

**Buda Béla**

**A közvetlen emberi kommunikáció  
szabályszerűségei**

## TARTALOM

Előszó

Előszó a harmadik kiadáshoz

A második kiadás elé

Az első kiadás előszava

### **I. Problématörténeti áttekintés**

1. A közvetlen emberi kommunikáció fogalomköre és jelenségei
2. A közvetlen emberi kommunikáció kutatásának és értelmezésének kezdetei a pszichológiában
3. A kommunikáció modern kutatásának kezdetei és irányzatai

### **II. A kommunikáció általános elméleti modellje és a társadalmi kommunikáció rendszerének alapvonalai**

1. A kommunikáció általános elméleti modellje - a kétszemélyes szituáció szempontjából
2. A társadalmi kommunikáció rendszerének alapvonalai

### **III. A közvetlen emberi kommunikáció csatornái**

- A) A verbális csatorna
- B) A nem verbális csatornák
- C) A kulturális szignálok kommunikatív jelentősége

### **IV. A közvetlen emberi kommunikáció folyamatai és dinamikája**

1. A kommunikációs dinamika alapelvei
2. A metakommunikáció jelensége és szerepe
3. A „technikai” metakommunikáció jelenségei
4. A metakommunikáció „morfogenetikus” dinamikája - kapcsolatalakulás metakommunikáción át
5. A másik ember „képe” a személyiségben, a kapcsolat „képe” és ennek metakommunikációs vonatkozásai
6. A szocializáció mint kommunikációs folyamat - a személyiségzavarok kommunikációs eredete
7. Kutatások a kommunikáció fejlődésének folyamatairól

### **V. „Stratégia” és „taktika” a közvetlen kommunikációban - a tudatosság problémája**

### **VI. A közvetlen emberi kommunikáció megnyilvánulásai és szabályszerűségei a rádiós és televíziós kommunikációban**

1. A „képletes”, fantáziabeli kommunikáció jelensége
2. A kommunikátor képe a személyiségben - a „sztár” jelensége és pszichológiája
3. A kongruencia problémái a tömegkommunikációban
4. A tömegkommunikációs befolyásolás problémái

### **VII. A kommunikáció megnyilvánulásának és alkalmazásának más, társadalmilag fontos területei**

1. A vezetés és a szervezeti szabályozás kommunikációs dinamikája
2. Az orvos-beteg kapcsolat és a pszichoterápiás kommunikáció sajátosságai
3. Kommunikáció a pedagógiai szituációban

### **VIII. A kommunikáció zavarai és kóros megnyilvánulásai**

### **IX. A közvetlen emberi kommunikáció promotív képességének fokozási lehetőségei**

1. A hivatásos kommunikátor fejlesztése
2. A segítő és nevelő szakmák művelőinek fejlesztése

### **X. A kommunikáció kutatásának fő területei**

### **XI. A kommunikáció kutatásának módszertani problémái**

### **Összefoglalás**

### **Irodalomjegyzék**

## **Előszó**

E könyv több mint húsz éves története során elég jelentős befolyást gyakorolt a hazai kommunikációs kutatásokra és oktatási próbálkozásokra, annak ellenére, hogy szinte „szamizdatként” jelent meg. Mindhárom kiadását a Tömegkommunikációs Kutatóintézet gondozta, előbb 1000, majd stencilezett formában néhány száz (a második kiadás volt ez), végül pedig 2000 példányban jelent meg, ez az utolsó kiadás viszont javarészt összecsomagoltan maradt az éppen akkor megszüntetett intézet raktárában. Mégis eljutott a szakemberekhez, voltaképpen mindenkihez, akit csak érdekelhetett, és így meglehetősen sok reflexió érkezett rá, sokan recenzálták, sokat idézik. Azóta is sokan keresik, hiszen már számos felsőoktatási intézetben oktatnak kommunikációelméletet, megnövekedett az érdeklődés a kommunikáció tudományos ismereteinek alkalmazása iránt, különösen a kommunikáció fejlesztése került a figyelem előterébe.

Ma tehát a könyv nem hozzáférhető, és ezért már évekkel ezelőtt felmerült az újabb kiadás szükségessége. A kommunikáció kutatásának és nemzetközi szakirodalmának fejlődése miatt azonban ennek a kiadásnak csak jelentős kibővítése átdolgozása után látszott értelme. Felmerült tankönyv illetve oktatási segédkönyv formájában a szöveg rövidített közzététele, ez is sok munkát, részleges átdolgozást tett volna szükségessé. Ahogy az idő haladt, úgy vált egyre világosabbá, hogy talán átmenetileg, egy két éves időszakra is érdemes újra kiadni a harmadik kiadást, mert addig is felhasználható az oktatáshoz, amíg el nem készül az új, részletes és korszerűbbé tett kiadás. Szükség lehet rá a segítő szakmák művelőinek is, mert szemléletet formál és bevezetést nyújt az alapvető forrásmunkákba és adatokba. Már korábban is kitűnt, hogy művelt laikusok is tudják használni a könyvet, noha tudományos munkának készült. Időközben azonban a kommunikációs ismeretek egy része nemcsak a szakemberek körében vált ismertté, hanem a köztudatba is bevonult, ebben talán része volt a szerző egy másik művének, az azóta sok kiadást megért, százezres példányszámban eladott Empátia című kötetének is.

Így született meg tehát a gondolat, hogy a könyv jelenjen meg újra. Különféle kommunikációs oktatásokhoz készülnek majd speciális tartalomjegyzékek, amelyek a tárgyra való felkészülést és a vizsgán szükséges tananyag megtalálását segítik, esetleg a vizsgakérdésekkel együtt, ezeket majd diákoknak szóló példányokba betétként teszik bele.

Bízom benne, hogy a jelen kiadás elősegíti a korszerű kommunikációs szemlélet és a kommunikációelméleti koncepciók és módszerek fejlődését.

Buda Béla dr.

## **Előszó a harmadik kiadáshoz**

Nagy öröm számomra, hogy két korábbi kiadás után most harmadszor, ismét kibővítve, közel egynegyeddél nagyobb terjedelemben jelenhet meg ez az írás. Második kiadása is nagyon hamar elfogyott, még szélesebb körben használták, mivel több főiskolán nagyobb hangsúlyt kapott a kommunikációs szemlélet, és ehhez alkalmas vezérfonalnak bizonyult ez a kis kötet.

A második kiadás lezárása óta eltelt évek során a kommunikáció kutatása és a kommunikációs szemlélet alkalmazása a világban még inkább előrehaladt. A hetvenes évek második fele és a

nyolcvanas évek első fele a kommunikáció elméletének új fejlődési irányait hozta felszínre. A kötetben kimunkált kommunikációs modellt még több adat és megfigyelés támasztotta alá, sok új részismeret született. Alapvonalaiban a modell nem kérdőjeleződött meg, az új kutatások csak tovább gazdagították, de revíziót nem tettek szükségessé. Egyértelműbb lett, hogy a közvetlen emberi kommunikáció elmélete *holisztikus* emberfelfogást tükröz, sajátos emberképet rajzol meg, tehát antropológiai síkon is általánosítható. Közepontjában az ember nyitottsága, összekapcsoltsága, változékonysága áll, vagyis az a tény, hogy a másik ember igen nagy befolyást gyakorol ránk, számtalan szállal, kommunikációs csatornával kötődik össze minden lelki folyamatunk más emberekkel, és a személyiség állandó fejlődésben, változásban lévő eleven dinamizmus. A kommunikáció elmélete a szociális viselkedés leglényegesebb szabályszerűségeit képes megragadni, és feleletet ad az emberi kapcsolatok fejlődésének és zavarainak égető problémáira.

Az utóbbi körülbelül nyolc évben tovább fejlődött a nem verbális kommunikáció kutatása, új fényben látjuk a metakommunikációt, amely a kommunikációs helyzet totalitását képes kezelni, és ezáltal a társadalmi viszonyok egyik fontos hordozója, közvetítője. Többet tudunk a kommunikáció belső vezérlésének folyamatairól, kezdve a *kód* kérdéseitől (a másik viselkedésének dekódolásától a saját vágyak, szándékok, törekvések kommunikatív megjelenítéséig, „enkódolásáig”) a kommunikációt vezérlő összetett kognitív mechanizmusokig, ebben is különösen az *identitás* szerepéig és az énkép kivetítésének (a Goffman-féle *impression management*nek) a célrendszeréig. Új ismeretek derültek ki a kommunikáció személyiségfejlődési arculatáról. A legtöbb fejlődés természetesen az *alkalmazás* terén bontakozott ki, a nevelés, a gyógyítás, a személyiségfejlesztés, a képességfokozás és a kooperatív teljesítmények motiválása terén. Még a videotechnika által létrehozott vizsgálati módszerek, kutatási megközelítések területén is van haladás.

A könyv új kiadása megpróbál számot vetni az új fejleményekkel, megőrizve a régi mondanivalót, különösen a korábban leírt szemléleti modell alapelemeit. Bizonyos területeket, amelyek a kommunikációkutatás problémaköréhez is sorolhatók, változatlanul figyelmen kívül hagyunk, illetve érintőlegesen tárgyalunk, mert ezek a kérdéskörök inkább alternatív magyarázatokat adnak az általunk reflektorfénybe állított modell egyes vetületeiről, és ugyanakkor más hazai szerzők részletesen tárgyalják őket (pszicholingvisztika, szociolingvisztika, kognitív szövegszervezési sémák stb.). A kötet figyelembe veszi azt a körülményt is, hogy szerzője az itt vázolt kommunikációs szemléletet más munkáiban is alkalmazta. A kommunikáció egyik érdekes megnyilvánulásáról és mindenféle alkalmazásban alapvető mechanizmusáról (az empátiáról) külön könyvet írt, amely három kiadásban is megjelent (Buda, 1978, 1980, 1985). Társszerzővel külön kötetet adott ki a nem verbális kommunikációról (Buda-László, 1981), továbbá összefoglaló kötetében és számos tanulmányában a kommunikációs szemlélet alapján értelmezte a *pszichoterápia* folyamatait (Buda, 1981). A *tudattalan* kommunikációs elméletét is több tanulmányban fejtette ki (Buda, 1979, 1982), valamint könyvet szentelt a személyiségfejlődés és a nevelés kommunikációs vonatkozásainak (Buda, 1986). Ezekre a munkákra tehát részben mint „kontextusra” lehet most utalni, ezeket nem szükséges teljesen újként, részletesen kifejteni.

Bízom benne, hogy a könyv új kiadása tovább hat az emberrel foglalkozó tudományok hazai képviselőire, a szakemberek felnövekvő nemzedékére, de talán a művelt köztudatra is. A kommunikációs szemléletnek megítélésem szerint jótékony, humanizáló hatása van a köztudatra, hiszen aláhúzza a manipulációk, hamisságok, elhallgatások hosszú távú eredménytelenségét, sőt kárait, konfliktusmegoldási módokat kínál és fejleszt, az őszinte és érzelmetli kommunikációs kapcsolatok erejét hirdeti. Erre pedig napjaink emberének nagy szüksége van.

## A második kiadás elé

A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei” című kis kötet kézírata 1972 nyarán készült el. Ekkor már az interszónális kommunikáció iránt erős érdeklődés volt tapasztalható hazánkban az emberrel foglalkozó különböző tudományágak szakköreiben és a laikus nagyközönségben is. Tudtam tehát, hogy szükség van olyan munkára, amely összefoglalja és általános szinten megfogalmazza - mintegy egységes elméleti képpé próbálja formálni - a személyes kommunikáció terén felhalmozódott ismereteket. Mégis szorongással bocsátottam a kéziratot a megjelenéshez vezető - mint később kiderült, meglehetősen hosszú (hiszen a könyv végül 1974-ben jelent meg) - útra. Tartottam attól, hogy nem találkozik megértéssel, sőt kellemetlen vitákat provokál az a mód, ahogyan az áttekintett ismeretanyagot integrálni igyekeztem. Írás közben ugyanis nagyon elevenen éltem át a mai lélektan alapvető dilemmáját, az empirikus, szinte behaviorisztikus megközelítés és az elméleti értelmezés ellentmondását. Az uralkodó érték a modern pszichológiában csakúgy, mint a társadalomtudományokban, a természettudományokat utánzó objektíváló tendencia, amely a vizsgált jelenségeket minél pontosabban megragadható tényezőkre bontja szét. Az elméleti értelmezés viszont előfeltevéseket, szemléleti rendszereket igényel, amelyek végső soron nem vonhatók empirikus próba alá. A felmérést, kísérletet, kontrollált megfigyelést igénylő beállítódás hazánkban is uralkodó, magának követeli a tudományos minősítés privilégiumát, s más diszciplínák illetékességébe utalja az elméleti munkát.

Ugyanakkor a kommunikáció nemzetközi szakirodalmában is túlsúlyban vannak a szigorúan empirikus munkák. Éppen ez a szakirodalom mutatja számomra, milyen keveset mond egy-egy - néhány változóra lecsupasztott és minden gyakorlati relevanciájától megfosztott - szigorúan empirikus kutatás, és mennyire kell feldolgozásához, értelmezéséhez elmélet. Végül is az én áttekintésemhez sok és sokféle elméletet használtam fel, és eközben számos nehéz döntésre, választásra kényszerültem. Az egész kötet hangsúlyát a *szemléletre* helyeztem, részben a *szociopszichológia* teóriáira építettem, részben pedig a *mindennapi viselkedés és gondolkodás* újabb szociálfilozófiai tisztázási próbálkozásaira támaszkodtam. Tudatosan adtam elsőbbséget a kommunikáció *alkalmazott* vetületeinek, és részeredményekkel nem terheltem túl a szöveget, inkább az *általánosításokat* fejtettem ki, és azokhoz rendeltem illusztrációkat. Az emberek mindennapi, implicit pszichológiai ismereteire és készségeire apellálva úgy igyekeztem szerkeszteni a szöveget, hogy a részletesen ki nem fejtett összefüggéseket maga az olvasó rekonstruálja életismerete, élettapasztalatai vagy még inkább szakismeretei - ha vannak ilyenek - alapján. Döntenem kellett abban is, hogy a kommunikáció tág problémaköreinek mely részeit hagyom figyelmen kívül (erre a kapott terjedelem is kényszerített). Nem részletezem így többek között a strukturalizmus, a szemiotika, a pszicho- és szociolingvisztika és több más irányzat eredményeit. Részben az vezetett, hogy a témának vannak már jó magyar nyelvű szakmunkái, részben pedig az, hogy nem értettem egyet egyes irányzatok uralkodó felfogásaival (így például a szemiotikát felértékeltnek, túlhangsúlyozottnak, divatszerűnek éreztem, ez a nézetem róla ma is, és ezt igazolni látszik, hogy a hetvenes évek elejének közlemény- és előadás-áradata e témakörrel apadásnak indult).

Mindezek a döntések, választások, kihagyások azonban bizonytalanságban hagytak, és aggodást keltettek bennem a könyv fogadtatását illetően. Nagy örömmre szolgált, hogy félelmeim indokolatlanoknak bizonyultak. A könyv igen kedvező visszhangot váltott ki, és ez nemcsak abban nyilvánult meg, hogy a megjelent ezer példány igen hamar gazdára talált, és évek óta azóta is kitartóan ostromolnak, sokan külföldről is, hogy szerezzek belőle nekik, akár csak kölcsönbe is (több budapesti nagykönyvtárban a könyv állandóan az előjegyzési listán van). Abban is megmutatkozott ez, hogy néhány egyetem és főiskola kötelező, több pedig ajánlott

olvasmánnyá tette bizonyos fakultásai számára. De a legfontosabb visszajelzés az volt, hogy mind a szakirodalom reflexióiból, mind személyes beszélgetések nyomán tapasztalhattam, hogy a könyv érthető, gondolatébresztő, felkelti az érdeklődést tárgya iránt, és valóban további olvasásra, vizsgálódásra serkent. Sikerült tehát megtalálni benne azt a megközelítésmódot, amely - legalábbis itt és most, nálunk - legjobban segít a kommunikáció problémáinak *megértésében*, és ami talán még több ennél, a kommunikációs szabályszerűségek *felhasználásában*.

A könyv megjelenése óta eltelt csaknem öt év során mindvégig ezt láttam, ezért most, amikor lehetőség nyílik arra, hogy a szöveg ismét kiadásra kerüljön, és benne változtatásokat, kiegészítéseket tegyek, alapvető szerkezetét szükségtelen megbotlygatnom. Alapvető szemléleti kérdésben sem kell módosítanom semmit. Inkább a szerkezet arányosabbá tétele a feladat, lehetségessé válik egyes sajátos kommunikációs jelenségek és alkalmazási területek pótlólagos bemutatása, és több illusztrációt használhatok a szakirodalmi adatokból, eredményekből, módszertani leírásokból.

Szerencsés körülmény, hogy időközben a kommunikáció szakirodalma anyanyelvünkön sokkal gazdagabb lett. Nem kis részben a Tömegkommunikációs Kutatóközpont érdeme ez, de különböző kiadóké is, amelyek a kommunikáció iránti társadalmi érdeklődést felismerték és igyekeztek kielégíteni. A Tankönyvkiadó kommunikációelméleti szöveggyűjteményt adott ki jegyzet formájában, a Minerva a képes enciklopédia sorozatban jelentkezett kommunikációs kötettel, a Gondolat több kiadványában is teret adott a kérdés különböző vetületeinek, az Akadémiai Kiadó a *Jel és közösség* című kötetben világította meg a szemiotika kommunikációs arculatát, végül pedig a Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó közrebocsátotta Horányi Özséb kitűnő, kétkötetes válogatását, amely csaknem minden alapvető kommunikációs kérdésben elvezeti az olvasót a megfelelő külföldi forrásmunkákhoz. A kisebb közlemények terén is sok a kommunikációelméleti munka (magam is folyamatosan adok közre ilyeneket, főleg a saját alkalmazott szakterületemen, a pszichiátriában és a pszichoterápiával kapcsolatosan).

Örömmel állapíthattam meg, hogy a szaporodó kiadványok nemcsak nincsenek ellentétben könyvemmel, hanem szerves összhangban állnak vele, és igen jól kiegészítik. Ez is megkönnyíti most számomra a második kiadás elkészítését, és egyben reménnyel is tölt el, hogy a könyv elméleti mondanivalója, szemléleti tartalma a most szélteben hozzáférhető sok konkrét és partikuláris ismeret összefüggésében még nagyobb hatású lesz.

