

A kommunikációról általában

A kommunikáció mindennapi életünk szerves része, még ha alkalmazása gyakran nem is tudatos. A tudomány alaptétele, hogy nem lehet nem kommunikálni. Ehhez nem volt szükséges komoly kutatásokra, hiszen ez elég könnyen belátható.

Már az ókorban is felismerték, hogy a nyelv a gondolkodás tükré, s az emberi kommunikáció legfontosabb eszköze. Ez egy nagyon fontos felismerés, mely megindította, s folyamatosan fenn is tartja a kommunikációs kutatások iránti érdeklődést. A gondolatok közlésének elsődleges eszköze a nyelv, melyet a jelek (pl. szavak, gesztusok) változó kombinációja emel magasabb szintre.

A gondolatok közlésének elsődleges eszköze a nyelv, melynek használata különböző szintekből épül fel. Ez azon alapul, hogy a megértés során a hangokból indulunk ki, a szavakat alkotó hangokhoz jelentéseket rendelünk, a szavakat mondatná kapcsoljuk össze, s ebből jutunk el magához a kijelentéshez. A legmagasabb szinten tehát a mondatok és szó szerkezetek állnak, a következő a szavak szintje, ahová az önálló nyelvtani elemek, például a képzők is tartoznak. A legalacsonyabb szinten a beszédhangok állnak.

A lényeg tehát, hogy a nyelv egy rendszer, mely szavakból, mondatokból épül fel, s összeköti a gondolatot a beszéddel. A nyelvekben (európai nyelvekben) általában hasonló számú (40 körül) beszédhang van, melyek azonban akár többtízezer szó képzésére is alkalmasak. Így végül is lényegében végtelenszámú mondat alakítható ki.

Egy beszélgetésnek nem csak az ismeretátadás a lényege, hanem az is, hogy egyúttal társas cselekedetet hajtunk végre. Mindig jelen van valamilyen szándék, ami a beszélőt jellemzi, amikor egy bizonyos lokúciós aktust, azaz adott szótári jelentéssel és referenciával bíró megnyilatkozást produkál. A beszélő cselekvése akkor tekinthető sikeresnek, ha szándékait a hallgató felismeri.

Még a mindennapos kommunikációnak is része az együttműködés elve, mely azt jelenti, hogy egy adott beszélgetésben mennyire tudunk érdemben részt venni, mennyire tudjuk hozzászólásainkkal annak irányát követni. Eszerint, ha egy társaság beszélgetésének adott iránya (témája) van, nem kezdhetünk el mindenféle átvezetés nélkül egy egészen más dolgról beszélni.[9]

A nyelv kulturális relativitásának elméletét

Edward Sapir és tanítványa Benjamin Lee Whorf amerikai nyelvészek dolgozták ki. Hipotézisük két alapelvet kapcsol össze. Az első, a nyelvi meghatározottság azt állítja, hogy a nyelv meghatározza a gondolkodásmódot. A második, a nyelvi relativizmus az elsőből következik, és azt állítja, hogy egy bizonyos nyelvben kódolt megkülönböztetések egyetlen más nyelvben sem találhatók meg. Sapir szerint az emberek nem egy objektív tárgyi vagy szociális világban élnek, hanem a nyelvnek kiszolgáltatva, amely a világ és saját társadalmunk között közvetít. Két nyelv sosem lehet annyira hasonló, hogy ugyanazt a társadalmi valóságot képviselhesse. A nyelvi -kulturális különbségek legnyilvánvalóbban a szókincsben mutatkoznak meg, így például az eszkimóknak gazdag szókincse van a hó vagy a bálna megnevezésére, az arab nyelvben több száz szó áll kapcsolatban a tevével, Burmában

pedig a rizs húsz fajtájára húsz külön szó létezik. Ebből jól látható, hogy azoknak a dolgoknak, melyek nagy szerepet játszanak az adott nép mindennapjaiban, igen gazdag elnevezés készletük van.

A pszicholingvisztika mint sajátos kutatási irány akkor vette kezdetét, amikor a nyelv önálló problémaként, s nem más jelenségek tükréeként vetődött fel. Mai művelői nyelvészek, pszichológusok, sőt számítógépes szakemberek is, tehát felhasználása igen széleskörű.

Az emberi kommunikáció jellemzője, hogy sok csatorna igénybevételel történik. Mégis, viszonylag új keletű az a felismerés, hogy számos mozgási megnyilvánulás is bír kommunikációs értékkel. Eddig a legspecifikusabb emberi csatornáról, a nyelvről volt szó, s bár a verbális kommunikáció is rengeteg ismeretanyagot hordoz még magában, a nem verbális csatornákról szintén érdemes szólni röviden.

