik kiértékelése.

2.i. A csoport döntési mechanizmusának az elemei

- tájékozódás (a célok még nem világosak, a kapcsolatok bizonytalanok)
- konfliktus (eltérő frakciók eltérő véleményen, vita)
- közeledés (lecsillapodnak a kedélyek, a mindenki számára elfogadható megoldás révén a tagok megóvják egymás és önmaguk presztízsét)
- fejlődés (közelednek a végleges megoldáshoz, a tagok aktívak)
- integráció (a csoport a feladat helyett immár a csoportkohézióra összpontosít, a tagok megerősítik a kapcsolataikat, megjutalmazzák egymást a közös munkáért)

2.j. A probléma elemzése

A probléma elemzés kérdései, feladatai:

- van-e valami, ami változtatásra vagy tökéletesítésre szorul?
- van-e kielégítetlen új szükséglet?
- ha nincs elromolva, ne javítsd meg!

A helyzet félreértése, rejtett hibák, veszélyek figyelmen kívül hagyása rossz döntéseket eredményezhet. Számolni kell a felismert problémák természetével, fontosságával, okaival, hátterével. Fontos, hogy a kommunikációban ne térjenek le a probléma/cél/alternatívák/értékelés folyamatról vagy ha igen, legyen, aki visszatereli a csoportot. Ha nem mennek végig ezen a soron, általában, rossz döntést hoznak pl. a „ne zavarj össze a tényekkel, már döntöttem” jelenség miatt.

2.k. Célok és alternatívák

A verbális interakcióval a csoporttagok eszmét és információt cserélnek, észreveszik és orvosolják a hibákat, befolyásolják egymást. A kommunikáció a csoportban sohasem lehet tökéletes, információk ötletek vesznek el.

- A csoport megteremt egyfajta saját valóságot, amibe valami belefér, valami nem, azt észre sem veszik, mert nem lesz rá sémájuk.
- Felmerülhetnek hibás tények és információ, téves feltételezések, következtetések.
- A domináns tagok visszaélhetnek a befolyásukkal stb.

A csoport ereje abban rejlik, hogy ezeket a diszfunkcionális működési elemeket időben észlelik és kezelni tudják. A formalizált csoportfolyamat védelmet jelenthet az ellen is, hogy a domináns csoporttagok eluralják a folyamatot. Mindez csak a racionális csoportfolyamatban igaz, a valóságban egy sor más társadalmi, hatalmi, emocionális tényező is meg határozza a döntés tartalmát.

2.1. A csoportnormák

- A döntési folyamat függ a csoport összetételétől, a csoportnormáktól, belső és külső hálózataitól, a státusoktól és különbségeiktől, másrésről a feladat természetétől, valamint a külső követelményektől, feltételektől.
- Az egyének autonómiája jelentős marad, képesek másként cselekedni, befolyásolni az eseményeket. A csoporttagok ismerik a társadalmi szabályokat és élni is tudnak velük.
- A kiscsoportok szabályrendszere általában íratlan, de attól még meghatározza a csoport tevékenységét és hatékonyságát. Egyes csoportokban kifejezett szabály lehet például a barátságosság, sőt a baráti viszony a tagok között. Aki megszegi a szabályokat, kilóg, perifériára kerülhet. A szabályok származhatnak más szervezetekből, ahol a tagok korábban már dolgoztak vagy a kulturális környezetből, de természetesen a csoport saját képére alakítja azokat.

3.a. A szervezetek meghatározása

- Szociológiai szempontból a szervezet olyan csoport amely bonyolult feladatai elvégzése érdekében intézményesült; a szervezetek vezetőinek egyik legfontosabb feladata a hatékony kommunikáció
- A kultúra minden szektorában szükség van szervezetekre (államok, hadsereg, egyházak, cégek, Hanza szövetség/WTO, egyetemek, színházak, szabadkőművesek, maffia stb.)