Bízom abban, hogy a most megjelenő, mintegy ötödrésszel bővebb szöveg ismét érdeklődést kelt, legalább a szakemberek és az egyetemi hallgatók körében, akiket a Tömegkommunikációs Kutatóközpont kiadványai elérnek, és talán most már tényleg előrevivő, kreatív szakmai viták kiindulópontja lesz

### **Az első kiadás előszava**

E tanulmány több célt is tűz maga elé. Egyrészt megkísérli bemutatni a modern lélektan és szociálpszichológia egy igen nagy ütemben fejlődő és mind fontosabbá váló kutatási területének eredményeit és problémáit. Másrészt - és ez lényegében a fő célkitűzése - ismerteti az emberi magatartás új, tudományos *szemléletét*, amely a korábbi szemléleti módoknál nagyobb mértékben képes megragadni, elemezni és kifejezni az embert a maga egyedi bonyolultságában és társas relációiban. Harmadrészt felvázolja, hogyan fejlődött ki ez az új

kutatási terület és szemléleti mód a pszichológia és a társadalomtudományok történeti folyamatában, melyek a gyökerek és a fejlődés lényeges impulzusai. E cél magában foglalja azt a törekvést is, hogy a kommunikációs szemlélet és kutatás integratív jellegét és hatékonyságát is bizonyítsuk, hiszen láthatóvá válik majd, hogy a régebbi problématerületek és megközelítési módok értékei, maradandó elemei mind értelemteljes helyet és szerepet kapnak a kommunikáció gondolkörében. Negyedszer pedig a tanulmány adalék a *tömegkommunikáció* - elsődlegesen a rádió és a televízió - társadalmi jelenségének megértéséhez és a tömegkommunikáció személyiségre gyakorolt hatásának korszerű kutatásához. Adalék csupán és nem teória, hiszen a tömegkommunikáció a rendkívül bonyolult problémák egész halmazát rejtí magában, ezeknek jó része mai ismereteink és koncepcióink alapján még nem kutatható olyan tudományos igényességgel, amely a mai vizsgálati módszerek és elméletek mellett a társadalomtudományoknak már sajátja; de ezen túlmenően is a tárgyalandó kérdéscsoport, a *közvetlen emberi kommunikáció* témája csupán egy vetület megvilágítását teszi lehetővé.

Ezek a tanulmány elvi, stratégiai céljai. Ezeken kívül vannak sajátosságai, amelyek célszerű tudatossággal jöttek létre, mögöttük elvi meggondolás áll. Ilyen például az, hogy az összegyűlt adatok alapján egységes és egész képet kíván adni tárgyáról. Csak úgy lehetséges ez, hogy a szerző saját látásmódját, felfogását érvényesíti, miközben a tudományos megállapításokat kifejezi, rendezi és értelmezi. Bár az egész gondolatmenet adatokra, tudományos tényekre épül, gondosan dokumentált, a különböző vizsgálatok eredményei természetesen és szükségszerűen ellentmondásosak, össze nem illőek. Átfogó és integráló elképzelés, koncepciórendszer nélkül az adatok megmunkálatlan építőelemek maradnának, elméleti építményt nem lehetne kialakítani belőlük. Az adatok, eredmények kutatása ma sokféle tudományágon belül folyik, és ha a kommunikációt önálló vizsgálati területnek fogjuk fel, az szükségszerűen *interdiszciplináris* terület. A különböző tudományágak módszertana és előfeltevés-készlete annyira eltérő, hogy eredményeik heterogenitása elkerülhetetlen. A kommunikációval foglalkozó diszciplínák között pedig találunk természettudományos egzakttságot, matematikai módszereket követelő tudományágakat (mint például az információelmélet vagy a kibernetika) éppúgy, mint a szó klasszikus értelmében empirián - vagyis közvetlen emberi tapasztalaton - alapuló, sok spekulációval átszőtt irányzatokat.

A saját látásmód éppen ez utóbbi irányzatokra támaszkodik leginkább. Ez pedig kifejtésre, indoklásra szorul. Indoklás lehet már magában az is, hogy minél módszeresebb, alaposabb az emberi jelenségek valamely megközelítési módja, annál kisebb részeket tud megragadni vizsgálatának tárgyából, és eredményei annál mozaikszerűbbek lesznek. Az átfogó gondolatok főleg a valóságot komplexitásában megfogni próbáló diszciplínákban jönnek létre, amelyek képtelenek megvalósítani ugyanazt a módszertani akribiát, amelyet a természettudományokhoz közel fekvő diszciplínák képviselnek. Ennél azonban fontosabb ok az, hogy a szerző maga olyan tudományág keretében foglalkozik a kommunikációval, amelyben az aprólékos vizsgálat nem valósítható meg. Ez a viselkedés-befolyásolás egy sajátos ága a *pszichoterápia*, amelyben a kommunikáción át próbálják a személyiséget megváltoztatni, jellemző megnyilvánulásaiban módosítani. E tevékenység során a kommunikáció sok csatornán és hatások egész sorozatán át érvényesül, ezeknek rögzítése és változóként való kezelése nehezen vihető keresztül.

Viszont a kommunikáció jelentősége szembetűnőbb, mint bármely más területen. Ma már annyi megfigyelés halmozódott fel e munka keretében is, hogy ha nem is abszolút, de kielégítő biztonsággal meg lehet állapítani az egyes koncepciók érvényességét és heurisztikus értékét. A tudományos közgondolkodás számára azonban a pszichoterápia következtetési és bizonyítási logikája nem eléggé ismert, sok pontban idegen. Ezért előfordulhat, hogy a

tanulmány számos tétele, amelynek sarkalatos eleme a pszichoterápia valamely diszciplináris ágazatából származik, kételyt vált ki, fenntartással találkozunk azokban az olvasókban, akik a szigorúan kontrollált megfigyelés vagy a kísérlet hívei.

Ezeket az olvasókat hadd figyelmeztessük arra az elméleti tendenciára, amely ma a szociológiában és a szociálpszichológiában szemünk láttára bontakozik ki: a mindennapi gondolkodás, társadalom- és emberszemlélet „rehabilitációjára”. Ma igen látványosan fordul vissza az az áramlat, amely a lélektanban a behaviorizmussal, a szociológiában pedig a túlhajtott empiricizmussal (például Dodd és Lundberg mechanisztikus társadalomfelfogásával) kezdődött. Egyfelől az introspekció lebecsülése, másfelől a módszeres vizsgálat nélküli elméleti meglátások elutasítása volt ez. A pszichológiában így vált minden adat, amely átélés verbalizációjából származott, gyanússá és szubjektívvé, a szociológiában pedig így minősült spekulációnak mindaz, ami nem reprezentatív mintán végzett és mennyiségileg értékelt kutatás megállapítása volt. Mind a pszichológiára, mind a szociológiára még ez a gondolkodásmód jellemző ma is. Pedig például a szociológiában már korán megjelent Mills spekulatív irányzata, teret kapott a szimbolikus interakcionizmus, óriási hatást fejtett ki Goffman explikatív megközelítése, a lélektanban ugyanígy polgárjogot nyert a pszichoanalízis és annak számos személyiséglélektani változata. Napjainkban pedig az *etnometodológia* és a rokon felfogások egész spektruma mutatja ki, hogy nemcsak rendkívül figyelemreméltó az a mód, ahogyan mindennapi életünkben eligazodunk az emberi és a szociális szférában, és nemcsak méltó önálló vizsgálatra és teoretikus kibontásra, hanem a legegzehtebb és a legtöbb tudományos elővigyázatosságot betartó pszichológiai és szociológiai kutatás is lényegében a mindennapi, rejtett szemlélet rétegén át szűrődik, és érvényességének meghatározása is ebben marad, tehát szembeállítás az „introspekcióval” vagy „spekulációval”, olyan egyszerűen, mint azt korábban tettük, nem jogos (például Cicourel, 1964; Garfinkel, 1967; Dreitzel, 1970; Lyman-Scott, 1970; Douglas, 1970 stb.). A pszichológiai vizsgálatok (például Orne, 1962; Rosenthal, 1966, 1967 stb.), amelyek megállapították, hogy a kísérletező öntudatlanul, kommunikatív eszközökkel előidézi, „kihozza” a kísérletből azt, ami hipotézise volt, alaposan megtépták néhány „abszolút” tudományosnak tartott pszichológiai irányzat - például a kiscsoportkutatás, az úgynevezett csoportdinamika-tekintélyét.

E tendencia nem tette feleslegessé a társadalomtudományi kutatómódszereket, és nem vette el az empiria értékét - sőt talán egy más nagyságrendben, más szinten még fokozta azt -, azonban jogtalanná tette a merev elzárkózást a közvetlen szemlélet, a mindennapi gondolkodás felhasználásától. Tudatossá vált ennek nyomán az a törekvés, hogy a kutatómunka során az emberben rejlő természetes kategóriák, kulcsfogalmak kimunkálása, explicitté tétele a követendő út, majd ezeknek ellenőrzése és finomítása a tudomány kumulatív folyamatának feladata.

A pszichoterápia és a rokon jellegű diszciplínákban folyó tudományos kommunikációkutatás mindig is ezt az utat járta, és részben ennek az eljárásnak nagy teoretikus jelentősége miatt válhatott az általánosítható teóriák kialakításának és újabb kutatási ágak kezdeményezésének hajtóerejévé. Mint látni fogjuk, a pszichoterápiából - és általában a pszichiátriából - kiinduló kommunikációs elméletek történeti szerepe igen nagy. Egyébként a szimbolikus interakcionizmus vagy az etnometodológia is a kommunikációt állítja figyelem középpontjába, mint ahogyan a kommunikáció különféle teóriáiban is ismételtelen megjelennek, csak kevésbé rendszerezett és kifejtett formában, ezeknek az irányzatoknak a szempontjai, főbb tételei. Így tehát a látszólag spekulatív vetületek hangsúlyja nem jelent tudománytalanságot, inkább egyfajta szemléleti állásfoglalást fejez ki, amelynek helyességét végül a tanulmány bizonyítani kívánja.



Magyarázatra szorul a tanulmány egy másik sajátossága is: az, hogy a tömegkommunikáció pszichológiai hatásmechanizmusait *interaktív* pszichológiai irányzatok szempontjaival közelíti meg. A hatáselemzésben eddig főleg a pszichofiziológia és az egyedi lélektan keretébe tartozó személyiségelméletek vagy a behaviorista iskola különféle ágai voltak használatosak. Ez a jellegzetesség megmaradt azután is, hogy a tömegkommunikáció úgynevezett *kétlépcsős* (*two-step flow*) teóriája (Katz-Lazarsfeld, 1955) ismeretessé vált, és a társas tér jelentőségét eléggé igazolta a tömegkommunikációs tartalmak befogadásával. Megmaradt akkor is, amikor a tömegkommunikáció szociológiája a hatásvizsgálatokban egyre nagyobb fontosságot tulajdonított a személyiség változóinak, és egyre határozottabban hirdette, hogy meg kell fordítani a hagyományos kérdésfeltevést, és nem azt kell keresni, hogy mit tesz a tömegkommunikációs eszköz a személyiséggel, hanem azt, hogyan válogat a személyiség a hírtartalmak között, melyiket milyen mértékben fogadja be belőlük, tehát mit tesz a személyiség a tömegkommunikációs eszközzel (Schramm, 1963). A tömegkommunikáció és az izoláltan szemlélt organizmus viszonyának szemléleti egyeduralma valószínűleg ugyancsak a korábbi évtizedek erőltetett és a természettudományokat utánzó társadalomtudományi beállítottságának köszönhető. A tömegkommunikáció speciális „stimulusait” módszertanilag könnyen össze lehetett kapcsolni az organizmus „reakcióival”, és így a hatást a tudományosság korabeli kritériumainak megfelelően vizsgálni. Ez a megközelítés azután sok jelenséget figyelmen kívül hagyott, és végül is csak egysíkú, korlátozott magyarázatot tudott adni a tömegkommunikáció hatásairól. E tanulmány éppen a mellőzött jelenségek előtérbe állításával próbál hozzájárulni e - társadalmi jelentőségében folyton növekvő - problémakör kutatásához. A fantáziavilág szerepét hangsúlyozza, az ember különleges humán képességét emeli ki, amellyel *képzeletbeli* szituációk részévé tud válni, és azokban olyan érzelmekkel és késztetésekkel reagál, mint amilyenekkel a való életben, a mindennapi társas szituációkban. A tömegkommunikáció áramlatába bekapcsolódva tehát *képzeletbeli interakcióba* lép, kommunikatív viszonyt alakít ki elképzelt személyiségekkel. Bár a rádió hallgatása vagy a televízió nézése közben mozdulatlan, és a külső megfigyelő csak ritkán lát rajta valamilyen gesztust, megnyilvánulást, amely rendszerint csak tökéletlen, abortív módon fut le, és csak ritkán hallja indulatszavait vagy véleményét tükröző kifejezéseit, belsejében megmozdul mindaz, aminek csak a valós emberi helyzetekben szerepe és funkciója van, érzelmei oszcillálnak, indulati feszültségei gyakran egész szervezetét magával ragadják, és egész kognitív rendszerében hatalmas hullámzást indítanak el. A viszonyt eszerint a tömegkommunikációs tartalom és a személyiség között valamilyen sajátos kommunikáció közvetíti, mégpedig közvetlen kommunikáció, olyan, mint amilyen két ember kapcsolatában is a hatások - vagy a kölcsönhatások - hordozója. Természetesen a tömegkommunikációs hatást különössé teszi a szükségszerű egyirányúság, illetve a *reakció* és az interaktív visszahatás képletessége. A tanulmány egy további célja, hogy e megközelítési út érvényességét és távlatait demonstrálja.

Bár a tanulmány alapján véve szakirodalmi áttekintés, és csak áttételesen érvényesül benne saját tapasztalat vagy kutatási eredmény, mégis eredeti munka, elsősorban a kommunikáció integratív, ugyanakkor a közgondolkodás kategóriáit tükröző - az etnometodológia kifejezésével élve: *commonsensical* - tárgyalása és a tömegkommunikáció effektusainak interaktív megközelítése révén. Eredeti az adatmozaikokból kialakított összkép is, függetlenül a szemléleti módtól. Így tehát a szerző nyugodtan ajánlhatja könyvét azzal, hogy az olvasó ilyen munkát a szakirodalomban sehol nem találhat. A vállalkozás nehézségének tudatában hadd kezdje írását úgy, ahogyan Vergilius kezdte egykor negyedik eklogáját: „*Sicelides Musae, paulo maiora canamus.*”

# I. Problématörténeti áttekintés

## 1. A közvetlen emberi kommunikáció fogalomköre és jelenségei

Mai ismereteink szerint a kommunikáció annyira általános és mindenütt jelenlevő arculata az emberi életnek és a társadalomnak, hogy róla önmagában és általánosságban csak igen elvontan lehet beszélni. Elvont formában pedig a kommunikáció fogalma már sokat elveszít abból a sajátos jelentőségéből, amely konkrétabb, körülírtabb alkalmazásában rejlik. Mint látni fogjuk, a kommunikáció egészen általánosan *információelméletileg* ragadható meg, és ilyen módon kommunikáció minden, amelyben információ továbbítása történik, függetlenül attól, hogy az információ milyen jelekben vagy a jelek milyen rendszerében, *kódjában* fejeződik ki. Információelméleti síkon kommunikáció a gépekben és gépi rendszerekben továbbadott információ is. A kommunikáció - eredetileg kizárólag emberi - fogalma nyilván azért terjedt ki a gépi információtovábbításra is, mert ennek szabályszerűségeivel először a híradástechnikai berendezésekben, a bonyolult elektromos rendszerekben kezdtek foglalkozni, és ezek főleg a társadalmi hírtovábbítás - tehát kommunikáció - szolgálatában álltak. Az általános matematikai vagy kibernetikai kommunikációelmélet megjelenésével azonban a kommunikáció már mindenféle rendszer belső információáramlására is vonatkoztatható, tehát az emberi szférától esetleg messzeeső jelenségtartalmakat is magában foglal az atomok szintjétől a galaktikáig.

A kommunikációt ezért nagyságrendekre, összetevőkre kell bontani és úgy vizsgálni. Eddig még nem alakult ki egységes álláspont a szakirodalomban, hogyan kell ezt a felosztást elvégezni. Pragmatikus megfontolásoktól vezetve, a kommunikáció egészét a következő részekre bonthatjuk:

1. Kommunikáció információelméleti - kibernetikai értelemben - információátadás *mindenféle* rendszerben.
2. Kommunikáció technikai értelemben - információátadás *ember alkotta*, technikai rendszerekben.
3. Társadalmi kommunikáció - információátadás a *társadalmi szféra* rendszereiben
4. Biológiai kommunikáció - *élő szervezetek* különféle rendszereiben zajló információátadás.

Ez a felosztás nem szerves, mert elméletileg nem megalapozható. Inkább jelenségtani szempontokat követ. Az egyes részek összefüggése egymással csak sejthető, de pontosan nem rajzolható meg. Igen valószínű, hogy elsődleges - ha az ember felől nézzük - a biológiai kommunikáció, ennek formái és szabályszerűségei a törzsféjlődés során mind bonyolultabbakká válnak, majd az emberben minőségi ugrás révén a társadalmi kommunikáció formáiba és szabályszerűségeibe mennek át. A technikai kommunikáció valószínűleg „antropomorf”, vagyis az emberi - a biológiai és a társadalmi - kommunikáció szabályszerűségeinek megfelelő, azonban tárgyiasult, a megismerő emberi tudatban explicit módon tükröződik, és ezáltal olyan általános törvények megismerésére is alkalmassá válik, amelyeket a biológiai és társadalmi kommunikáció függvényében működő tudat egyébként képtelen lenne észlelni. A technikai kommunikációban testet öltő biológiai és társadalmi kommunikáció így általános, információelméleti és kibernetikai értelemben jelenik meg. Ha ez az elképzelés igaz, akkor

felosztásunkban az ontológiai szempont keveredik a tudománytörténetivel, ami jól mutatja, hogy a felosztás mennyire nem szerves.