A kommunikáció nonverbális jelenségeinek legnagyobb érdekessége, hogy az embernek nem biológiai, hanem sokkal inkább szociális tulajdonságait hozzák elő, vagyis ezeken keresztül nagyon sok információ szerezhető a partner aktuális "lelkiállapotáról", vagy akár egész személyiségéről. Először is a vokális kommunikációt kell említeni, mely közel áll beszédhez, de megkülönböztetésük mégis fontos. Szorosan össze is fonódik a beszéd tartalmával, melyek a hanghordozásban, hangnemben nyilvánulnak meg. A hang elég jól tükrözi a belső feszültséget, izgalmat.

Az Ú. N. Mahl- féle skála a feszültség fokának megállapítását szolgálja a beszédben felfedezhető zavarjelek alapján, melyek a szavak hibás kiejtése, túl hosszú szünet, dadogás, mondatok befejezetlenül hagyása stb. lehetnek.

Mozdulataink is, de arcunk rezdülései különösen árulkodóak érzelmeinkről, tekintetünkről már nem is beszélve. (L.: "a szemeid mindent elárulnak", "olvasok a tekintetedben" vagy akár a "póker arc" kifejezéseket.)

A mimikai kommunikációt Darwin is kutatta, s nyolc érzelmet tételezett fel, melyek mindegyikéhez, véleménye szerint más-más izommozgás tartozik. A kérdéssel aztán legtöbbit Ekman foglalkozott,[10] aki szerint összesen hét érzelmfajta tükröződik az arcon: öröm, meglepetés, félelem, szomorúság, harag, undor, érdeklődés.

Hiányosság, hogy nem sikerült az érzelmek fajtáit teljesen tisztázni, így az indulatot és az emóciót sem tudták elkülöníteni. A kutatásokban nagy segítséget jelentett a videó használata, ugyanis a fényképekkel, festményekkel ellentétben a mozgókép alapján a nézők szinte mindegyike helyesen állapította meg a "szereplők" érzelmi állapotát. Sikeresnek bizonyult a piktografikus eljárás is, amikor csak az arc mimikai szempontból legfontosabb vonalait tüntetik fel, vagyis a szem, a szemöldök, s a száj környékét (az orrnak ebből a szempontból nincs különösebb jelentősége). Ezzel a módszerrel az audiovizuális technikát megközelítő pontossággal lehet megragadni a különböző érzelmi állapotokat. A mimikai megnyilvánulások egy kis része szándékolt kommunikatív jelként értelmezhető, de a mindennapos érintkezésben használatuk legtöbbször nem tudatos.

A tekintet révén történő kommunikáció már magasabb rendű állatok között is működik, sőt, állat és ember között is létrejöhet. Többször a tekintettel történő kommunikáció is öntudatlan, de bizonyos szituációkban igencsak tudatos lehet. (kihívó, csábító tekintet,

"szemérmesség", szemezés). A kommunikáció mindig valamiféle mozgás, izomműködés eredménye, még ha a beszéd és mimika esetén ez nem is olyan feltűnő.

A gesztusokkal történő kommunikáció, mely alatt a fej, kéz, karok jelentésértékkel bíró mozgását értjük, ennél sokkal "látványosabb". Valamennyi nem verbális csatorna közül a gesztusokban van a legtöbb egyezményes jel, embléma, mint például a fejcsoválás vagy a kézfej és az ujjak mozgása. Érdekes megfigyeléseket lehet még tenni a nyelv, származás, valamint a használt gesztusok milyensége, mennyisége összefüggése kapcsán.

A testtartás is mozgásos kommunikációs csatorna, viszonyt, álláspontot fejezhet ki, különböző szituációkban használata meghatározott, vagy legalábbis kívánatos a szerephelyzethez való igazítása. Érdekes szabályszerűségek deríthetők fel a társas helyzetekben használt mozdulatokból, ilyen például a poszturális tükörjelenség. A téma egyik kutatója, Schefflen figyelt fel a jelenségre, s leírta, hogy az egymással szorosabb kapcsolatban lévő emberek interakciós helyzetekben öntudatlanul át-át vehetik egymás testtartását. Sok kulturális szabály is befolyásolja a különböző testtartásokat, így például különbség van nők és férfiak lehetőségei között, de ugyancsak különbségek figyelhetők meg a társadalmi hierarchia kapcsán is.

Jelentősége van annak a távolságnak is, amelyet az emberek az interakciók során egymástól felvesznek. Az amerikai Hall foglalkozott legtöbbit a térközszabályozó viselkedések vizsgálatával, s ő nevezte el az ezzel kapcsolatos ismereteket proxemikának.

A két (vagy több) ember közti távolságot nagyban befolyásolja a köztük lévő viszony (intim-hivatalos stb.), az adott szituáció (nem mindegy, hogy a zsúfolt metróban, vagy egy tágas előadóteremben történik a kommunikáció), s jelentősége van a kultúrkörnek is, hiszen pl. Észak-Amerikában nagyobb távolság az elvárt, mint mondjuk a latin-amerikai emberek között. Igen nagy jelentősége van annak is, hogy az illető milyen sűrűn lakott területen él.

A kommunikáció kutatásának igen gazdag szakirodalma van, többnyire vaskos kötetek, de a teljes feltérképezés még így is lehetetlennek tűnik.