A szervezet ideáltípusa

- Hatalmi hierarchia
- Szabályozott munkamegosztás
- Írásos szabályok, jogok és kötelezettségek, védelem a visszaélésekkel szemben
- Tulajdon, jogi személyiség
- Szakértelem alapján csatlakoznak hozzá, meghatározott státusokba
- Rögzített bér vagy más javadalmasítás

A csoport és a szervezet összevetése

- A tagok száma (néhány egyén, max. 15-20 fő vs. multinacionális nagyvállalatok) volt, azonban ma informális hálózatokban akár sok ezren is lehetnek
- A csoportban a tagok határozzák meg a pozícióikat és szerepeiket, a szervezetben a formalizált pozíciók határozzák meg, hogy kik lehetnek a tagok és milyen szerepet kell betölteniük
- Informális struktúrák vs. formális, okiratban rögzített normák

Szervezeti kommunikáció

- A szervezeti kommunikációt a hatalom, a felelősség, a tekintély és az elfogadottság határozza meg, ezek arányaihoz képest tartalmaz tiszteletet és bizalmat
- mechanikus, személytelen közlések felülről, tekintélyelvű modell, azonban ez hátrányosan befolyásolja az alacsonyabb szinten levők személyes felelősség érzését és kreativitását vs.
- emberi kapcsolatokon alapuló, ami abban bízik, hogy az alacsonyabb szinten levők lelkesedéssel és kreativitással reagálnak a kihívást jelentő feladatokra, humanisztikus modell, kétirányú kommunikáció bátorításával

Formális és informális kommunikáció

- Hírlánc, pletykák
- Pedantéria sztrájk
- Adhocrácia: a formális szervezetben megjelenő váratlan és szokatlan problémákat az informális szervezet segítségével oldják meg, aztán beépítik őket a formális szervezetbe (kreatív teamwork, taskforces)
- Egy új szervezeti egység létrehozásánál ugyanis csak a felszámolása nehezebb

Szervezés

- A szervezés folyamata hasonló az életfolyamathoz (továbbá a szervezet önfenntartási ösztöne, sőt szaporodási vágya is alapvetően hasonló).
- A szervezés információfogadás, feldolgozás és továbbítás a szervezeten belül, illetve a környezetével. Az üzenetek azonban sokféleképpen értelmezhetők, hogyan képes egy szervezet megfelelően működni a verbális üzenetek zűrzavarában?
- A szervezés a többjelentésű információk értelmezésének egyik módja, az általános szabályok szerint az információ a bizonytalanság kiküszöbölésében való előrehaladás, a szociális kommunikáció célja az előreláthatóság növelése

A szervezet információs rendszere

- A tagok megértésének és ellenőrzésének rendszere a szervezet speciális szükségleteinek megfelelően: adatgyűjtés, feldolgozás, átvitel nyitott és érthető módon vagy kizárólagos és korlátozottan dekódolható
- A feldolgozás nem csak gazdagíthatja, hasznosabbá teheti az információt, de el is szegényítheti (számok helyett pl. csak színek)
- Az alárendelt nem mindig tudja, a fölérendelt pedig nem mindig akarja az összes információt átadni

A szervezeteken belüli verseny

- A belső szervezeti egységek versengenek, presztízszüket, erőforrásaikat meghatározza méretük és hatáskörük, ezért van egyfajta „területvédő” viselkedésük; ha a határok biztosnak látszanak, a harc alábbhagy, az átszervezések azonban feszültségekhez vezetnek; az új tevékenységi területek szinte hívogatják a „birodalomépítőket”
- A sikeres szervezetek intézményi memóriája tárolja a sikerhez vezető megoldásokat és igyekszik azokat reprodukálni. Hasonlít a biológiai evolúcióhoz, de jelentős különbség, hogy az életképtelennek bizonyult egységeknek nem kell feltétlenül és azonnal megszűnniük, a jobb alkalmazkodást megfelelő változtatásokkal, strukturális átalakítással, új tagok felvételével, átképzéssel stb. maguk is megvalósíthatják
- Cselekedni kell, hogy a visszajelzésekből kirajzolódhasson a helyes stratégia, „a cselekvés az értelmezés előfeltétele”, illetve „jobb a kaotikus cselekvés, mint a rendezett tétlenség”.

Szervezeti kultúra

- A kultúra egy adott közösség által birtokolt jelentések összessége (nagyjából mindenki ugyanazt érti egy adott dologon, a jelenségek értelmezése azonos a csoporton belül); a jelentések hálózatának létrehozása, továbbfejlesztése kommunikáció útján.
- A szervezeti kultúrának gazdasági jelentősége is van a japán gazdasági csodát például nem elsősorban a fejlett technológia indította el (az inkább csak következmény), hanem a munkások és a menedzsment közös vállalati kultúrája, lojalitása egymás iránt.
- A vállalati kultúra tehát egy normarendszer, egy adott szervezet meghatározó jellegzetességei, légköre (pl. szakzsargon, munkastílus, kommunikációs stílus).
- A kultúra mégsem egész és oszthatatlan, minden kultúrának vannak szubkultúrái sőt ellenkultúrái is. Pl. egy munkahelyen nem csak egy meghatározott munkakultúra van, az általános viselkedés, a hierarchia, a szabadidő, a sport, hobbik, viselkedés kultúrája ugyancsak jelen van, viszont a munkások sajátos illemkódexe a vállalaton belül már lehet ellenkultúra is, ha elég konfrontatív