De még ez a felosztás is túl bonyolult területeket és nagyságrendeket jelöl ki, ezek bármelyike is csak viszonylag általános vetületben írható le. Ha most csak a társadalmi és biológiai kommunikációt nézzük, amelyet a továbbiakban az egyszerűség kedvéért nevezzünk együttesen *emberi vagy humán* kommunikációnak, mindkettőben igen összetett halmazt láthatunk jelenségekből és problémákból. A biológiai kommunikáció az egyszerű élőlények kémiai vagy taktilis jelváltásától a magasabb rendű állatok szignálrendszeréig át a pszicholingvisztika és az érzékeléslélektan szabályszerűségeiig terjed. A társadalmi kommunikáció két ember kapcsolatától a tömegkommunikáción át a társadalmi szuperszisztémák információcseréjéig a szociális jelenségek egész hierarchiájára vonatkozik. Mint ezt Szecső meghatározta, a társadalmi kommunikáció magában foglal minden viszonylatot, amely az ember és a hozzá tartozó közösségek, szociális rendszerek között létezhet (1971). Igazán értelemszerűen egy-egy konkrét vetület kommunikációs jelenségköréről lehet csak beszélni. Ez esetben pedig elvész - vagy legalábbis elveszhet - a kommunikáció koncepciójának egyik legfőbb értéke, az, hogy segítségével egy-egy diszciplína vagy problématerület tágabb, általánosabb összefüggésbe vonható. Pedig éppen ez biztosít különbséget, ez ad sajátos szemléletet a kommunikáció koncepciójának, és emiatt került az utóbbi évtizedben világszerte a tudományos érdeklődés előterébe, különösen a társadalomtudományok terén.

Mint másutt, más vonatkozásokban is történni szokott, a tudományos fejlődés spontán áramlása a kommunikáció fogalmi értelmezésében és használatában is megelőzte az elméleti rendszerezését, és ilyen általános, nagyobb összefüggéseket teremtő gondolkodásmóddal kezdtek különböző tudományágakon belül kommunikációelméletről beszélni vagy bizonyos megközelítési módokat kommunikációs szemléletűnek minősíteni. Előbb tehát a kommunikáció elméletében rejlő sajátos nézőpont rejtett, implicit maradt, és csak később kezdődött meg kifejtése és körülhatárolása. Így természetszerűen több kommunikációelmélet jött létre, mindegyik ismeretkör, diszciplína a saját alaptételeiből próbálta kifejleszteni. Mint ezt majd kifejtjük, létrejött így kommunikációelmélet a nyelvészetben, kulturális antropológián, szociológián (annak úgynevezett pszichoszociális nagyságrendjében), személyiség-lélektanban, behaviorizmuson stb. belül. Ezek még nem olvadtak teljesen össze, még megőrzik bizonyos különállásukat, bár egyre nyilvánvalóbb, hogy mindegyik fogalomanyaga és tételrendszere lefordítható a másikra, csupán a kiindulópontok és a megvilágítási vetületek különböznek kisebb-nagyobb mértékben egymástól.

Nem lévén még egyetértés, tudományos konszenzus, a kommunikáció nagy problématerületét átfogóan vizsgáló és rendszerezni akaró kutató kénytelen maga kialakítani bizonyos premisszákat, amelyek segítségével a különböző kommunikációelméleti ágak összevonhatók és integrálhatók. E sorok írójának ilyen törekvésében felhasználhatónak látszott két meglévő integrációs kísérlet, anélkül azonban, hogy bármelyikkel önmagában megelégedhetett volna. Egyik a Bateson és munkatársai (Jackson, Haley, Watzlawick, Beavin, Ferreira stb.) úgynevezett Palo Alto-i irányzatának próbálkozása, amelyet a szakirodalomban váltakozva neveznek a kommunikáció formális iskolájának vagy *interperszonális* kommunikációelméletnek. A másik az interakcionizmus és a Goffman-féle megközelítés (Goffman, 1980), valamint a mindennapi életet elemző filozófiai hagyomány ötvöződéséből létrejött nagy elméleti áramlat, amelynek lényegében része az etnometodológia is, és amelyet gyakran szoktak *a köznap* kommunikáció elméletének nevezni. Mindkét nagy teoretikus próbálkozás számos más kommunikációs irányzat redukciójára, egybeolvasztására alkalmas. A köznap kommunikáció vetületében látja például Dreitzel (1970) a kommunikáció alapsíkját, és ezt tekinti a társadalmi kommunikáció rendszerében önálló jelenségkörnek Szecső (1971) is.

Mindkét átfogó teória igen sok értékkel bír, de számottevőek a hiányosságaik is. A formális vagy interperszonális kommunikációelmélet óriási jelentőségű felismerése a kommunikáció *szükségyszerűségének* és *többszintűségének* kimutatása. A szükségyszerűség azt jelenti, hogy *az ember képtelen nemkommunikálni*, mivel a szociális viszonylatok olyan sűrű hálózatában él, hogy minden interaktív helyzetben mindenféle megnyilvánulása kommunikációnak számít, és különösképpen kommunikáció az, ha egy megszokott és minősített kommunikációs csatorna használatáról lemond. A többszintűség pedig azt fejezi ki, hogy a tartalmi, referenciális kommunikáción kívül állandóan jelen van minden emberi érintkezésben egy viszonyjelző, viszonyminősítő kommunikációs áramlás is, amely mintegy magasabb szinten kvalifikálja a tartalmi kommunikációt. E két szint egymáshoz való viszonyának, egymással való összefüggésének bonyolult konstellatív jelentősége van, ez állandóan nagy szerepet játszik a köznapi kommunikációban. A kommunikáció szükségyszerűségének és többszintűségének tétele egy sor pszichológiai és szociálpszichológiai kérdésben relevációszerű tisztázódást hozott létre. Ennek ellenére a teória - vagy inkább szemléleti mód - nem alkalmas a többi irányzat maradéktalan magában foglalására, mivel a formális szempontok túlhangsúlyozása miatt csak az elemi kommunikációs akciók magyarázhatók teljesen és hiánytalanul, a kommunikáció bonyolultabb struktúrái, körülbelül az a terület, amelyet a pszichológia úgynevezett *kognitív* elméletei vizsgálnak a kommunikációból, már nem értelmezhetők megfelelően. Éppen ezért kissé félrevezető az interperszonális jelző is, hiszen az interperszonális jelenségekben ezek az összetettebb kommunikációs struktúrák, amelyekben például a két személyiség társadalmilag meghatározott és kulturálisan minősített viszonylatmintája és az egymásról alkotott *kognitív kép*, valamint az interakció *normatív tere* is kifejeződést kap, rendkívüli jelentőségűek, jelentőségük néha meghaladja a kissé izoláltan szemlélt kétszemélyes rendszer formális tényezőinek fontosságát is. Ha tehát a Palo Alto-i iskola összesítő elméletének fő hátrányát ki akarjuk emelni, akkor a behaviorista tanuláselméletek kedvelt hasonlatát kölcsönvéve, azt kell mondanunk, hogy ez a teória túlzottan „molekuláris”, míg az általa magyarázandó jelenségek inkább „moláris” nagyságrendben vannak.

A köznapi kommunikáció elmélete viszont, amely ugyan kellően számol az emberi megnyilvánulások „molaritásával”, komplexitásával, nem eléggé tisztázott, tételei nem különíthetők el világosan, és nem ragadhatók meg benne eléggé a kommunikáció elemi szabályszerűségei, alaptételei, amelyek a bonyolult struktúrák összetevői is. Túl sok ezenkívül a köznapi kommunikáció egyes elméleteiben a filozófiai premissza, amely mintegy rejtett antropológiai háttérrel ad, számos olyan feltevessel, amely esetleg adott kultúrák és társadalmi szisztémák emberére érvényes, és nem az emberre általában. A köznapi kommunikáció teóriáiban ugyanis a dolgok értelme, jelentéstartalma, „*meaning*”-je áll a középpontban, ez pedig többnyire erősen függvénye a társadalmi kommunikáció egész rendszerének. Ráadásul a köznapi kommunikáció elméleteinek egy része túlzottan deklaratív, túlzottan magyarázó jellegű, és így nem ad eléggé teret annak a gondolatnak, hogy ma még csupán a kezdetein vagyunk egy sajátos munkának, a mindennapi magatartás tudatos feltárásának, amely azért nehéz tevékenység, mert mindennapi életünkben ez automatikus, öntudatlan és így természetességénél és magától értetődőségénél fogva nehezen ragadható meg, és még nehezebben validálható. E munka még nem vezethet definitív eredményekre, ma még látnunk kell, hogy a köznapi szituációk értelmezésének kategóriái bizonytalanok, ideiglenesek. A teóriák egy része - hűen a filozófia deklaratív hagyományához - ezt figyelmen kívül hagyja, és a magyarázat igényével lép fel. Az etnometodológia éppen azért szimpatikus - talán éppen azért is hódít - mert felismeri és hangsúlyozza a vizsgálandó terület komplexitását és a vizsgáló tevékenység nehézségét, és a magyarázat helyett a sajátos *metodológiát* emeli ki.

Igen valószínű, hogy a köznapi kommunikáció a kommunikatív jelenségek összetettebb szféráját foglalja magában, mint ami jelenlegi ismereteink mellett úgy integrálható, hogy egyben a kommunikációs szemlélet is tisztán, szemléletesen kifejezhetővé válik. A két meglévő integrációs próbálkozás tehát nem kielégítő. Ez a tanulmány ezek helyett újat, másfajta kísérletet meg felvázolni, amely nagyobb mértékben támaszkodik a formális kommunikációs iskolára, mint az összetettebb köznapi kommunikáció teóriáira, de egyben megrajzolja a két nagy irányzat összekapcsolásának vonalait is.

Az új integráció elnevezésére nem sikerült jó kifejezést találni. Faute de mieux a *közvetlen emberi kommunikáció* modern elméletének neveztük el. Az emberi jelző szükségszerűnek látszott, hogy az elmélet tárgyát részben beszűkítsük az általános, információelméleti kommunikációfelfogáson belül, részben pedig elkülönítsük a technikai kommunikáció jelenségeitől. Az „emberi” magában foglalja mind a biológiai kommunikáció emberre vonatkozó területeit, mind pedig a társadalmi kommunikáció egyszerűbb síkjait. Szükségesnek látszott a jelző azért is, hogy határt vonjon tárgyunk és a gyors ütemben fejlődő állati kommunikáció-kutatás között, amelynek persze sok ismerete kapcsolódik az emberi kommunikáció teóriájához, hiszen az ember a kommunikáció tekintetében is része a törzsfelföldésnek, és számos képességének, kommunikációs csatornájának megértését elősegíti, ha azt filogenetikus fejlődési vonalába beállítva vizsgálhatjuk. Sok bonyolult emberi kommunikatív jelenség elemző felbontását pedig lehetővé teszi a magasabb rendű állatok hasonló kommunikációinak egyszerűsége, áttekinthetősége. Mégis, az emberi sajátos a kommunikációban úgy tűnik, hogy éppen e téren mutatkozik meg leginkább az az óriási ugrás az evolúcióban, amely az emberré válást előidézte. A bonyolult kommunikáció képessége az egyik legfiatalabb emberi sajátosság, és igen valószínű, hogy szoros kölcsönhatásban áll a két másik, sajátos emberinek tartott képességgel, az eszközkészítéssel és eszközhasználattal, valamint az elvonatkoztatás képességével. Bizonyosnak tűnik, hogy az eszközkészítés és eszközhasználat kontinuitása és kulturális fejlődése csak kommunikáción át volt lehetséges, valamint hogy az absztrakció képessége a nyelvi kommunikáció fejlődésével párhuzamosan bontakozott ki.

Míg tehát az „emberi” jelző könnyebben érthető, a „közvetlen” jelző már bonyolultabb magyarázatra szorul. Nem is valószínű, hogy értelmét és létjogosultságát most kellően alá lehet támasztani, a tanulmány egyik funkciója ugyanis éppen ennek bizonyítása és kimunkálása lesz. Alkalmazásának lényegében szintén körülhatároló, irányjelző jelentősége van csupán, és nem szubsztanciális meghatározásra utal. Azt a gondolatot fejezi ki, hogy mindenféle kommunikációnak elemi jelensége, megtestesülése két ember közvetlen kommunikatív kapcsolata, amelyben minden emberi érzékszerv részt vesz, de legfőképp a látás és a hallás. Ez a kommunikációs szituáció ősi és mindenütt jelenlévő. Ezen tanulmányozhatók legjobban a kommunikáció szabályszerűségei. Lehet a kommunikáció két személyiség között közvetett, különböző technikai vagy szociális mediátorokon keresztül zajló, ezek a kommunikatív helyzetek célszerűen speciálisaknak tekintendők, amelyekben az elemi kommunikációs törvények már módosulva mutatkoznak meg. A közvetett kommunikációk is magyarázhatók a közvetlen emberi kommunikáció szemléletével, de ez már inkább alkalmazási vetület. Természetes, hogy két ember kommunikációja egymással nem vonatkoztatható el a társadalmi tértől, és ezért önmagában nem szemlélhető, csakis meghatározott célokkal és fenntartásokkal. Társadalmi termék a kódrendszer, amelyben a kommunikáció folyik. Ezenkívül minden kommunikációnak bonyolult *kontextusa* van, amelyet a történetiség jellemez, tehát legalábbis a vizsgálthoz hasonló kommunikációk előzetes sora. Erre a Palo Alto-i iskola jellemzésénél már néhány szóval utaltunk. Mégis, lehetségesnek látszik a kétszemélyes kommunikatív találkozás középpontba állítása, önállósítása és a társadalmi vonatkozások rendszerezése e köré, és ennek során lehetséges a kommunikációs szemlélet meggyőző kifejtése. A kétszemé-

lyes kommunikáció ekkor *modellhelyezetté* válik, viszonylagos állandóvá, amelynek eseményeihez a gondolatmenet ismételten visszakanyarodik, és amely alapja lesz a bonyolultabb összefüggések magyarázatának is. A kétszemélyes kommunikatív kapcsolat, a közvetlen kommunikáció előtérbe állítása megengedi a személyiség bevonását a maga teljes bonyolultságában a kommunikatív akciók vizsgálatába. Ezzel egy sajátos probléma válik jobban megközelíthetővé, az ember biológiai, lélektani és szociális meghatározóinak összefonódása, artikulációja. Ez pedig a társadalomtudományok alapproblémája és a korszerű emberszemlélet sarkköve még akkor is, ha az utóbbi két évtizedben már nem „divatos” ezt feszegetni, már kialakult az egyes diszciplínák között egy olyan „etikett”, amely révén a különböző nézőpontok éles konfrontációja - amilyen például az amerikai lélektanban századunk első harmadában a *nature-nurture* (természet vagy nevelés) vita volt - elkerülhető.

E meghatározók a közvetlen emberi kommunikáció kutatásában és értelmezésében szükségszerűen elemzés tárgyává válnak, és valamilyen magyarázat összefüggéseikről elkerülhetetlen. A kommunikáció olyan szemlélete, amely a kétszemélyes alaphelyzetből indul ki, különösen alkalmas az összefüggések megközelítésére. Ezáltal egy nagyfontosságú és rendezetlen kérdés tisztázásához járul hozzá, és ha mást nem tesz is, csak e probléma tisztázásában elért eredményeit használja fel különféle más lélektani és szociálpszichológiai kérdések újraértelmezésében, máris nagyon fontos szerepet biztosít magának a társadalomtudományok egészében. Ez a probléma azért rendkívül fontos, mert *az emberi magatartás társadalmi meghatározottsága* még mindig nem eléggé elfogadott és bizonyított tétel a különböző, emberrel foglalkozó tudományokban, különösen a lélektanban és annak alkalmazott ágaiban. Még mindig eleven erő a biológiai szemlélet, a biologizmus a lélektani, sőt egyes szociális jelenségek magyarázatában. A „bizonyítás” konceptuális feltételei leginkább a közvetlen emberi kommunikáció megközelítési módjában vannak jelen. A kétszemélyes kommunikációban két *biológiai* organizmus áll egymással szemben, biológiailag determinált információközvetítő csatornákkal és jelfogó berendezésekkel (érzékszervekkel), bizonyos biológiai kódokkal és biológiailag meghatározott kódlehetőségekkel. Ezen belül és ezek mellett azonban az alkalmazott kód döntő része *szociális*, kultúrszociális térben és szabályok között, szociális viszonylatban megy végbe. Végül pedig a két személyiségben a kommunikáció tükröződik mint élmény, *pszichológiai* mechanizmusokat hoz mozgásba, és e két személyiség pszichológiai rendszerétől függően végül is mind a biológiai, mind pedig a szociális meghatározottságán túlmenően egyedivé, sajátossá színeződik.

A biológiai, pszichológiai és szociális jelenségszféra összekapcsolódása, strukturálódása a kommunikáció eseményeiben tehát megragadható, nyomon követhető, és a közvetlen emberi kommunikáció megközelítési módjának heurisztikus értéke éppen abban rejlik, hogy olyan koncepciórendszert, fogalmi kategóriákat alakít ki, amelyek a három szféra - a rendszerelmélet kifejezésével élve: a három organizációs szint, vagy ha úgy tetszik mozgásforma az Engels-féle terminológiában - összetevőit megnevezik, meghatározzák, kapcsolódásuk módjait és szabályszerűségeit leírják, mégpedig a lehetőség szerint operatív és mennyiségi vizsgálatokat is megengedő módon. A közvetlen emberi kommunikáció elmélete azt a helyzetet tekinti egységnek, amikor egy személyiség a másik felé olyan jelzést bocsát ki, amely azt eléri, s abban „dekódolásra” kerül, vagyis valamilyen reakciót vált ki. A reakció nem feltétlen megfigyelhető, tehát viselkedésválasz jellegű, esetleg csak az önfigyelés közlése vagy valamilyen speciális vizsgálat nyomán derül ki. A kommunikációban tehát a kölcsönhatás mozzanata nem feltétlen szükségszerűség, bár a valóságban csaknem mindig kétirányú kommunikáció történik, a kommunikatív akciót megfelelő kommunikatív válasz követi. A kommunikáció kapcsán mindig csak a jelközlés vagy jelváltás érdekes, tehát a kommunikáció meghatározott csatornáinak működése, hol, mint ezt látni fogjuk, mindenféle

cselekvésnek és magatartásmódnak *lehet* kommunikációs aspektusa, egyéb aspektusai mellett. Vannak olyan kutatók - ezek közé tartoznak a Palo Alto-i iskola képviselői is (például Watzlawick-Beavin, 1967) - akik szerint mindaz, amit a szociálpszichológia az interakció fogalmában próbált kifejezni lényegében kommunikáció. Ezzel nehéz egyetérteni. A közvetlen emberi kommunikáció megközelítési módjában az interakció és a kommunikáció két külön jelenségszintként szerepel, amely ugyan sok pontban fedi egymást vagy azonos, mégis igen fontos különbségeket is mutat. Így például az interakció fogalmának szinte szükségszerű tartozéka a kölcsönhatás, a megfelelő viszontválasz. Az interakció továbbá magában foglal mindenféle cselekvéses megnyilvánulást, nemcsak a kommunikációs csatornák működését.