A szervezeti kultúra dimenziói

- Hatalmi távolság, emocionális ridegség, a közvetlen konzultációk nehézsége
- Individualizmus vs. kollektívizmus: az egyéneket összekötő kapcsolatok lazasága vagy feltétlen lojalitás élethossziglani védelem
- Maszkulinitás, femininitás aránya, átfedése
- Bizonytalanságkerülés, főleg stressz alatt
- Hosszú távú vs. rövid távú orientáció

A kultúrát alakító szervezeti kommunikáció

- A szervezeti kultúrát alakító kommunikáció három formája: a képzeletgazdag nyelvi fordulatok, a történetek és a nonverbális szertartások/rítusok. Az adott szervezetben használt metaforák jó forrásai a szervezeti kultúrának.
- A sokszor elismételt történetek megfelelő rálátást biztosítanak a jelentések kollektív hálójára. Testületi történetek, amik a vezetés ideológiáját foglalják magukat, a vállalati normarendszert erősítik. A személyes történetek viszont a dolgozók közül kinek-kinek a sajátja, a saját magukról kialakítandó kép részei. A kollégákról szóló anekdoták pedig a szervezet valódi működéséről szólnak, akár pozitívak, akár negatívak.
- Kérdés, hogy lehet-e közösségi mítoszokat mesterségesen előállítani, akár szakértő kultúranthropológus alkalmazásával? Könnyen beleszaladhatnak alkalmazottaik gúnyos mosolyába, kényszeredett sóhajtozásába.

A vállalati menedzsment hibás kommunikációs eszközei

- A vállalati menedzsment számára a kontroll a legfőbb érték, hasonlóan a szervezetekben a funkcionális célok és a túlélési célok közötti viszonyhoz. A konfliktusokat viszont el kell kerülni vagy diszkréten kezelni kell, semmint nyilvános vitára bocsátani, a menedzsment „tűzet olt”, „erős kézzel irányít”, elintézi, hogy simán menjenek a dolgok (azaz: nincsenek skrupulusai). Ezek a metaforák személytelenségükkel azt fejezik ki, hogy ezek a csúcsvezetők a vállalattal (részvényesekkel) szembeni kötelezettségeiket helyezték etikai aggályaik elé.
- Mások kimutatták, hogy az ilyen vezetői attitűdöknek kevés befolyása van a vállalat eredményességére vagy kudarcára, viszont többletköltséget jelentenek és minőségi dolgozók elvesztéséhez vezetnek. Az elbocsátások kilátásba helyezése félelmet kelt és burkolt ellenállást.
- A hatalom másik velejárója az alávetettek teljes elkötelezése, megtörése. El akarnak jutni odáig, hogy az alkalmazott hajlandó vállalni a teljes lojalitást anélkül hogy megfelelő ellentételezést kapna. Aktívan, bár lehet, hogy nem tudatosan támogatják a cég érdekeit, szinte saját maga ellen esküsznek össze a kizsákmányolóival (azonosulás az agresszonnal). Valóban feladják az életük és a személyiségük egy jelentős részét, a legaktívabb nap- és életszakaszukat töltik a munkahelyükön, túlóráznak, ingáznak, feláldozzák a magánéletüket anélkül, hogy ezt a cég megfelelően honorálná.