A cselekvéseknek, magatartásmódoknak pedig az emberi együttélés kulturális rendszerében sajátos minősítései vannak, speciális normák szabályozzák őket, értékjegyek tapadnak hozzájuk stb. Ezeknek a személyiségre igen komoly következményei vannak. A cselekvések és magatartásbeli megnyilvánulások sokkal több változatot mutatnak, mint amennyit a kommunikáció modalitásai. Az interakciók általában bonyolultan összerendezett, ismétlődő cselekvésformák, amelyeknek komplex struktúrái is külön minősíthetők, a társadalmi tudatban külön jelentéssel bírnak. Az interakciókban kifejeződik az emberi alkotó cselekvés, amely a természettel küzdve a többi emberrel való kooperáción át létrehoz valami újat, valami sajátosan emberit. Az interakció tehát minden: a munkások egymásra hangolt mozdulatai valamilyen nehéz tárgy emelése közben, a sebész beavatkozása az érzéstelenített, de éber betegen, a gyermek csínytevése, amelyet szülői pofon követ, a szexuális aktus (amely viszonylattól és szituációtól függően minősülhet megrontásnak, vérfertőzésnek, házasságtörésnek, erőszaknak, perverzióknak, csábításnak stb. akkor is, ha maga a cselekvés, az „interakció” benne esetleg minden változatában hajszárra azonos). Ennek mind lehet kommunikatív arculata, esetleg sajátossága is, de ha mindezt a kommunikációra egyszerűsítjük, a minősítések lényege elvész.

Az interakció továbbá kevésbé kötött a kétszemélyes helyzethez, mint a kommunikáció. Interakció lehet csoportban, kollektívában is, és a társas helyzet interakciói általában gyakoriak és tipikusak is. Kommunikáció is lehet társas helyzetben, azonban ilyenkor is felbontható a társas szituáció kommunikatív történése anyaga kétszemélyes egységekre, vagy túllépünk a közvetlen kommunikáció szintjén, és mediátorok kapcsolódnak be, vagy pedig a tömegkommunikáció elemi változata áll elő, az „audiencia”-jelenség, amikor egy ember kommunikál egy kisebb vagy nagyobb csoportnak, amelyben a kommunikációra való válasz lehetősége nincs feltétlenül megadva mindenki számára, aki azt felfogja, befogadja. Az audiencia jelenség még magyarázható maradéktalanul a közvetlen kommunikáció terminusaival, bonyolultabb helyzetekben és formákban azonban már új koncepciók kellenek értelmezéséhez.

A kommunikáció jelenségeinek általában a következő összetevői vannak, amelyeknek nevei egyben a közvetlen emberi kommunikáció elméletének alapvető fogalmait fejezik ki.

Az a személyiség, akitől a vizsgált helyzetben a kommunikáció elindul, a *kommunikátor* vagy a közlő fél. Aki a közlést kapja és felfogja, a *befogadó*. A közlés tartalma, értelme a *hír* vagy a közléstartalom, egyszerűbben: a *tartalom*. A közlés módja, formai sajátossága, jelrendszere a *kód*. A kód elemi egysége a jel, a közléstartalom vagy hír mindig egy adott kód jeleinek meghatározott kapcsolódása, struktúrája. A kommunikáció többféle kódban történhet, a kód jelegységei különbözők, azonban jelentéstartalmi, értelmi egységei azonosak, és ez a mindennapi élet közös, kollektív értelemrendszeréből fakad. A jelentéstartalmak kódtól független azonossága még a mesterséges értelemrendszerekben is megmarad, amelynek egységei konszenzuálisan, megegyezészerűen alakulnak ki, mint például a tudományos fogalmak,

kategóriák. A jelentéstartalom azonossága teszi lehetővé a kódok egymásra való lefordítását. A klasszikus kommunikációelméleti ábra szerint, amely még a technikai kommunikáció vizsgálatából szűrődött le, a kommunikátor a hírt átteszi a kódba, kódolja, a kódban továbbítja, majd pedig a befogadó ezt „megfejt”, dekódolja. A hasonlat a modern hadseregek rejtjelezései gyakorlatából ered, amelyben a titkosként kezelt információkat valamely tetszés szerint kialakított, a kialakítási rendszer ismerete nélkül nehezen megfejthető kódba teszik át és úgy továbbítják. Az ellenséges hírszerzésnek egyik fő feladata az ilyen közlés dekódolása vagy „deszifrozása.” A katonai gyakorlat is mutatja, hogy a jelrendszer változatossága elméletileg végtelen lehet, míg a jelentéstartalmak azonosak, és lényegében a köznapi *nyelv* jelentéstartalmainak megfelelnek. Ezen belül természetesen, pusztán tartalmilag szemlélve, a közléstartalom változatossága is végtelen lehet, azonban az értelmi egységek nem lehetnek mások, mint a nyelv egységei (a nyelvet az említett kiterjesztett értelemben véve, amelybe a speciális szaknyelvek is beletartoznak)

A közvetlen emberi kommunikáció mindig egy *társadalmi szituációban* történik, e szituációnak mindig van valamilyen *értelme*, minősítési lehetősége a kollektív tudatban. Ez a minősítés a kommunikáció módját nagyban befolyásolhatja. Ugyanígy a kommunikáció mindig társadalmilag adott *viszonylatban* történik, a két ember relációja egymáshoz meghatározott és minősített (organizációs kapcsolatok, státuszkülönbségek, szereprelációk stb. játszanak itt szerepet), ennek a kommunikáció formai és tartalmi sajátosságaira szintén nagy hatása van. Mind a szituáció, mind pedig a viszonylat különböző normákat léptet érvénybe a kommunikációban. Így tehát a kommunikáció *normatív térben* zajlik, szociális szabályok hálózatában. A kommunikációnak végül *kapcsolati háttere* is van vagy lehet, a két személyiség egymással való korábbi kommunikációi módosíthatják, befolyásolhatják a vizsgált időpontban megfigyelt kommunikációs magatartást.

A közvetlen emberi kommunikáció fogalomköre és elmélete mind nagyobb teret nyer az utóbbi években a társadalomtudományokban is. Nemcsak az etnometodológia és rokon irányzatai (például az etogenia Harré-Secord, 1972, Váriné, 1981 stb.) a szociolingvisztika stb.) összpontosítanak az emberek közötti kommunikatív kölcsönhatásokra, hanem a *szociális cselekvést* középpontba állító Max Weber és Talcott Parsons akciók teóriájából kiinduló modern szociológia is, amely felismeri, hogy a társadalmi cselekvés lényegében mindig *kommunikatív* cselekvés (vagy egyben az is), és hogy ez a cselekvés a *jelentés (meaning)* beállításon és szabályozáson át valósul meg. A szociológiai kommunikációs elmélet is totalitásban értelmezi a személyiséget, a jelentés történelmi kontextusával és a jelentéstulajdonítás aktuális szabályaival együtt.

A kommunikáció új szociológiai felfogása, amely különösen Habermas elméletében testesül meg (Habermas 1981), a *racionalitás* jelenségét helyezi reflektorfénybe. A racionalitás sajátos jelentéstulajdonítások és jelentéshangsúlyok révén irányítja a szociális viselkedést. Minderről még a társadalmi kommunikáció rendszerével kapcsolatosan részletesebben is lesz szó.

## **2. A közvetlen emberi kommunikáció kutatásának és értelmezésének kezdetei a pszichológiában**

Egy sor jelenség, amely ma a közvetlen emberi kommunikáció elméletének része, mint vizsgálandó probléma már a pszichológia fejlődésének korai szakaszaiban is felvetődött, ismertté vált. E jelenségek általában nem kommunikatív jellegükben tűntek fel, hanem mint az egyén sajátos megnyilvánulásai vonták magukra a kutatók érdeklődését. A klasszikus lélektanban négy olyan terület volt, amely a mai kommunikációs teóriák gyökerének tekinthető:



a) *A nyelv és a beszéd lélektana*. Bár a nyelv és a beszéd különleges emberi jelensége már az ókortól kezdve megfelelő figyelmet és méltatást kapott az emberi viselkedéssel foglalkozó elméletekben, a tudományos pszichológiában viszonylag későn érett meg az a felismerés, hogy az embernek ebben a természetesnek látszó képességében is kutatandó problémák rejlenek. Körülbelül a századforduló idején kezdték vizsgálni európai pszichológusok a különböző nyelvek szemléletében kifejeződő pszichológiai sajátosságokat, valamint a beszéd jellegzetességei és a beszélő személyisége közötti összefüggéseket. Ekkor kezdődött a nyelvi, beszédbeli megnyilvánulások rendszeres leírása is. Wundt tízkötetes *Völkerpsychologie*-jében külön kötet szól a nyelvről és a beszédről. Az amerikai lélektan viszont csak későn figyelt fel a nyelvre és a beszédre. A század első éveiben jelent meg William James kétkötetes pszichológiai munkája, a *Principles of Psychology*, ebben csak néhány oldal foglalkozik a nyelvvel, és igen jellegzetes módon az indító asszociáció a kutya ugatása, illetve az ugatás „lélektana” a kutyában.

A nyelvben és a beszédben sokáig csak az expresszív oldalt, az önmagában szemlélt egyén, személyiség vonásainak kifejeződését látták. A kommunikációs aspektust nehezen ismerték fel, illetve annyira természetesnek vették, hogy külön nem foglalkoztak vele. Így lehetséges, hogy a múlt század és a századforduló lélektana érintett vagy tárgyalt egy sereg kérdést, amelyben a kommunikáció - és különösen a nyelv és a beszéd - nagy szerepet játszik anélkül, hogy ez hozzásegítette volna a kutatókat a társas szféra nagy jelentőségének felismeréséhez. Például a képzettársítások vizsgálatában vagy az introspekció módszerében és az introspektív úton nyert ismeretek feldolgozásában mind a nyelv, mind pedig ennek közvetlen, magatartásbeli megjelenése, a beszéd, nagyon fontos köztes változó, amely azonban a korai teóriákban nem részesült kellő figyelemben.

b) *A jel- és gesztusbeszéd leírása és vizsgálata*. Bizonyos egyezményes jelek és ilyen jelekből álló kifejezésformák viszonylag régen felkeltették a pszichológusok érdeklődését.

Wundt említett tízkötetes munkájában, a nyelvről és a beszédről szóló kötetben sok adatot találunk a különböző népek jelzésértékű gesztusairól, például a nápolyiak jelbeszédéről, a süketnémák jeleiről vagy azokról a mozdulatokról, amelyek segítségével a kikötőkben vagy határvidékeken a különböző nyelvű emberek megértik egymást. A jel- és gesztusbeszédben a kommunikatív funkció evidens volt, azonban e megnyilvánulások lényegében csupán érdekességnek, a beszélt nyelv különös változatainak tűntek, a gesztusok és a jelek univerzális jelentősége nem vált világossá.

A *behaviorizmus* kialakulása és gyors amerikai elterjedése fokozta az érdeklődést a jelzések és a gesztusok iránt, amelyek mint megfigyelhető viselkedésformák alkalmasnak látszottak a tanulmányozásra. Mint a kor lélektana általában, a behaviorizmus is a személyiség, az egyén megnyilvánulásait kereste a jelzésekben és a gesztusokban, így a kommunikatív funkció jelentősége csak másodlagosnak tűnt. A behaviorisztikus lélektan keretében sok vizsgálat történt az egyes etnikus egységek jellegzetes mozgásformáiról és gesztikulációjáról. Legismertebb e vizsgálatok közül Efron munkája, ő New Yorkban különböző bevándorló csoportokat hasonlított össze a járás tekintetében, és leírta különböző nemzetiségek járási jellegzetességeit. A húszas-harmincas évek behaviorista vizsgálatai egyre szervezettebben kapcsolódtak az *emocionális expresszió* témaköréhez, amelyben tulajdonképpen a legmarkánsabb arculatot nyerte a különböző kommunikatív jelenségek vizsgálata, mielőtt a tényleges kommunikációs szemlélet felszínre került volna.

c) az *emocionális expresszió*. Az ókor filozófiai emberszemléletétől kezdve felvetődött, hogy a mozdulatok és az arcjáték alapján az ember természete megítélhető, tulajdonságaira következtetni lehet. Már a görög bölcsleletben kialakult egy jellemtan, amely a mimika és a gesztusok sajátosságaira épült (Theophraszosz jellemtana). A középkorban az úgynevezett *fiziognómia* ezt fejlesztette tovább. A XVIII. és XIX. században a fiziognómiai elméletek sokasága alakult ki. E teóriák egy része a karakterelméletekhez tartozott. A fiziognómia és a karaktertan jól mutatta a korabeli emberképet, amely statikus individuális volt, az embert merev pszichológiai szerkezetnek fogta fel. Jól látható ez abból is, hogy a két évszázad filozófiai lélektana főleg ilyen elméletekben testesült meg, ugyanis a nem karakterológiai munkák aránylag kis száma mellett körülbelül 2200 jellemelmélet vált ismeretessé, amelynek zöme ebben a két évszázadban jött létre (Roback, 1949). A mozgásos és mimikai kifejezésekre épülő jellemelméletek hagyománya még századunkban is tartott, és olyan teóriákban jelent meg, mint például Ludwig Klages *Ausdruckskunde*-ja.

A fiziognómia és a karaktertan magán viselte az ember filozófiai megközelítésének sajátos bélyegét, az interpretatív, magyarázó jelleget, amely kész tételeket és magyarázatokat adott. E magyarázatok eredete tisztázatlan volt, azon túlmenően, hogy azokat valaki kijelentette, akinek tekintélye azután a magyarázatokat a valószínű igazság rangjára emelte. Ha valaki nem értett egyet egyik vagy másik karakterológiai elmélettel, joga volt helyette újat alkotni, és saját elképzeléseit ugyanilyen módon tétellé tenni, és a meglévő elméletek magyarázataiban kijelentésszerűen kételkedni. Az empíria, az elmélet tapasztalati ellenőrzésének gondolata ekkor még nem érett meg az emberrel foglalkozó tudományokban, még a természettudományokban is csak érdeklődésének kezdetén volt.

A kifejező emberi megnyilvánulások magyarázataiban az empíria jelensége először az érzelmek expressziójának problémakörében mutatkozott meg. Körülbelül a XVIII. század végén rendszerezték azokat az ismereteket, amelyek az érzelmi és indulati állapotokat szabályszerűen kísérő arckifejezésekre és testtartásokra vonatkoztak. A mindennapi megfigyelések alapján ismert volt, hogy az érzelmi állapot tükröződik az ember arcán és mozdulatain szinte akaratlanul, mert az érzelmi kifejezési formák megjelenését nagyon nehéz elfojtani. Amint hozzáláttak azoknak a jeleknek és mozdulatoknak a pontos leírásához, amelyek alapján az egyes érzelmek felismerhetők a másik emberen, már szükségszerűen felvetődött a vizsgálat, a rendszeres megfigyelés igénye, hiszen a mindennapi életben külön reflexió nélkül észleljük egymáson az érzelmi-indulati állapotot, és nem szoktuk külön elemezni azokat az apró jeleket a másik viselkedésében, amelyekre „megérzésünket” alapozzuk. Az érzelmek kifejeződésének szabályszerűségeit rendszerezve azonban kénytelenek vagyunk ezt tenni, és ekkor a másik embert is, magunkat is gondosan meg kell figyelni, és nyugtalanítóan felvetődik, hogy biztos-e, hogy a másik ember milyen érzelmi státuszban van. E kétely eloszlatására több embert kell összehasonlítani tanulmányozni, és elkerülhetetlen valamiféle kísérleti helyzet létrehozása, a vizsgálandó érzelmi állapot egyfajta standardizálása.

Ez a munka a múlt század első harmadától kezdve megindult, nagyobb lendületet azonban csak a század második felében kapott. Elősegítette a kutatást e területen a nagy tekintélyű Darwin könyve, amely megpróbálta következetesen kidolgozni azt a megfigyelést, hogy a magasabb rendű állatok viselkedésében is hasonló emocionális és indulati reakciók észlelhetők, mint az emberben és ezek ugyanúgy a testtartásról és az arcról olvashatók le. A magasabb rendű állatok is nagyjából hasonló szituációkban mutatják egy-egy emóciófajta - például félelem, düh vagy öröm - jeleit, mint az ember, tehát ha például veszélyben érzik magukat, támadni készülnek, vagy élettani szükségleteik eléggülnek ki. Darwin szemében ez a megfigyelés az evolúció egyik bizonyítékának számított. Összeszedte a kor tudományos

irodalmának - főleg anekdotikus, leíró jellegű - adatait, leírta az indulati állapotok kifejeződési jeleit, megpróbált e jeleknek anatómiai és élettani értelmezést adni, felhasználta a zoológia és a bonctan már meglévő eredményeit, és megkísérelte az emberi megnyilvánulásokat beállítani az állati kifejezésformák evolúciós sorába.

Darwin könyvének több szempontból is igen nagy jelentősége volt, mind a kommunikáció későbbi kutatása tekintetében, mind pedig a pszichológia egészére nézve. Korszakalkotó volt az ember beállítása az evolúciós perspektívába, mert ezzel megalkotta az összehasonlító lélektant, amely még ma is igen termékeny vizsgálati ág, és amelynek végül a kommunikáció kutatása is sokat köszönhet. Jelentős volt a könyv összeállításában felszínre kerülő, egyelőre még rejtett és nem megfogalmazott, empirikus igény. Az emocionális expresszió vizsgálatához szükség volt az érzelmek és indulatok valamilyen egységes elméletére, amely nemcsak taxonómiai rendszerezést ad ezek fajtáiról, hanem egyben a kiváltó környezeti körülmények természetével is foglalkozik. Darwin kísérletet tett ilyen elmélet kidolgozására, és mint minden elődje, de még csaknem száz évig minden követője is, ő is a közgondolkodás kategóriáit használta fel, próbálta csiszolgatni, egységesíteni és a tudományos fogalmak rangjára emelni. Annyi és olyan érzelmet, indulatot tételezett fel, amennyit és amilyent tehát a mindennapi szemlélet ismer és felismer. Néhány gondolatban már közel jutott az emocionális expresszió kommunikatív funkcióinak felismeréséhez is, például a dühreakcióban meglátta azt a célt, hogy az emocionális megnyilvánulás az ellenfélben félelmet keltsen, és menekülésre készítse őt.

Darwin után sokan vizsgálták az expresszió jelenségeit, létrejöttek például az úgynevezett Rudolf-féle képek, amelyek egy festőművész önarcképei különböző, akaratlagosan felidézett érzelmi állapotokban. A vizsgálatok először leíró szintűek voltak, Darwin adataihoz keveset tettek hozzá. Később a kutatás két irányban fejlődött tovább. Az egyik az érzelmi kifejezések - és általában az érzelmek - neurofiziológiai mechanizmusainak vizsgálata volt, a másik pedig az érzelmek felismerésére vonatkozó vizsgálatok iránya. A Rudolf-féle képek többek között az ilyen vizsgálatokhoz adtak támpontokat. A neurofiziológiai mechanizmusok elemzéséből születtek az ismert és még ma is jelentőséggel bíró emócióelméletek, mint amilyen például a James-Lange-féle elmélet, Papez teóriája stb. Ebből a talajból fakadt Cannon „vészreakció” elmélete, amely jó magyarázatot adott az indulati megnyilvánulások egy részére, és elég bonyolult teoretikus keretbe vonta őket. Az érzelmi megnyilvánulások felismerésének kutatása főleg Amerikában lendült fel, e téren volt érezhető leginkább a behaviorizmus befolyása. Allport és Vernon 1933-ban sok ilyen vizsgálatot gyűjtött össze könyvében, amelyben saját, eléggé szerteágazó kutatásait is leírta. Az ilyen vizsgálatok figyelemre méltó megállapítása, hogy az emberek nagy része eléggé megbízhatóan és pontosan képes arra, hogy a másokban felismerje és minősítse az érzelmi állapotokat a megfigyelés alapján. Allport és Vernon például olyan vizsgálatokat is végzett, amelyekben nemcsak az arckifejezésben vagy a testtartásban tükröződő expresszió felismerésének mértéke állapítható meg, hanem a hang expresszív tartalma is. A vizsgált személyek elég jó képet tudtak alkotni a hang megfigyelése alapján a rejtett beszélőkről, akik a vizsgálatban mint rádióbemondók szerepeltek. A kutatás tehát továbbfejlődött, a darwini probléma kitágult, hogy magába fogadhasson egy specifikusan humán megnyilvánulást, a *vokális expressziót*.

Ezek a vizsgálatok azonban a modern kommunikációs teóriák megjelenéséig inkább csak érdekességek voltak, nagyobb elméleti összefüggésbe nem tudták integrálni őket, praktikus alkalmazásuk csekély volt, leginkább a személyiségdiagnosztika vonalában lehetett felhasználni őket. Olyan kezdeményezések születtek belőlük, mint például a „hazugságvizsgáló” készülék, amely az érzelmi expressziók alapját is képező fiziológiai folyamatokat regisztrálja, és az ezekben beállott változásokból próbál következtetni a kijelentések valóságtartalmára.

d) *A pszichoanalízis adalékai.* Bár a pszichoanalízis magával a kommunikációval keveset foglalkozott, mégsem túlzás azt állítani, hogy a pszichoanalízis nélkül a kommunikáció modern szemlélete nem alakulhatott volna ki, és a közvetlen kommunikáció számos sajátosságának felismerése sokkal később következett volna be. A pszichoanalízis voltaképpen kommunikatív helyzet a beteg és a terapeuta között. Lényege a verbális kommunikáció. A beteg fekszik, nem látja a terapeutát, mert az a háta mögött ül. Csak beszéden át érintkeznek. A betegnek kötelessége kimondani mindazt, ami eszébe jut vagy foglalkoztatja. A pszichoanalitikus kezelés során a beteg igen sok információt közöl önmagáról, ennek az információs anyagnak az értékelésén át a terapeuta következtetni tud a beteg személyiségére, és a verbális kommunikációs kapcsolaton át befolyásolni képes őt. A pszichoanalitikus szituáció állandósága a két személy között lezajló kommunikációs áramlásnak mintegy standard keretet biztosít, amelyben a terapeuta a beteg megítéléséhez viszonyítási alapot kap. A pszichoanalízis elmélete, személyiségtana teljesen a pszichoanalitikus szituációban összegyűlt tapasztalatokra, tehát verbális közlések elemzésére épült. Mivel mind a beteg megértésében, mind pedig befolyásolásában a kommunikációnak lényeges szerepe van, a pszichoanalízis terápiás elmélete számos szabályt dolgozott ki, amely a kommunikációra vonatkozott, jöllehet az eredeti megfogalmazásban ez nem tűnik ki eléggé, mert a szabályok a terápiás beavatkozás terminus technicusaiban fejeződnek ki. A technikai szabályok közül főleg azok számíthatók ide, amelyek a beteg kommunikációjának irányítására, terelésére vonatkoznak, és amelyek a terapeuta számára a gyógyító akciók formai előírásait tartalmazzák (például a konfrontáció vagy a terápiás interpretáció elvei).

Különösen érdekesek azonban a pszichoanalízisnek azok a tételei, amelyek a személyiség működéséről szólnak. Ezeknek a közvetlen kommunikáció elmélete szempontjából nagy jelentőségük van. Némelyik olyan bonyolult problémákat vet fel, hogy a kommunikáció elmélete szempontjából való értelmezésük, elemzésük még ma sem fejeződött be. A személyiséggel kapcsolatos koncepciók közül a legfontosabb a *tudattalan*. A tudattalant a pszichoanalízis előbb a személyiség egy különálló rétegének, később egyfajta működési modalitásának fogta fel. Bizonyította, hogy az emberi pszichikumnak csak egy része tudatos, és a tudatos célok és képzeteken kívül léteznek nem tudatos célok, motivációk, képzetek az emberben, és ezek befolyásolhatják a tényleges viselkedést, sokszor teljesen uralmuk alá is vonhatják, az akaratlagos, tudatos törekvések ellenére. A tudattalan különösen a közlés meghatározásába szólhat bele. A pszichoanalízis megfigyelése szerint minden személyiségnek megvan a belső késztetése arra, hogy tudattalan tartalmi felszínre kerüljenek. A pszichoanalitikus szituációban e tartalmak elő is jönnek, a terapeuta segítségével előhozhatók, vagy olyan módon lehet következtetni rájuk, hogy létezésükről a beteg is meggyőződhet. A tudatos és a tudattalan szándék összeütközésének sajátos esete az elszólás, ebben a tudattalan motiváció olyan erőre kap, hogy a tudatos cél ellenére érvényesül a közlésben.

A régebbi szemléletnek megfelelően először a tudattalan koncepciója is a kifejeződés vetületében került kapcsolatba a kommunikációval. A különböző nem tudatos közlési manifesztációkat a kutatók a tudattalan „expressziójának” fogták fel, és ugyanolyan személyiségdiagnosztikai megfontolásokból vizsgálták, mint az érzelmi expressziót. Maga a pszichoanalízis is az elszólásnak főleg a benne rejlő diagnosztikus lehetőségek miatt tulajdonított jelentőséget. Az expresszió gondolatmenetében is előbbre tudott lépni a pszichoanalízis a korabeli elméleteknél azáltal, hogy nem statikus személyiségvonásokat, tulajdonságokat keresett, mint a jellemelméletek, hanem dinamikus folyamatok nyomait kutatta. A folyamatok jellemzői nem csupán a személyiség függvényében nyertek értelmet, hanem a szituáció függvényében is, mivel a pszichoanalízis a személyiséget már nem önmagában szemlélte,

hanem relációiban, például minden olyan magatartásbeli megnyilvánulás elemzésében, amely a pszichoanalitikus szituációban következett be, tekintetbe vette ezt a szituációt, és azt vizsgálta, hogy az adott helyzet hogyan tükröződik a betegben, és az hogyan próbál a vizsgált megnyilvánulásával erre a helyzetre reagálni. A szituációs értelmezés a pszichoanalízisben mindig megelőzi a személyiségértelmezést, és csak ha a szituációhoz viszonyítva nem kap kielégítő magyarázatot egy magatartásforma, akkor keresik az analitikus okait a személyiség sajátosságaiban. Maga a személyiség a pszichoanalízis szemléletében nem az egyes magatartásmódok közvetlen értékeléséből tűnik elő, hanem a standard szituációban megfigyelhető viselkedés - elsősorban verbális kommunikatív viselkedés - összetettebb körvonalaiából, *patternjeiből*. A szituációs elemzés lényege egy modern pszichoanalitikus, Sullivan (1946, 1953) leírásával érzékeltethető. Sullivan szerint a klasszikus elmekórtan az elmebetegség közvetlen megnyilvánulását látta abban, ahogyan a beteg a pszichiátriai vizsgálat során viselkedik vagy beszél, holott itt egészen pontosan átgondolva a beteg nem önmagában és önmagától viselkedik kórosan, hanem egy sajátos helyzethez mérten és viszonyítva. Maga ez a helyzet és ennek egész *kontextusa* (például az előzménye, hogy a beteget korábbi magatartása miatt környezete már kivetette, és hogy valamiféle kényszer folytán a beteg olyan szituációba került, amelyben őt megillető, minősítő céllal vizsgálják) viselkedésének elsődlegesebb meghatározója lehet, mint személyiségállapota. E finom megkülönböztetés jelentősége és érvényessége az utóbbi két évtized pszichiátriai kutatásaiban be is bizonyosodott, mert nagyon sok adat mutatja, hogy a beteg viselkedését az intézmény, amelyben él, nagyban befolyásolja, valamint magatartása egészen más orvosával szemben, kétszemélyes helyzetben, mint ha a családja is jelen van a vizsgálat során. Ha ehhez hozzágondoljuk, hogy éppen a kórosnak tekinthető viselkedés merevebb, sztereotípa, mint a szokványos, a normális, akkor még inkább szembetűnő a szituáció elsődleges és esetleg igen nagy jelentősége a magatartás szempontjából.

A pszichoanalízis szerint a szituáció jelenti egyrészt magát az interszónális erőteret, amelyben a kommunikáció folyik, ezt a részt vevő személyek pozíciója, szükségletei, elvárásai és egymásról alkotott elképzelései szabályozzák; másrészt jelenti a két személy - adott esetben az analitikus és betege - közötti *kapcsolatot*, amely kölcsönösen kidolgozott normákból áll. A kapcsolat mint a kommunikáció háttere a közvetlen kommunikáció teóriájában is központi szerepet kap, de itt is körülbelül úgy szerepel, mint a pszichoanalízis felfogásában. A kapcsolati kontextus felismeréséhez tehát lényegében a pszichoanalízis jutott el először, és ezáltal a közvetlen kommunikáció elméletének egyik előfutára lett. A kapcsolat és a kapcsolaton belül sajátossá váló kommunikációs viszony nemcsak az analitikus és a beteg közötti reláció aktuális, alakuló élményszintjén válik érdekessé, hanem a személyiség múltjában is. A pszichoanalízis tisztázta a gyermekkori kapcsolatok nagy jelentőségét a személyiségformálásban és annak zavaraiiban. A pszichoanalitikus szituáció közléshalmazában a döntő szülőkapcsolatok rekonstruálódnak, egyes vonásaik pedig úgy jelennek meg, hogy ráarakódnak az analitikushoz való kapcsolati viszonyra, és azt különlegessé, a szituációhoz képest inadekváttá színezik. Ez - nagyon sommásan kifejezve - az úgynevezett *indulatátítétel* jelensége.

A kommunikáció modern teóriái szempontjából a pszichoanalízisben nemcsak a szituáció és a kapcsolat szerepe a fontos, hanem az a mód is, ahogyan az analitikus betegének lelkiállapotát a verbális közlésekből megérteni igyekszik. Ezt a módot a szakirodalom *empátiának* szokta nevezni. Lényege az, hogy az analitikus megpróbálja a közlések alapján felidézni magában azokat az érzelmi állapotokat, amelyek betegében lehetnek. Ezeket az állapotokat felidézve, mintegy beleélve magát a beteg pszichés helyzetébe, jobban meg tudja érteni a beteg szükségleteit, félelmeit, különféle késztetéseit. E mélyebb, beleélő megértés révén képes arra, hogy hozzásegítse a beteget saját lelkivilágának jobb megértéséhez, tudatosításához. Képzett-

ségénél és gyakorlatánál fogva jobban tudja ugyanis belső észleléseit szavakban kifejezni, és az árnyaltabb megfogalmazás „visszacsatolásával” - például kérdésfeltevésben vagy értelmező közlésben - a beteg előtt fokozatosan világosabb lesz, hogy voltaképpen mi is zajlik le benne. Az empátiában nagyon bonyolult információcsere folyik, ennek finomabb mechanizmusát később éppen a kommunikációs elméletek rajzolták meg. Az empátia nem csupán a pszichoanalitikus helyzetben jelentkezik, ott csak tisztább formában, hangsúlyozottabban érvényesül, de lényegében minden emberi érintkezésnek része, mindennapi viszonyulásainkban is állandóan jelen van.

A pszichoanalízis leírta a kapcsolati viszonyulás egy másik sajátosságát, az azonosulást, *identifikációt* is, amely végső soron ugyancsak egy kitüntetett, különleges kapcsolatforma egy érettebb és egy kevésbé érett, fejlődésben lévő személyiség között, végső elemzésben egy sajátos kommunikációs sorozat. Az identifikáció különleges humán tanulási mechanizmus, ennek révén a személyiségbe más személyiségek modelljeinek viszonylag nagy egységei épülnek be. Az identifikáció egyike a pszichoanalízis olyan tételeinek, amelyeknek kommunikációelméleti magyarázata, újraértelmezése még nem sikerült teljesen. Az ilyen tételek a közvetlen kommunikáció teóriája számára ösztönző kutatási feladatok.

Az ilyen tételek közé tartozik a szimbolizáció elmélete és a *szimbólumok* személyiségen belüli szerepéről alkotott felfogás. A szimbólum képi természetű, elvont, sűrített és bonyolult jelentéstartalmat hordozó jelzés, amelynek tudatos elemzése, felbontása nehéz, a tudattalan közlési tendenciák kifejezésére viszont különösen alkalmas. A szimbólum kommunikációs magyarázata a kód - különösképpen a nyelvi kód -, és a személyiség viszonyának átfogóbb értelmezését igényelné, mint amire ma még képesek vagyunk. Így a szimbólum és a szimbolizáció eleven probléma maradt, mint ahogyan bizonyos mértékig az maradt maga a tudattalan is.

Problemátikus, de nagyon ingerlő, kihívó a kommunikáció modern elmélete számára az a tételrendszer, amely a személyiségen belüli információáramlásról szól. Az asszociációk megjelenésének, a képzetáramlásnak a jelensége az ókortól fogva jól ismert, alapvető tapasztalati szabályait már Arisztotelész is leírta. Már akkor tisztázódott az asszociálás rokonsága, illetve kapcsolata a gondolkodással. Platón például a gondolkodást a psziché önmagával való beszélgetésének nevezte, és ezzel utalt arra, hogy felismerte az intrapszichés kommunikáció tényét, és töprengett rajta. A pszichoanalízisben az asszociálásnak - az úgynevezett szabad asszociációnak - alapvető jelentősége van, ezt a folyamatot kell hangossá tennie a betegnek. Természetesen ez a cél csak megközelítőleg sikerülhet, hiszen az asszociációk egy része képi vagy diffúz, és ekkor verbalizációja nehézségekbe ütközik, továbbá az analitikus szituáció terében a beteg visszatartja kimondható, megfogalmazható asszociációinak egy hányadát. A tudatos gondolkodás pedig gyakran hasonlítható valódi párbeszédhez, olyan kölcsönhatás zajlik le néha az egymással szemben álló döntési lehetőségek vagy tartalmak között. E belső folyamat létét és jelenségeit a pszichoanalízis is és a lélektan más iskolái is ismételtelen megállapították, de magyarázat egyelőre nem alakult ki róla. A belső kommunikáció lehetősége és problematikája a pszichoanalízisben azért is szembevetődött, mert a pszichoanalitikus személyiségelmélet szerint a magatartás belső szabályozásáért három viszonylag önálló személyiségrész, alrendszer küzd egymással, vagy pontosabban a szabályozásra hivatott pszichológiai szervet, az ént két másik szubszisztéma igyekszik befolyásolni. E három alrendszer kapcsolatában szükségszerűen feltételezhető információcsere, kommunikáció - a fogalom tág értelmében -, de ennek természetéről még keveset tudunk. A pszichoanalízis szempontjából ez nem is annyira lényeges, mivel ez már olyan pszichológiai nagyságrend, amelyet az egész magatartás magyarázatára és befolyásolására törekvő teória a maga szempontjából elhanyagolhatónak tart.

A pszichoanalízis tehát a közvetlen emberi kommunikáció létrejöttét szemléletileg, módszertanilag és koncepciókkal alapozta meg, és olyan problémákra irányította a figyelmet, amelyekben a kommunikáció központi jelenség, és ezért a problémák később a különféle kommunikációs megközelítési módok bázisaivá váltak.