A vállalati menedzsment helyes kommunikációs eszközei

- A részvétel ezzel szemben áll, a zárt ajtók mögött hozott vezetői döntések helyett a nyílt eszmecsere, ahol mindenki lehetőséget kap a véleményének közlésére. Lehet, hogy csak a porta mellett kihelyezett ötletládával kezdődik, de nyílt fórummá fejlődhet, ha tényleg komolyan gondolják, a szólásszabadsággal és az ötletek és gondolatok szabad piacának megbecsülésével. Ugyanakkor az a modell csak olyan szervezetekben működhet, ahol mindenki hasonló értékrenddel bír, a mai heterogén, posztmodern társadalmakban ez ritkaság. Természetesen az alkalmazottak hamar rájönnek, hogyha a részvétel nem igazi, nem kapják meg igazán a megfelelő információt, nem veszik figyelembe a véleményüket, cinikussá válhatnak.
- Legalább 6 érdekcsoporthoz van, akiknek valamilyen szintű érdemi beleszólást kell biztosítani egy vállalat életébe: a befektetők, a dolgozók, a fogyasztók, a szállítók, a telephely szerinti közösségek (gazdasági hasznot, környezetvédelmet, munkahelyeket, életminőség javítást várnak el) és a szélesebb társadalom, akár a nemzetközi közösség, a környezetvédelem, a gazdasági stabilitás, az emberi jogok tiszteletben tartása és az igazságosság nevében.

A retorika története

- Ókori Görögország: a retorika a demokráciában való részvétel kulcsa; A retorika művészetének öt eleme volt: találékonyság, elrendezés, stílus, előadás és emlékezet. A szónokot, ha kedveljük, dicsérjük érzékenységét és alkalmazkodóképességét, ha nem, elítéljük cinkos szolgáltságáért és azért, hogy nem az igazság a legfontosabb számára. Platón pl. a szakácsokhoz és a kozmetikusokhoz hasonlította őket és megvetette a hízelgésüket a tömegnek.
- Arisztotelésznél: a retorika az a képesség, amellyel minden helyzetben felismerjük a meggyőzés lehetséges eszközeit; a nyilvános retorika fogalmi eleme, hogy a szónok nyomon követheti hallgatósága visszajelzéseit és alkalmazkodhat azokhoz. Viszont a hallgatóság többnyire vegyes összetételű és képességű.
- Forum Románium: a retorika a túlélés eszköze volt (politikai vagy tényleges), Cicero politikai ellenfeleinek leggyőztesére használta fel
- Középkor: a hit megőrzésének és terjesztésének eszköze; Szent Ágoston: „miért van az, hogy az igazság védelmezői terjengősen, zavarosan és unalmasan beszélnek, míg a hazugok beszéde rövid, világos és meggyőző?”
- Reneszánsz: a retorika beköltözött az egyetemekre, mint a logika, grammatika és retorika hármas egységének a része

Arisztotelész retorikája

- I.e. 400 körül élt, Platón tanítványa volt, de gyakorlatiasabb. A szofistákkal járták a vidékeket és jogászokat, politikusokat oktattak a hatékonyságra, csavaros észjárásra, mézesmázosságra és lehegerlően gyors beszédre. Legalább semlegesnek tekintette a retorikát, rosszat és jót egyaránt lehet tenni vele. Ha azonos bölcsességgel és ékesszólással társul, azért jobbak az esélyei annak, aki mellett az igazság és az erkölcs is áll.
- Arisztotelész a kényszermentes társadalomban hitt, a fizikai kényszert és a zsarolást kizárta, ez viszont több teret engedett a megtévesztésnek és a manipulációnak, az érzelmi zsarolásnak vagy az önérdek, az irigység, féltékenység, kishitűség felkorbácsolásának.
- Megkülönböztetett törvényszéki, politikai (választási) és az ünnepi beszédeket. Míg a dialektika általános kérdésekre ad választ, a retorika inkább egyedi problémákra összpontosít, előbbi a bizonyosságra tör, a retorika sokszor megelégszik a valószínűséggel, ezzel is igazodva a közönségéhez, akik többnyire nyitottak, még nem döntöttek véglegesen az adott kérdésben. Logikai, morális és érzelmi érvelést használ.

Arisztotelés eszközei a meggyőzéshez

- A logikai meggyőzés nyilvánvaló azonosságokkal operál. Sokkal nagyobb a meggyőző ereje annak, amit ott helyben elvégzett mentális munkával foghatnak fel, következtethetnek ki, ezzel mintegy együtt dolgozva a szónokkal.
- Az etikai módszer a forrás hitelességét jelenti konkrétan, az intelligenciát (a befogadók ezt szűken értelmezik, elsősorban azt nézik, hogy őket, az ő problémáikat kellőképpen értő ember-e a szónok), a jellemet és a jószándékot.
- Az érzelmek felkeltése:
 - harag-szelídség (emlékeztet frusztrációikra, rámutat megbánására, tiszteletre és méltóságra)
 - szeretet/barátság-gyűlölködés (a hasonlósággal, közös célokkal, tapasztalatokkal, gondolatokkal, vágyakkal vagy éppen ezek különbözőségével)
 - félelem-bizalom (egy lehetséges tragédia élethű előrevetítése, majd az elhárítására tett valószínű tervek felvázolása)
 - zavar – szemérmertlenség (egy veszteség saját gyengeségünknek vagy vétkünknek köszönhető)
 - megbotránkozás – szánakozás (belső igazságérzet megbolygatása, önkényeskedés)
 - csodálat – irigység (erkölcsi tisztaság, hatalom, gazdagság és szépség, hamar átfordulhat, különösen, ha az illető nem is igazán méltó ezekre)

A retorika öt alapszabálya

Arisztotelésznél

- találékonyság a helyes érvek megválasztása, megfelelő ismeretek és a hallgatóság megfelelő feltérképezése
- elrendezés: nem lehet túl bonyolult a beszéd szerkezete, mutassuk be a témát, aztán elemezzük; a bevezetésben keltsük fel a figyelmet, teremtsük meg az előadó hitelességét, végül a konklúzióban emlékeztessük a hallgatókat a legfontosabb pontokra
- stílus: a könnyű tanulás mindenki számára kellemes, a metaforák például ilyen eszközök, különleges világosságot, kellemességet és furcsaságot hordoznak magukban
- emlékezet: legyen gondolatok és nyelvi fordulatok egész tárháza elraktározva az elméjében
- előadásmód: természetesség sőt spontaneitás egy bizonyos fokig

A kritikusok a kontextus elemzését hiányolják, illetve Arisztotelész az interaktivitással sem számolt, bár lehet, hogy annak idején nem is kellett volna ezzel számolnia.

Új retorika

- Az új retorikában a meggyőzés helyett az azonosulás fontos a hallgatósággal. A szónok lényeges vonásai (szubsztanciája) és a hallgatóságé (fizikai tulajdonságok, képességek, foglalkozás, családi háttér, személyiség, politikai és vallás meggyőződés, értékrend stb.) minél jobban átfednek, annál erősebb lesz az azonosulás mindkét irányban.
- Az élet színdarabjának cselekményét pedig a büntudat és a megváltás körforgásának a metaforája alkotja. A megtisztulás vágya minden retorika alapja, a feszültségtől, szorongástól, zavartól, szégyentől és undortól. A tagadás, tartózkodás valamitől, alapvető emberi tulajdonság, nyelvi megfogalmazása nélkül nem létezne. "A hierarchikus társadalom büntudatgerjesztő főpapjai, tanárok, jogászok, újságírók, művészek, reklámszakemberek mind hivatásos jelképhasználók."
- A megváltáshoz rendkívül jól jönnek bűnbakok, a bűn megvallása és bocsánatkérés sokszor igen terhes lehet (Nixon, Clinton O.J. Simpson) a retorika erre kiváló. Egy külső ellenség megtalálása, akit a továbbiakban minden problémánk okának tekinthetünk.

A dramatisálás öt aranyszabálya

Az emberi színjáték öt legfontosabb összetevőjére irányítja az ember figyelmét melyek első tagja aktív, akaratlagos, a második négy pedig szándékolatlan aspektus:

- cselekvés (válasz): mi történt, legyen a beszéd teletűzdelve dramatisáló kifejezésekkel, mert ezzel a szónok a realitás iránti elkötelezettségét mutatja
- helyszín (szituáció): rögzítse a cselekvést térben, időben
- a cselekvő (alany): az egyénre, érzelmekre, lélekre, személyes felelősségre vonatkozó utalások a szónoki beszédekben
- az előadásmód (inger): azok az eszközök, amiket a cselekvő használt a tette végrehajtásáról, itt újból pragmatizmusról tehet tanúbizonyságot a beszélő
- a cél: a szónok nyílt vagy burkolt szándéka, amivel az összefüggéseket is megvilágítja egyúttal a dráma többi elemével