### 3. A kommunikáció modern kutatásának kezdetei és irányzatai

A kommunikáció modern kutatását körülbelül attól az időszaktól kezdve számíthatjuk, amikor a kommunikáció koncepciója a különböző tudományágakban megjelent, bizonyos általánosított értelmet kapott (tehát nemcsak egyfajta közlési csatorna szinonim megjelölése volt, például nemcsak a beszédre vagy az egyezményes jelváltásra alkalmazták névként), és amikor a magatartás különböző megnyilvánulásait a kommunikáció szemszögéből kezdték vizsgálni és magyarázni. Ez a korszak csak mintegy a harmincas évek végére következett be, de inkább a negyvenes éveket lehet joggal a kommunikációkutatás kezdetének tekinteni. Ebben a periódusban több különböző problématerületen és diszciplínán belül vált világossá a kommunikáció jelentősége. Ezek nagyon különböző jellegűek voltak, mert volt közöttük új tudományág, új kutatási irányzat, de volt egyszerűen olyan új társadalmi vagy szakmai gyakorlat is, amely valamilyen technikai eszköz vagy lehetőség révén alakult ki. Ilyen területek, diszciplínák voltak a következők:

a) *A modern telekommunikációs eszközök kialakulása és ezek elmélete.* Mint már említettük, a telekommunikációs eszközök technikai és társadalmi problémái egész sor olyan kérdést vetettek fel, amelynek megválaszolása során a kutatók mintegy a természetes, szokványos emberi kommunikáció tényezőit és szabályszerűségeit fejezték ki, öntötték matematikai formulába, vagy pedig kezelték tudományos kategóriaként. A telekommunikációs eszközökben lényegében a közvetlen kommunikáció technikai eszközökkel kiterjesztett, módosított működését lehetett megfigyelni. Az emberi és a gépi kommunikáció analógiái elkerülhetetlenül a jelenség általánosításához és a kommunikáció koncepciójának kialakulásához vezettek. A telekommunikáció társadalmi alkalmazási területei tovább bővítették az általános kommunikációelméleti érdekességű kérdéseket. Így például a rádió katonai és politikai felhasználása felvetette a titkosítás kérdését, a *titkosítás* új kódok bevezetésével vált lehetségessé, e kódok generálásának és megfejtésének gyakorlata pedig bizonyos fókig általánosíthatóvá tette a kódelméletet, hozzájárult a szemiotika fejlődéséhez, és általában előnyös hatást gyakorolt a nyelvészetre. A telekommunikációs eszközök vizsgálata nyomán jött létre a legáltalánosabb kommunikációs elmélet, a Shannon-Weaver-féle modell, amely azonban egy ideig csak a technikai alkalmazási szinten maradt, és lassan vált ismeretessé más diszciplínákban (Shannon-Weaver, 1961 [1938]). A Shannon-Weaver-féle modell fejezte ki először, hogy a kommunikáció a fogalom legátfogóbb értelmében információtovábbítás, függetlenül az információtovábbító és -befogadó, valamint a jel és a kód természetétől.

b) *A tömegkommunikációs eszközök kialakulása, elterjedése és teóriája.* A telekommunikációs eszközök technikai fejlődése lehetővé tette olyan berendezések és műszaki rendszerek kidolgozását, amelyek segítségével műsorokat, igen bonyolult és ugyanakkor életszerű közléseket lehet továbbítani nagy távolságra és sok ember számára egyidejűleg. Ilyen közlésekre addig csak a sajtó révén volt lehetőség, de csak korlátozott távolságokra, és az egyidejűség teljes biztosítása nélkül. Az életszerű, eleven kommunikáció társadalmi érdeklődést és

igényt teremtett, az emberek mind nagyobb hányada törekedett arra, hogy ő is bekapcsolódhasson az új műszaki rendszerekbe, és a telekommunikáció befogadója lehessen. Ennek nyomán azonos hírtartalmak egyidejű vétele olyan méreteket öltött, amely a sajtó feltételei mellett elképzelhetetlen lett volna. Az ilyen telekommunikációs rendszereket tömegkommunikációs eszközöknek nevezték, ezek közé később a sajtót is besorolták. Tömegkommunikációnak minősült a film is, amely a századfordulótól kezdve rohamosan elterjedt és népszerűvé vált, társadalmi hatásmódjában azonban hasonlított a sajtóra. Valódi *par excellence* tömegkommunikációs eszköz viszont a rádió és a televízió, amely különösen az utóbbi két évtizedre rendkívüli elterjedést ért el, adóállomások százai, erősítők ezrei épültek, a föld lakosainak többsége rádióhallgató és nagy része televíziónéző lett. A tömegkommunikációs lehetőségek a társadalmat olyan információs hálózatba fogják, hogy a műsorok jelensége probléma lett minden olyan tudományágban, amely az emberrel vagy a társadalommal foglalkozik, és a problémát a kommunikáció címszava alatt kezdték vizsgálni. Maguk a tömegkommunikációs eszközök is bonyolult szerkezetekké váltak, amelyek hatékony működtetéséhez külön ismeretek, külön kutatások kellettek. Különböző diszciplínákon belül vetődött fel a különböző ártartalmak személyiségre és általában a társadalomra gyakorolt hatásának kérdése, megindult a tömegkommunikáció különböző jelenségeinek szociológiai és szociálpszichológiai kutatása, ennek kapcsán a kommunikáció mind több összefüggése vált érdekessé, és csakhamar világossá vált, hogy a tömegkommunikáció területén megvan egy sajátos kommunikációs tudományág kifejlődésének lehetősége. A tömegkommunikáció mint a mindennapi élet egy olyan eleme, amely különböző okok miatt állandóan szembevetődő marad, és soha nem válik természetessé az ember számára, ma is egyik fő forrása a kommunikáció iránti általános társadalmi és tudományos érdeklődésnek. A közvetlen emberi kommunikáció szempontjából a tömegkommunikáció főleg a kommunikáció befogadásának lélektani kérdéseivel járult hozzá, ugyanis a tömegkommunikációs műsorok, közléstartalmak az egyének nagy csoportjai számára azonosak, és ezáltal mint standard ingerkonstellációk vizsgálhatók, bár éppen a műsorfolyamat kontinuitása miatt a pontos hatáselemzés módszertanilag nagyon nehezen vihető végbe.

A tömegkommunikáció politikai jelentősége a második világháború idején különösen nyilvánvalóvá vált. Ekkor elkezdődtek olyan vizsgálatok, amelyeknek a célja az ellenséges tömegkommunikációs rendszerek műsortartalmaiban rejlő titkos szándékok, törekvések felfedezése volt. E vizsgálatokban a kommunikációs tartalmak formai jellegzetességeiből próbáltak következtetni a rejtett interakciókra. Kialakult a tartalomelemzés módszere. A tartalomelemzésben a közvetlen emberi kommunikáció szempontjából az a fontos, hogy nyíltan megfogalmazódik az a tétel, hogy a kommunikációs forma rejtett közléstartalmakat hordozhat, és ezek a közléstartalmak a közlő fél kommunikációs pozícióját világosabban tükrözik, mint maga a közölt tartalom. A tartalomelemzés fogalma némileg félrevezető, mert tartalomról e metodika tükrében csak igen általános értelemben lehet beszélni. A globális tartalom egyes összetevőinek vagy a tartalom egyes elemeinek gyakoriságát vizsgálják, ami összességében a „kommunikének” inkább formai, mint a szó szoros értelmében tartalmi karakterisztikuma (Berelson, 1952; Gerbner et alii, 1969; Manchin. 1970 stb.).

A tömegkommunikációval kapcsolatos kutatásokban viszonylag korán megfogalmazódott a kommunikációnak egy általános modellje, amely már sok fontos szempontot tartalmazott, bár ez a modell még csak az egyirányú kommunikációt és nem az interakciót fejezte ki. Lasswell ismert tétele, úgynevezett „paradigmája” szerint a kommunikációs kutatás alapkérdése a következő: Ki - mit (mond) - kinek - milyen csatornán át - milyen effektussal? E tétel a kutatások taxonómiai rendszerezéséhez nyújtott segítséget. A személyiség nagy jelentőségének felismerésével együtt természetesen a Lasswell-féle egyszerű modell kibővítésre



szorult, és ha nem is kimondva, de implicit módon ki kellett egészíteni az interaktív mozzanattal is.

Tulajdonképpen a tömegkommunikációhoz hasonlóan, technikai természeténél fogva növelte a kommunikáció iránti érdeklődést a *telefon* mint kommunikációs eszköz. Sajátossága, hogy *egyetlen csatornára*, illetve csatornarendszerre, a hang csatornájára szűkíti be a kommunikációt. Mint később látni fogjuk, a hang voltaképpen egész csatornanyaláb, mert a *beszéd* kódrendszerén kívül sokféle *vokális* információtovábbításra képes, aminek nagy a jelentősége a mindennapi emberi kommunikációban. A telefonnal kapcsolatosan az utóbbi évtizedben sok *alkalmazott* kommunikációs vizsgálat történt (Buda, 1976).

c) *A szociálpszichológia és a szimbolikus interakcionizmus térhódítása.* A szociálpszichológia körülbelül a harmincas-egyvenes évekre, a tömegkommunikáció kialakulásának és a technikai-elméleti problémák felszínre kerülésének idejére bontakozott ki. Ebben korán nyilvánvalóvá vált, hogy a szociálpszichológia tárgya az interakciók, az emberek közötti kölcsönhatások vizsgálata, amelyek a legkülönbözőbb társas térben folyhatnak. Elkezdődött például a csoportinterakciók kutatása. Nagy jelentőségűnek látszott az a körülmény, hogy a személyiségfejlődés sajátos interakció-sorozatban történik, amelyben a felnövő egyed környezetétől megtanulja a társadalomban való adaptív viselkedés sémáit, szabályait és motivációs állapotait. A szociálpszichológián belül G. H. Mead (1934) nyomán elkülönült egy irányzat, amely szemléleti középpontjába a *kommunikatív interakciót* állította: a *szimbolikus interakcionizmus*. Ebben az irányzatban már feltűnik a kommunikáció nagy jelentősége, már Mead leírásában is az én fejlődést befolyásoló kommunikációk szerepe emelkedik ki, és kísérlet történik a személyiség interaktív fejlődésének megragadására.

Mint ismeretes, Mead az énkép fejlődését úgy képzelte el, hogy a gyermeki személyiség beépíti magába a környezet róla szóló kommunikációit, és ezekből az interiorizált kommunikációkból áll össze az énkép. Tehát Mead - Cooley nyomán - az én szociális részét (ezt „me”-nek nevezi, szemben a natív énnel, az „I”-jal) úgy definiálja, hogy a gyermeki személyiség olyannak *érzi, tartja* magát, amilyennek őt környezete látja. Mead nagy jelentőséget tulajdonít a személyiségfejlődésben a két énrész közötti belső kommunikációnak is. A későbbi interakcionista ezt az elméleti fonalat viszik tovább.

A szimbolikus interakcionizmus éppen azzal több a korabeli szociálpszichológiai irányzatoknál, hogy nemcsak a markáns, határozottan minősíthető viselkedésbeli kölcsönhatásokat tekinti interakciónak, és nemcsak ezeknek tulajdonít fontosságot a személyiség szempontjából, hanem a kommunikációkat is az interakció rangjára emeli, és aláhúzza, hogy az ember sajátossága éppen abban áll, hogy néhány finom szimbolikus értékű jelzéssel nagy befolyást tud gyakorolni vagy kapni az emberi szférában. Az ötvenes években a szimbolikus interakcionizmus teóriáiban alakult ki a szociális személyiségfejlődés, a *szocializáció* legárnyaltabb felfogása, a pszichoanalitikus szemlélet és megközelítési mód felhasználásával az interakcionista összetett képet adtak az én különböző rétegeiről (énkép, énídeál, önértékelés stb.) és ezek dinamikájáról a viselkedés irányításában, és továbbfejlesztették a szerepteóriát azáltal, hogy le tudták írni a szerepviselkedés helyzetminősítő kommunikációit és azokat a kognitív folyamatokat, amelyek a szerepviselkedés során az egyénben működésbe lépnek. A W. I. Thomastól (1923) származó alaptétel, amely szerint az emberek nem úgy viselkednek, ahogyan egy társas helyzet vagy bármilyen élethelyzet objektíve van, hanem annak megfelelően, ahogyan ők a szituációt *defeniálják*, minősítik („if men define a situation real, it becomes real in every consequence”), ez a szimbolikus interakcionizmus egyik pillére. A szituáció meghatározásában persze a szocializáló során átvett normák, értékszempontok,

kognitív sémák a mérvadók. A szituáció meghatározásának elmélete lényegében a modern szociálpszichológia legtöretlenebb fejlődési vonala, amelynek valamiféle megfelelője minden modern elméleti irányzatban megvan, egészen Berger és Luckmann (1966) ismeretszociológiai teóriájáig vagy a sokat emlegetett etnometodológiáig. A szituáció meghatározása pedig kommunikációs folyamatokban történik.

A szimbolikus interakcionizmus a helyzetdefiníció és a szimbolika koncepcióin át lényegében megfogalmazta a *jelentés* sajátos elméletet is, amely később a szemantikában és a kognitív elméletekben került a középpontba. Az interakcionizmus azonban nem dolgozta ki részletesen ezt a problémát, inkább implicit módon tárgyalta, illetve építette be magyarázataiba.

Ezen a ponton találkozunk pedig leginkább egymással az interakcionizmus és a kognitív felfogás, itt közelíthető leginkább hozzájuk a behaviorizmus is, ezért érthető, hogy az újabb szociálpszichológia integrációs kísérletei is a jelentés, a jelentésértelmezés és a helyzetdefiníció problémakörében bontakoznak ki.

Az interakcionizmus tulajdonképpen alapja, váza a közvetlen emberi kommunikáció elméletének, és gyakorlatilag minden tétele a személyiségfejlődésről és a szociális viselkedésről (lásd erről: Shibutani, 1961; Rose, 1962; Denziu, 1969; Goffman, 1969 stb.) teljesen integrálható az új kommunikációs szemléletbe.

d) *A kulturális antropológia fejlődése és kommunikációval kapcsolatos felismerései.* A harmincas években különösen Amerikában elterjedt a különböző kultúrák összehasonlító vizsgálata a viselkedés és a személyiség vetületében. Ez az összehasonlító kutatás lényegében komparatív szociálpszichológia és pszichológia volt. A kultúra és a személyiség (magatartás) összefüggéseit kutató tudományágat azután antropológiának nevezték el. Ez a tudományág hamar felismerte és kidomborította a szocializáció fontosságát, ugyanis azt a szembevető ténnyt, hogy különböző társadalmak viselkedésformái, típusos személyiségjegyei mások, csak a szocializációs folyamat különbségeivel lehetett magyarázni, mivel könnyen lehetett találni olyan csoportokat, amelyek fajilag, genetikailag alig különböztek egymástól, kulturálisan viszont igen nagyok voltak a differenciák. A különböző kultúrák összehasonlítása során szükségszerűen fel kellett figyelni a kommunikációra, már csak azért is, mert a vizsgálatoknak mindig nyelvi akadályokat kellett legyőzniük. Feltűnt a beszédet kísérő gesztusok és mimikai mozgások sokfélesége is. Ezek rendszerezése végül egy kommunikációelméleti témakört adott, amelyet ma *paralingvisztikának* neveznek, és amely később a nem verbális kommunikációkutatásba olvadt (La Barre, 1947, 1964). A nyelvek összehasonlító vizsgálata is a kulturális antropológián belül indult meg. A kultúrák sajátos szimbolikája ugyancsak kínálkozott kommunikációelméleti értelmezésre. Az összehasonlító kulturális vizsgálatok során felvetődött olyan hipotézis is, hogy a nyelv struktúrája és szemléleti módja - amely a nyelvben felnövő és élő személyiség számára adott - meghatározza a valóságglátást, a külvilág összefüggéseinek percepcióját. Ez a hipotézis Sapir és Whorf nevéhez fűződött, ők amerikai indián nyelvek összehasonlító vizsgálata alapján feltételezték, hogy a tér, az idő és az okság a priori jellegű kategóriái is nyelvi eredetűek, és a civilizált társadalmakban megszokott formájuk csak egy változat a lehetséges több más változat között. Az amerikai indián nyelvek, illetve kultúrák valóságsszemlélete, tér-, idő- és okságfelfogása más, mint az európaiaké (a SAE - *Standard Average European* - kultúráké). A Sapir-Whorf hipotézis új oldalról mutatta a kommunikáció fontosságát. Az ilyen általános, a nyelv ismeretelméleti kérdéseit tárgyaló nézeteket metalingvisztika néven szokták emlegetni (például Wolf, 1952, 1961).

e) *A dinamikus személyiséglélektan és a szociálpszichológia kognitív elméleteinek adalékai.* Mint a pszichoanalízis kapcsán említettük, a pszichoanalitikus személyiséglélektan már felismerte a gyermekkori kapcsolatok - és ezeken át a kommunikáció - jelentőségét a személyiség fejlődésében. A pszichoanalízist és a hozzá hasonló elméleteket a lélektani szakirodalom *dinamikus* teóriáknak szokta nevezni, mivel ezekben a személyiségen belül egymással szemben álló motivációs erőket szoktak feltételezni, és a magatartást végül ilyen erők eredőjének, egyensúlyi állapotának fogják fel. A szociálpszichológiai elméletek és a személyiségelméletek többsége ilyen dinamikus szemléletű, mivel a motivációs erők léte és egymással való küzdelme annyira szembetűnő, hogy eltérő kiindulópontú és megközelítési módú felfogások is valamiképpen magyarázni kénytelenek. A dinamikus személyiségelméletek a pszichikumban struktúrákat képzelnek el, e struktúrák leírhatók mint nézetek, elvek, előfeltevések halmazai, tehát nyelviileg kifejezhető pszichikus tartalmak. E teóriák szerint e struktúrák a szocializációs folyamatban, majd később más kommunikációk nyomán jönnek létre, viszonylag állandóak, de azért folyton fejlődnek, és újabb befolyások, élettapasztalatok hatására változhatnak. A pszichoanalízis az ilyen struktúrák egy részét tudattalannak tartotta: a pszichoterápiás hatás lényegét abban látta, hogy a kommunikáció hosszú folyamatában a tudattalan struktúrák tudatossá (nyelviileg ténylegesen kifejezhetővé) válnak, majd pedig módosulnak, hibás vagy kóros nézeteik, premisszáik megváltoznak. A szociálpszichológia kezdettől fogva vizsgálta a különböző, nézet- és véleményjellegű, viszonylag stabil és a személyiségre jellemző képzettartalmakat, és megalkotta ezek megnevezésére az *attitűd* fogalmát, számos más fogalom mellett, amely speciális attitűdfajtákat jelöl (például sztereotípiák, előítéletek stb.). Az attitűdök befolyása a magatartásra, kialakulásának folyamata és változásának dinamikája a szociálpszichológia régi problémája. Az ötvenes évek kezdetétől megjelentek olyan személyiségelméletek, amelyek a személyiséget egészében attitűdstruktúrának vagy az attitűdnél még kisebb véleményjellegű egységet véve *hiedelemstruktúrának* (*belief system*) ábrázolták. Ilyen személyiségelmélet volt Kelly teóriája (1955). A későbbiekben több más ilyen elmélet keletkezett és terjedt el. Sok szerző úgy írt le ilyen teóriákat, hogy nem vallotta be, hogy ezzel személyiségelmélet kialakítására törekszik, hanem csupán az attitűdrendszerek és a magatartás viszonyával foglalkozott. A szociálpszichológián belül külön irányzattá vált az attitűdök rendszereit középpontba állító szemlélet, amelyet *kognitív* irányzatnak neveztek el, és ennek nyomán a hasonló személyiségelméletek kognitív teóriákként ismeretesek. Az elnevezés onnan származik, hogy az ilyen szemléletű kutatók szerint a személyiség struktúrája voltaképpen a külvilágról érkező ingerületek (kogníció), és az azokra adandó magatartásválasz előkészítését és adaptálását végzi. A kognitív struktúrákban bennfoglaltatnak a motivációs és érzelmi erők, ezeket a struktúrák mintegy szabályozzák vagy vezérlik. A szociálpszichológiában a kognitív szemlélet első összefoglalása Krech, Crutchfield és Ballachey kötete (1962), amely már igen kiterjedt vizsgálati anyagot tekint át. A későbbiekben az átfogó, összegező munkák egész sora látott napvilágot (például Harper et alii, 1964; Abelson et alii, 1968; Zimbardo-Ebbesen, 1969; Mucchielli, 1969 stb.).