A történetek ereje

- Az emberi kommunikáció valamennyi formáját történetekként is fel lehet fogni: konfliktusok, jellemek, kezdetek, kifejeletek és lezárások sorozataként éljük és értelmezzük az életet. A történeteket pedig a történelem, a kultúra és a jellem alakítja. A történetmondás (narráció) szimbólumokból áll, szavakból és cselekedetekből, amelyek sorba rendeződnek és jelentést hordoznak mindazok számára, akik élik, alkotják, továbbadják és értelmezik azokat. Másként megfogalmazva a narráció időben és térben gyökerező kommunikáció, a jellem, az indíték és a cselekedet révén életünk sok aspektusát lefedi. Mintegy meghívja a hallgatóságot, hogy a jelentését értelmezze (szinte minden szöveg így tesz) és a saját életében mérje le igazságtartalmát, arra készíti az embereket, hogy egy közös értelmezés lencséjén át szemléljék az eseményeket.
- A történetmondás az idők során az általánostól a különös felé fejlődött, a történettől az állítás irányába. A modern tudomány másodrendűnek nyilvánította a képzetet, a költészetet és más esztétikai és érzelmi szempontot a filozófiai értekezések kedvéért. A tiszta logika az egyik oldalon, a szenvedélyeket borzoló érzelmes történetek a másikon.

A történetek meggyőző ereje

- A meggyőző erő a történet narratív koherenciájából és hitelességéből fakad.
- A koherencia alapján ítéljük meg a történet valóságosságát, összefüggései helyénvalóak-e a benne szereplő emberek és események egységet alkotnak-e, a részek illeszkednek-e a történet egészébe vagy akár egy nagyobb történet-folyamba, más történetekbe. Az elbeszélő nem hagyott ki egyetlen fontos részletet sem, viszont nem beszélt mellé sem. A szereplők állandóságot vagy legalábbis folytonosságot mutatnak gondolkodásukban, indítékaikban és cselekedeteikben.
- A hitelesség a befogadó tapasztalataival való egybevágást jelenti. Ha meg még nem volt hasonló tapasztalatunk, akkor azt, hogy ha beleéljük magunkat a szereplő helyzetébe, adott esetben elképzelhető, hogy mi is így cselekednénk.
- Jó befogadó is kell, de az mintegy állandóan jelen van: „Úgy tűnik, létezik egy állandó nyilvánosság, egy időfeletti közösség, amely hisz az igazság, a jóság, a szépség, az egészség, a bölcsesség, a bátorság, a mérsékletesség, az igazságosság, a harmónia, a rend, a lelki közösség és barátság, valamint a kozmoszal való egység értékeiben.”

A racionális meggyőzés és a történetmesélés szembeállítása

- az ember racionális – az ember történetmondó
- érvek alapján hoz döntést – helyesnek tartott érvelés alapján, azaz értékekből kiindulva, továbbá esztétikai bizonyítékok alapján: ha szép a történet, bele tudjuk élni magunkat és meggyőz bennünket
- érvelésünk helyzetfüggő (jogi, tudományos stb.) – történelmi, életrajzi, kulturális és jellemvonások alapján döntjük el, hogy mi a helyes érvelés
- a racionalitást a tudás és az érvek határozzák meg – a narratív racionalitást pedig történetek összetartó ereje és hitelessége
- a világ logikai rejtvényekkel telt, amit racionális értelmezéssel oldunk meg – a világ történetek sorozata, amiből mi kiválasztjuk és folyamatosan újrateremtjük a valóságot

Etikai megfontolások

- Etikus-e mondandónkat a hallgatósághoz igazítani?
- A modern etika a cselekedeteket és azok következményeit vizsgálja, Arisztotelész mindazonáltal az etikát a jellem felől közelítette meg, a belső hajlandóságot fontosabbnak tartja a külső megnyilvánulásoknál.
- 1964, Barry Goldwatert megválasztják a republikánus párt elnökjelöltjének: „A szélsőséges megnyilvánulás nem tekinthető bűnnek, ha a szabadság védelméről van szó, ahogy a mértékletesség sem erény az igazság keresése során.”
- Arisztotelész szerint viszont az erény a szélsőségek között félúton található. Csakúgy, mint a bölcsesség. Arisztotelész nem helyeselné a hallgatóság kegyeinek cinikus keresését, de tiltakozna az ellen is, ha faltörő kosként figyelmen kívül hagyjuk a hallgatóság érzelmeit, keresztülgázolunk hitünkön és meggyőződésükön (kik vagyunk mi, hogy eleve feltételezzük a saját igazságunk kizárólagosságát?).
- Az arany középút a megnyerő egyenes beszéd, a szelíd meggyőzés és a megfelelő alkalmazkodás (implicite a párbeszéd és a megegyezés, ami már túllép az eredetileg egyenlőtlen szónoki elrendezéstől).