A kognitív jelző elterjedéséhez és a kognitív teóriák rendszerezéséhez sokban hozzájárult két kutató, aki még az ötvenes években tette közzé elméleteit. Az egyik Leon Festinger volt (1957), ő elméletének már azt a nevet adta, hogy a kognitív egyensúly és disszonancia teóriája. Ez az elmélet a kutatások egész özönét váltotta ki, és elsősorban ennek köszönhető a kognitív teóriák iránti nagy érdeklődés. A másik Rokeach volt, ő a kognitív szisztéma egészének különféle általános vetületeit vizsgálta (összefoglalóan: Rokeach, 1969).

A kognitív elemek és szerkezetek tehát egyrészt mint a kommunikáció aktuális meghatározói, másrészt mint kommunikációk nyomán kialakult organizációk irányították a figyelmet a kommunikatív folyamatokra. Az ötvenes években kialakult skálatechnikák a kognitív jelenségek viszonylag megbízható mérését tették lehetővé, ezáltal a kommunikáció kutatása fejlettebb metodológiával történhetett. Érthető módon elsősorban a kognitív struktúrák vagy egyes elemek befolyásolásának, megváltoztatásának kérdései izgatták a kutatókat. E problémák látszottak leginkább aktuálisaknak a tömegkommunikáció hatásvizsgálatai során is. Így a tömegkommunikáció körül kialakuló kommunikációkutatás viszonylag korán összefonódott a kognitív szemlélettel és a kognitív elméletek problémáival.

A szakirodalomban a kommunikáció mint önálló kutatási terület először a negyvenes évek végén és az ötvenes évek elején jelent meg, ilyen elnevezéssel Hovland, Janis és munkatársainak a Yale egyetem lélektani tanszékén folyó vizsgálatait illették, amelyek több kötetben *Yale Studies in Communication* gyűjtőcímmel jelentek meg. E kutatások célja az volt, hogy pontosan, kísérleti metodikával megállapítsák, hogyan játszanak közre a kommunikáció különféle tényezői az attitűdök megváltozásában. E vizsgálatokban a kognitív jelző még nem fordult elő, de mivel az attitűdprobléma később teljesen beolvadt a kognitív teóriákba, ezek a kutatások joggal tekinthetők a kognitív elméletek és a kognitív jellegű kommunikációs elemzések előfutárainak. A Yale-munkacsoport vizsgálataiban a kommunikáció változói főleg a kommunikáció és a kommunikáló személyiségek *formai* jellemzői voltak. Így például a kommunikációs tartalom formai jellemzője az állandónak vett attitűdhez viszonyított azonos-sága vagy ellentmondása. További változó volt a kommunikációs tartalom felépítése az attitűddel megegyező és annak ellentmondó tartalmak szempontjából (ide tartozik a sorrendiség és időrendiség sokat vizsgált problémája). Vizsgálati változó volt a kommunikátor általános sajátossága (főleg a kommunikációt befogadóban élő képen), valamint a kommunikációt kapó személyiség tulajdonságrendszere. A Yale-vizsgálatok számos szabályszerűséget állapítottak meg, amelyet felhasználhatónak véltek a tömegkommunikációs attitűdbefolyásolásban, a propagandában vagy a közvetlen rábeszélésben (e kutatásról összefoglalóan: Schramm, 1963, ebben is különösen Janis fejezete; Szecskő, 1966). E szabályszerűségek érvényessége ma kétségesnek látszik, ezek túl általánosak, és alapkoncepcióik valószínűleg nem a kommunikáció igazán lényeges változóit ragadták meg. A vizsgált kérdések már sok szempontból közel állnak a közvetlen emberi kommunikáció körébe tartozó problémákhoz, és sok fontos szempont, amely a legmodernebb kommunikációs teóriákban is szerepet tölt be, már a Yale-vizsgálatok során is tisztázódott. Így például a kommunikátorról a személyiségben élő kép jelentősége és egyáltalán a kommunikációt befogadó személyiség jellemzőinek nagy jelentősége már ezekben a vizsgálatokban is nyilvánvalóvá vált.

f) *A szemantika és a szemiotika hatása, valamint a formális és a strukturalista nyelvészet adalékai.* A század harmincas éveitől kezdve több áramlat indult meg nem közvetlenül pszichológiai vagy szociológiai kutatási területekről, hanem a filozófiából és a nyelvészetből, amelyek végül mind a kommunikáció problémáiba torkolltak. Legelőször azok a filozófiai elméletek jelentek meg, amelyek a nyelv rejtett szerepét kutatták a gondolkodásban és a filozófiai szemléletben. Ezek az elméletek a *jelentés (meaning)* problémáival foglalkoztak, ma általában a szemantika gyűjtőfogalmában szokták tárgyalni őket, érdeklődésük középpontjában a jelentés koncepciója állt. Ezek tisztázták, hogy *a gondolkodás az objektív valósággal a jelentéseken át áll kapcsolatban, a jelentések pedig kisebb-nagyobb, általában szisztematikus torzítással tükrözik a valóságot, a „jelentettet”* (lásd erről: Schaff 1962, 1967). A szemantika általában érlelte a kommunikáció jelentőségének felismerését, hiszen a nyelvi kódrendszer ismeretelméleti szerepét mutatta meg. A különböző szemantikai iskolák közül a kommu-

nikáció szempontjából a legfontosabbnak az *általános szemantika* bizonyult. Ez az irányzat a jelentés és a jelentett viszonyának a kommunikációra gyakorolt hatásával foglalkozott. Megalapítója, A. Korzybski (1933, 1958) és számos követője (Chase, 1938; Hayakawa, 1964 stb.) leírta azt a sokféle zavart, amelyet a verbális kommunikációban a jelentés automatikus azonosítása (úgynevezett szemantikai azonosítása) okoz a jelentettel. Korzybski híres hasonlata szerint a szó maga, a jelölő, a benne foglalt jelentéssel együtt csak olyan viszonyban áll a valósággal, mint ahogyan a térkép viszonyul az ábrázolt földrajzi területhez („the map is not the territory”). Ezért a helyes gondolkodás szerinte mindig fenntart bizonyos kételyt a jelentés hűségével, pontosságával szemben. Különösen helyénvaló ez elvont fogalmak esetében, amelyek a jelentések nagy számát, sok változatát tartalmazzák, de viszonylag konkrét jelentéstartalmú fogalmak is a hibás köznapi fogalomhasználatban kontaminálódhatnak különféle zavaró jelentéstartalmi árnyalatokkal. Korzybski mozgalmat kívánt indítani a helyes nyelvhasználat és a helyes szemantikai gondolkodás elterjesztésére, különösen tanítványai írták le világosan célkitűzéseit, és ábrázolták meggyőzően a különböző konfúziókat, amelyeket a szemantikai hibák okoznak (például Hayakawa, 1964). Egyik tanítványa, Johnson (1946) a szemantikai tényezőket a mindennapi emberi problémákban és magatartászavarokban is kimutatta. Az általános szemantika követői sok kommunikáció-lélektani megfigyelést tettek, például az elvont jelentéstartalmak gyakorlati konkretizálása terén, valamint a köznapi kommunikációs taktikákkal kapcsolatban, amelyekkel az emberek bizonytalanságukat leplezik a jelentéstartalom dolgában, vagy pedig éppen ködösíteni igyekeznek egyes, számukra kellemetlen jelentéstartalmakat. Korzybski találta ki például a „semantic blanc”, a tartalmatlan, de kommunikációs funkcióval bíró közlés fogalmát, amelyet „blab-blab”-bal jelölt, kifejezve ezzel, hogy valójában lefordítható a közléshangok semmitmondó halmazára, és ha ezt a tényt a közlést kapó tudatosítja, akkor a közlés félrevezető hatása rá már nem érvényes.

Kevesen tudják, hogy valószínűleg a „semantic blanc”-ról szóló valamilyen népszerűsítő leírás ügyes meghonosítása révén lett a „blabla” országos népszerűségű és közismert Magyarországon is, hajszára ugyanolyan értelmezéssel, sőt ugyanolyan zavarelhárító funkcióval, mint ahogyan azt Korzybski és a többi szemantikus leírta. A blabla szó először az ötvenes évek legelején, egy szilveszteri kabarében jelent meg, népszerű humorista szájából, igen jól előadva, és már hetek múlva tárgya volt a mindennapi szóhasználatnak. Izgalmas tömegkommunikációs és politikai szociológiai probléma lenne tisztázni, hogyan illeszkedett a korszak sajátos atmoszférájába a jó tréfában rejlő koncepció. Csak sejteni lehet, hogy a rendkívül ködös és elmosott jelentéstartalmakkal dolgozó akkori hivatalos kommunikációval szemben fontos funkciót tölthetett be, és ez lehetett gyors elterjedésének alapja is.

A szemantika irányzatai megtermékenyítően hatottak a művészetértelmezésre is, például a szimbólum jelensége ismét az érdeklődés előterébe került, a jelentéstartalmak kommunikatív funkciójának fényében. Különösen Susanne K. Langer filozófiája olvasztott sokat magába a szemantikából (1941, 1957). Igen modern, aktuális jelentőségében még máig sem kiaknázott Kenneth Burke filozófiai munkássága, amelyben sorra vette azokat a kifejezéseket, amelyekkel a köznapi nyelvben az emberek motivációikat jelölik. Burke rámutatott ezeknek a kifejezéseknek a kiemelkedő szerepére a köznapi magatartás értelmezésében. Egyedül Mills fedezte fel ennek szociológiai relevanciáját, és figyelmeztetett, hogy a mind gyakoribbá váló szociológiai vizsgálatokban a társadalmi valóságérzékelés a sémás, sztereotip motívum-indokolásokon át torz visszatükröződést kap (Mills, 1940), Mills gondolata évtizedekkel később, már az etnometodológia szemléletét hordozó szociológiai irányzatban, az úgynevezett *West Coast Approach*-ban támadt újra életre (például Cicourel, 1964), addig visszhang nélkül maradt.

A szemantika általánosított és mindenféle emberi jelrendszerre kiterjesztett ága, a szemiotika tovább bővítette a kommunikációs folyamatról lassanként mind árnyaltabbá és gazdagabbá

váló képet. A szemiotika később összefonódott a strukturális nyelvészettel, valamint a formális lingvisztika számos ágával. A strukturalizmus gondolköre ugyancsak ide csatolódtott. Igen sokféle tétel, megállapítás került felszínre, ezek integrációja még napjainkban van folyamatban, és most tisztázódik, hogy mennyi ezeknek az irányzatoknak az eredményeiből az, ami a közvetlen emberi kommunikáció szempontjából hasznosítható. A nyelvi kódra és általában valamennyi emberi jelrendszerre vonatkozóan ugyanis lehetséges olyan megközelítés és tudományos diszciplína, amelyben a kommunikáció másodlagos, a lényeg maga a kódrendszer és annak belső szabályszerűség-rendszere. Így például a nyelvészet úgy folytathatja vizsgálódásait, hogy azok a kommunikációval nem érintkeznek szükségszerűen. Mindenesetre a szemiotikán belül kialakult a kommunikációnak olyan módja, amely igen közel áll a közvetlen emberi kommunikáció modelljéhez, és amelyben már a közvetlen kommunikáció minden lényeges formális mozzanata kap valamilyen értelmezést. Például Jakobson (1969) nálunk is ismertté vált modelljében megvan a kontextus és a kommunikációs csatornák jelentőségének kellő méltatása, és számot vet a kommunikáció különböző funkcióival, a kommunikáció szituációjának minden tényezőjével és összefüggésével (emotív, poétikai, konatív, referenciális, glosszális és fátikus funkciók).

A poétikai funkció leírásában megjelenik a kifejezésforma közléstartalmi szerepének felismerése is. Jakobson modellje akár elfogadható lenne a közvetlen kommunikáció általános modelljeként is, csupán az okozna nehézséget, hogy a pszichológiai és szociálpszichológiai koncepcióanyaggal nehezen lehetne összeolvasztani, és a közvetlen kommunikáció modelljében éppen az a legfontosabb, hogy a kommunikáció e szerteágazó ismereteknek mintegy közös nevezője és ezáltal integratív, heurisztikus értelmezési nézőpontja. A szemiotikával való összefüggések kidolgozása egyébként e tanulmány egyik mulasztása - részben ismerethiány, részben szándékos döntés nyomán -, holott a szerző tisztában van e (később külön munkában feltétlen végrehajtandó) feladat nagy távlatával (a szemiotikával kapcsolatos gondolatok sokban támaszkodnak Horányi Özséb [1971] írásaira).

g) *Az állati kommunikáció kutatása.* Mivel az állatlélektani eredmények a behaviorizmus és általában a kísérleti pszichológia nyomán régtől fogva kapcsolatba kerültek humán problémákkal, érthető, hogy az állati kommunikáció vizsgálata megtermékenyítően hatott az ember kommunikatív viselkedésének tanulmányozására és újfajta teoretikus értelmezésére is. Az utóbbi évtizedekben elterjedt a magasabb rendű állatok úgynevezett *etológiai* kutatása, ebben az érdeklődés középpontjába kerültek azok a *szignálok*, ingerkonstellációk, amelyek az állatokból ösztönös vagy egyéb, fajspecifikus magatartásmintákat oldanak ki, a feltétlen reflexek kényszerűségével. E szignálok egy része szociális természetű, vagyis fajtárstól indul ki. A magasabb rendű állatokban ilyen szignálcserék bonyolult sorozatai folyhatnak le. A párzás mechanizmusában ilyen kölcsönhatások még viszonylag alacsony rendű fajokban is megfigyelhetők. A kommunikáció tágabb értelmében ezek felfoghatók kommunikatív interakcióknak is. Bár a különböző állatfajokban több olyan kommunikációs csatorna van, amelyen át ösztönjellegű viselkedésmintához nem kötődő, tehát aspecifikusan használható jeleket lehet továbbítani - az emberszabású majmoknál az ilyen jelek elég nagy számát sikerült is már leírni (Altmann, 1967) -, a vizsgálatok azt derítették ki, hogy leginkább az állat általános, globális magatartásformáinak van lényeges kommunikatív értéke (például Miller-Murphy-Mirsky, 1959 stb.). Ez pedig a nem verbális kommunikáció felé terelte a figyelmet az emberi vetületben. Az állati kommunikáció problémakörét távolról sem merítették még ki. Ma már a vizsgálatok tisztázták, hogy magasabb rendű fajokban a felnőtt állati viselkedés ugyanolyan fejlődési folyamatban alakul ki, mint az emberben, és ebben a folyamatban is nagy szerepet játszanak a fajtársaktól, különösen a szülőktől származó befolyások. Erre különösen a

majmokon végzett izolációs kísérletek (Harlow stb., összefoglalóan lásd: Buda, 1971) vetettek fényt. Még nem tudjuk, hogy milyen kommunikációk közvetítik ezeket a befolyásokat, csupán az éretlen pszichológiai organizmus modellkövető és azonosuló (identifikálódó) képességéről tudunk, azonban ez a képesség is csak kommunikatív folyamatokban valósulhat meg. Az állati kommunikáció kutatásának távlatait mutatta Percy H. Tannenbaum budapesti előadása, amelyben olyan kísérletekről esett szó, amelyek eredményeiből valószínű, hogy a majmok között bonyolult jelentéstartalmak kommunikatív továbbítása is folyik (Tannenbaum, 1985).

h) *A kibernetika és a rendszerelmélet képe a kommunikációról.* A kommunikáció kutatását nagyban elősegítette, hogy a harmincas években tisztázódó általános, matematikai-technikai kommunikációfelfogás a kibernetikában és a rendszerelméletben új értelmet kapott, és olyan kommunikációs modellbe rendeződött, amely minden jelenségszférára, így a közvetlen emberi kommunikációra is vonatkoztathatónak bizonyult. Wiener híres könyvének, *a Cyberneticsnek* alcímében már megjelenik a kommunikáció fogalma (*Control and Communication in Animal and Machine*), mintegy jelezve, hogy a kibernetika elméletének gerince a kommunikációról alkotott új elképzelés. Wiener szerint minden szabályozásban sajátos információáramlás van, meghatározott csatornákon át és jelek segítségével. A szabályozó információkat kap a szabályozandó folyamat állapotáról, majd ezen információk nyomán érzékeli az eltérést a szabályozási mintától, erre beavatkozó információkat bocsát ki, amelyek a folyamatot visszatereklik a kívánt paraméterek közé. Az érzékelő apparátus a folyamat állapotát valamilyen, mennyiségileg tagolt jellé alakítja át, ezt egy kommunikációs csatorna viszi, *csatolja vissza (feedback)*, s az információ alapján a szabályozó apparátus egy külön csatornán küldi a beavatkozó jelimpulzust, amely a beavatkozás pontján a folyamatnak megfelelően átalakulva, transzformálódva abban változást munkál. A szabályozás eme egyszerű mechanizmusa minden rendszerben szükségszerűen megvan, a bonyolultabb rendszerekben azonban bonyolult változatokban. A modellként felfogható szabályozási elmélet alkalmazása emberi rendszerekre igen sok új ismeretet hozott. Ismét új oldalról húzta alá a kommunikáció fontosságát, mert minden szabályozási összefüggésben a visszajelentés és a beavatkozás kommunikációból állt, vagy legalábbis kommunikatív arculattal is bírt. A *rendszer* koncepciója még inkább segítette rendezni a pszichológiai és szociológiai adatokat, különösen a *nyílt*, az úgynevezett *morfo-genetikus rendszer teóriája*. A rendszerelmélet a kommunikáció szerepét szisztematikus összefüggésekben mutatta be. A közvetlen emberi kommunikáció a kibernetika és rendszerelmélet valamennyi elvét és fogalmát teljes egészében átvette és beépítette. A kommunikáció kutatásához hozzájárult a rendszerelmélet hatására kialakult szimulációs módszer is (a rendszerelméletéről és szemléleti módról összefoglalóan lásd: Buda-Hajnal, 1971).

A kibernetika és a rendszerelmélet a tudományos gondolkodást egy igen lényeges koncepcióval, az úgynevezett *feketedoboz (black box)-el*vel fejlesztette tovább. Eszerint egy ismeretlen struktúra, rendszer megközelítésének általános módszertani modellje az, hogy változtatjuk a rendszert érintő behatásokat, a *bemenetet* (input), és figyeljük a *kimenet* változásait is (az outputot). A fekete doboz itt analógia, valamilyen elektromos szerkezet képe, amelybe elektromos impulzusokat lehet bevezetni, és amelyből elektromos impulzusok távoznak. A fekete doboz bármiféle rendszer lehet, tetszőleges nagyságrendben és határokkal. Az emberi szférában a vizsgált „fekete dobozok” jelentős részének mind bemenete, mind pedig kimenete kommunikáció, ez a módszertani elv, analógia tehát részben a kommunikációra irányítja a figyelmet, részben pedig a kommunikáció helyének, szerepének meghatározásához nyújt szemléleti támpontokat.

i) *A hang- és képrögzítő eljárások technikai fejlődése.* A kommunikáció kutatását technikailag

fellendítette a magnetofon elterjedése és tökéletesedése, valamint a képmagnó, a videoszalag megjelenése és hozzáférhetővé válása. Míg a második világháború végéig a hangrögzítés és a képrögzítés körülményes volt, legfeljebb a tömegkommunikációs intézetekben volt kutatási célokból kivitelezhető, az ötvenes évektől kezdve a hangot könnyen, gyorsan meg lehetett örökíteni, és a szükségleteknek megfelelően vissza lehetett játszani. Ez segítette a kutatásokat. Bár a film hamar bevonult a pszichológiai kutatóeszközök sorába, nem terjedhetett el eléggé a filmezés viszonylagos költségessége és bonyolultsága miatt. A képmagnó viszont ugyanazt a lehetőséget biztosította a képekkel kapcsolatban, ami a hanggal kapcsolatban már adott volt. Nem állíthatjuk, hogy ezek a technikai eszközök feltétlenül szükségesek voltak a kommunikációs kutatáshoz, hiszen a legfőbb koncepciók olyan vizsgálatok nyomán jöttek létre, amelyekben a rendszeres megfigyelésen kívül kevés technikai segítség állt rendelkezésre (például így nem játszott szerepet a technika a metakommunikáció felismerésében, a paralingvisztikai vizsgálatokban, a kinezika megindulásában vagy a proxemikában sem), mégis, a technikai lehetőségek kitágulása sokban hozzájárult az ismeretek gyarapodásához, a hipotézisek ellenőrzéséhez. A képmagnó különösen a mindennapi emberi kommunikációk vizsgálatát termékenyítette meg, és lehetővé tette a mindennapi emberi rendszerek (kapcsolatok, családok, csoportok) és szituációk pontosabb elemzését, mert hiszen az esemény nem tűnt el lezajlása után, és vizsgálatában nem kellett csupán részleges feljegyzésekre és a memóriára támaszkodni, hanem élethűen megismételhető volt a visszajátszás révén. Tulajdonképpen igazán könnyen hozzáférhetővé a képmagnó csak az utóbbi néhány évben vált, így várható, hogy a közvetlen kommunikáció egyelőre csak eléggé általános ismeretei most konkrét empirikus ellenőrzésre kerülnek, illetve részleteikben is feltárhatók lesznek.



## **II. A kommunikáció általános elméleti modellje és a társadalmi kommunikáció rendszerének alapvonalai**

Az előzőekben ismertetett sokféle kutatási ág és problémakör eredményei, ismeretei megteremtették a kommunikációval önmagában, sajátos szemlélet alapján foglalkozó diszciplínák lehetőségét. Ezeken belül kínálkozik mint átfogó és összegző elmélet a közvetlen emberi kommunikáció teóriája. Az egyes diszciplínák külön ismertetése már nem célszerű, mert ezek részben az említett kutatási ágak folytatásaként alakultak ki; és ezek a kutatási ágak képezik alapjukat, részben pedig már olyan megállapításaik vannak, amelyeknek tárgyalása inkább a tanulmány fő témájához, a közvetlen emberi kommunikáció elméletéhez tartozik. Mindenféle kommunikációs diszciplínának van azonban egy általános kommunikációmódelje, amelyről kell és érdemes itt szólnunk. Mint már utaltunk is rá, különböző fejlődési vonalakban ez a modell halványabban vagy erősebben, több vagy kevesebb torzítással meg is fogalmazódott. A kommunikációt középpontba állító szemlélet ezt a modellt kénytelen teljesen explicitté tenni, minél részletesebben kifejtteni.

Érdekes és jellemző körülmény, hogy e modell lényegében a mindennapi gondolkodás tartozéka, a köznapi események felfogásában és minősítésében önkéntelenül is alkalmazzuk. A kommunikációs teóriákban csupán pontos leírása és meghatározása történik, mégpedig olyan fogalmakban, amelyek tudományos kategória értékűek, és az adott problématerület olyan más fogalmaira és jelenségeire vonatkoznak, amelyek már megfigyelések vagy vizsgálatok nyomán szűrődtek le. Maga a modell tapasztalatilag már alig elemezhető, olyan elvontsági szintű, hogy csupán logikailag validálható, illetve közvetlen módon, felhasználási lehetőségein át lehet következtetni érvényességének mértékére. Ez az áttételes ellenőrizhetőség csupán a nagyon általános, alapkategóriákat magukba foglaló modellekre vagy formalizált elméletekre jellemző, az egyszerűbb modellek értéke empirikusan könnyebben tisztázható. A nagyon absztrakt, formális modellek e tulajdonsága a szociológiai teóriában már ismert (például König, 1962, 1963). A kommunikáció modellje szempontjából az a fontos, hogy az a mindennapi gondolkodásnak ennyire általános és alapvető tartozéka. Talán ezért is lehetséges, hogy felismerése és leírása ilyen sok kezdeményezés együttes eredménye, ennyiféle fogalmi töredékből ilyen hosszú idő alatt állt össze. Az ember ugyanis legköznapiabb és életének, magatartásának legalapvetőbb mechanizmusait nehezen képes a megismerés tárgyává tenni, tudatosítani. A sokféle lélektani és szociológiai elmélet kellett a lépésenkénti megközelítéshez, szükséges előkészület, állványzat volt a modell megépítéséhez, amely a kellő látásmód kialakulása után már nem túl nagy munkának bizonyult. A következőkben megkíséreljük a modell kifejtését olyan fokig, ami lehetővé teszi a sensu stricto közvetlen kommunikáció ismeretanyagának megértését. Ez a kifejtési mód még csak a vázig jut el, a váz életszerűvé, kiteljesedetté csak a kommunikáció dinamikájára vonatkozó tények, adatok nyomán válik. A modell alapján pedig a közvetlen emberi kommunikáció és a társadalmi kommunikáció összefüggéseit próbáljuk megvilágítani.

### **1. A kommunikáció általános elméleti modellje - a kétszemélyes szituáció szempontjából**

A közvetlen emberi kommunikáció fogalmáról és főbb jelenségeiről elmondottak már magukban foglalták a kommunikáció legáltalánosabb modelljét. Ez a modell részben taxonómikus, részben strukturális jellegű. A modell részletesebb kifejtésében mai ismereteink -

valamint gondolatmenetünk jelenlegi fázisa - alapján csak a taxonómikus jelleg bővítéséről lehet szó. Hajnal (1970) koncepciója szerint a modellképzés legegyszerűbb, elemi szintje a taxonómikus modell kialakítása, amely a jelenségben szerepet játszó tényezőket rendezi, osztályozza, közöttük bizonytalan összefüggéseket, kapcsolatokat tüntet fel. Az összefüggések pontos képét már a strukturális modell adja meg. A strukturális modell viszonylag magas szintű rendezettséget jelent. A legteljesebb modell a dinamikus vagy funkcionális modell, amely már az összefüggések rendszerében zajló akciókat, folyamatokat is kifejezi, ezek mennyiségi jeleivel együtt. A kommunikáció tényezői egyelőre a következő taxonómikus modellbe sorolhatók, a kommunikációs esemény, akció fő összetevői alapján:

a) A kommunikációs *tartalom* változói. A kommunikációs tartalom lehet a közlési célhoz és funkcióhoz viszonyítva hiányos, pontos vagy adekvát, illetve redundáns. A jelek referenciális tartalmához képest lehet konkrét vagy különböző mértékben elvont. A befogadóra vonatkoztatva lehet egyszerűen közlő, illetve információtovábbító vagy felszólító (promotív) jellegű, ez utóbbi lehetőségen belül a felszólító jelleg a közlési helyzetre vagy azon kívül általában a közlés címzettjére vonatkozik. A tartalmat kisebb vagy nagyobb mértékben meghatározza a kód sajátossága, amelyben megszövegeződik. A tartalom belső összefüggéseit illetően a kommuniké lehet ellentmondásos vagy ellentmondástól mentes. A tárgy vetületében a tartalom szólhat a közlőről, a közlést befogadóról, a kommunikációs szituációról, a kommunikációs folyamatról, a közlő és a közlés címzettje közötti viszonyról vagy más, a közlési helyzettől és az abban résztvevőktől független jelenségekről. A közlésnek lehetnek különböző tartalmi szintjei, a tartalom különböző sajátosságainak függvényében. Végül a közlés tartalma lehet a legkülönbözőbb módon *minősített*, ez esetben a minősítés a kommunikációs kapcsolat természetétől, a kommunikációs szituációtól vagy más, a kommunikációs tartalomra vonatkozó társadalmi normáktól függ. Minősített közlés folyik a tartalom szempontjából például színpadi dialógusban, papi áldásban, gyónásban, bírósági kihallgatáskor, szavalat alkalmával vagy udvarlásos párbeszédben stb. A minősítés rendszerint megszabja a tartalom formai jegyeit, referenciális tárgyát, néha pedig sorrendiségét, felépítését is.

b) A *kódnak* különböző típusai lehetnek, attól függően, hogy milyen kommunikációs csatornákat vesz igénybe, vagy hogy milyen eredetű. Külön típus például a nyelvi kód vagy a nem verbális kommunikáció valamely kódja. Más típusnak vehető egy mesterséges, nyelvhez hasonló jelrendszer és a nyelv maga, amely ősi eredetű, kulturálisan adott, széles konszenzuális körre terjed ki, szemben a mesterséges kód rövid életével, rendszerint civilizációs és célorientált eredetével és korlátozott konszenzusával. Egy kódtípuson belül fajtákat különböztethetünk meg, így például a nyelvi kód típusán belül a különböző nyelvek fajtákat képviselnek.

c) A kommunikáció *szituációja* különbözőképp minősített. A minősítés függ a kommunikáló felek viszonyától, amely társadalmilag meghatározott, vagy pedig egy társadalmi meghatározottságon belül a kommunikáló felek alakítják ki. A társadalmilag meghatározott viszony lehet tartós és lehet időleges; lehet állandó, de lehet csak időszakokra érvényes; végül pedig függhet a kommunikáció helyétől és környezetétől. A szituációhoz hozzátartozik, hogy a kommunikáció a két fél között intim vagy nyilvános-e. A szituáció minősítése lényegében a szituációnak egy tágabb összefüggésrendszerben, a

d) *kontextusban* elfoglalt helyétől függ. A kontextus lényegében nagyon bonyolult is lehet. Különböző nagyságrendjeit lehet vizsgálni, a legközvetlenebb nagyságrendje csaknem azonos magával a szituációval, a legáltalánosabb pedig az az összefüggés, amelynek csak a kommunikációra, annak tartalmi vagy formai jegyeire van valamiféle befolyása. A kommunikáció

aktuális történései és tényezői a szituációtól jóformán sohasem, a kontextustól pedig csak korlátozott mértékben vonatkoztathatók el, és elemezhetők vagy magyarázhatók önmagukban. A közvetlen emberi kommunikáció szemléletének és problémakörének egyik lényegi sajátossága éppen az, hogy elég részletes és megbízható képet tud adni arról, hogy ez az elvonatkoztatás, különválasztás mennyiben, hogyan vihető keresztül, s mi ennek a jelentősége.

e) A *kommunikáló személyiség* számos változót hordoz magában a kommunikációt illetően. Lényeges benne az a *kép*, amely a kommunikáció címzettjéről és a kommunikáció szituációjáról szól. Ez a kép lehet különböző részletességű és különböző validitású. A kommunikátor képe lényegében kognitív probléma. Külön változó a kommunikátor *célja* a kommunikációval. E cél felbontható egy távlati, *stratégiai* célra, amelynek mérete, mértéke attól függhet, minél tágabb kontextusban nézzük a kommunikátor viszonyát a közlést befogadóhoz, és egy közvetlen, *taktikai* célra. A taktikai cél rendszerint a kommunikációs folyamatra vagy a szituációra vonatkozik. A cél tudatossága különböző fokú lehet, a cél momentumát olyan pszichés tendenciákra is lehet vonatkoztatni, amelyek a kommunikátorban nem tudatosak. A tudatosság különböző mértékét foglalhatják magukban a kép egyes részei is. A kép is lehet ugyanis részben tudatos. Általában a stratégiai célok általánosságának felső határát a kép részletessége szabja meg a közlést befogadóról. A kommunikációs cél problémája ugyancsak függ a szituációtól és általában a kontextustól. A közvetlen kommunikáció elméletének egyik sajátos és fontos feltétele, hogy a célok elvi sokfélesége ellenére fel lehet tételezni, hogy minden kommunikációs akcióban a mindennapi élet kommunikációs folyamatán belül vannak állandóan jelenlévő célrétegek, célszintek, illetve a céloknak vannak azonos, állandó aspektusai. Ilyen a kontroll biztosításának célja a szituáció és távlatilag a kommunikációs partner felett, továbbá ilyen az *impressziókeltés*, vagyis egy kívánt benyomás keltésének célja másokban. Az impressziókeltés felfogható úgy, mint törekvés a kommunikátorról a másikban élő kép befolyásolására. E törekvés logikai és tapasztalati alapja egy kép a saját személyiségről a kommunikátorban. Végül változónak tekinthető a kommunikátor személyiségében a kommunikáció *képessége*, amely egy sor egyéb változóra bontható, ilyen például a másiktól alkotott kép merevsége vagy módosíthatósága, a másik kommunikációja iránti perceptív fogékonyság (ennek szerepe a kommunikáció dinamikájának leírásában látható lesz) vagy a kommunikáció csatornáinak és jelkonstellációinak alkalmazási képessége.

A *kép* fogalmának ismételt használata a később még több vonatkozásban tárgyalandó rendszerelméletre utal, amelyben a kép metaforájával kifejezhető *szabályozási alaplanta* központi jelentőségű, mert a szabályozás csak ilyen kép fenntartásának, biztosításának tendenciájaként értelmezhető (Boulding. 1956). A társas viselkedésben a köznapi gondolkodás számára is ismert és szembeütő, hogy minden kommunikátor egyik alapvető szabályozási törekvése, hogy önmagáról, saját énjéről kívánt, számára, illetve az adott szituációhoz mérten kedvező képet alakítson ki a másikban. Ez általában dinamikus feszültségben, a kommunikációs partner bizonyos ellenállásával szemben folyik. A saját énről kialakítandó kép általában megfelel annak a képnek, amit a kommunikátor önmaga számára igyekszik magában fenntartani. Az utóbbi évtizedben ez a belső énkép és ennek szervező szerepe a személyiség fejlődésében egyre nagyobb érdeklődést kelt a lélektanban és a szociálpszichológiában, ahol a problémát az *identitás* fogalomkörében tárgyalják.

A kommunikátor tényezői mind kapcsolatba hozhatók pszichológiai erőkkel és mechanizmusokkal a személyiségben, és általában pszichológiailag elemezhetők. Az elemzés lehet szinkron vagy keresztmetszeti, amikor a vizsgált kommunikációs egységben a kommunikátor viszonyait, tényezőit az aktuális, pszichés állapot vagy az adott időben a személyiségre

jellemző pszichológiai folyamatok alapján értelmezzük, vagy lehet longitudinális, amikor ezek előzményeit és kialakulási folyamatait is tekintetbe kell venni.

f) A kommunikáció *címzettje, befogadója* ugyanolyan tényezőkre bontható, mint a kommunikátor, a kommunikációs szándékot és célt kivéve. A kommunikátorról benne élő kép nagyon jelentős, fontos a szituáció és a kontextus képe is, valamint a kommunikátor szándékáról alkotott kép, az egyedüli sajátosság a befogadó szintjén, amely a kommunikátor esetében hiányzik. Bizonyos fokig jellemző és sajátos még a dekódolás képessége, amely különböző mértékű lehet, különösen a kommunikáció bizonyos vonatkozásaiban. A kommunikációt befogadó fél egyébként csakhamar maga is kommunikátor lesz, és akkor a jelenlegi kommunikátor lép a befogadó helyébe, ezért a kommunikáció partnerei - ha kontextustól és szituációtól függetlenül szemléljük őket - a változók szempontjából egyenlőnek vehetők.

A kommunikáció taxonómiai modelljének körülbelül ezek az összetevői. Ezekhez még a modell néhány általános definíciós kérdése tartozik. Hangsúlyozni kell, hogy a kommunikáció létrejöttéhez elengedhetetlen feltétel a közös kód. A közös kód jeleinek jelentéstartalmában és jelhasználatai szabályaiban egyetértésnek kell lenni. A kód jelei nem lehetnek állapotszerű megnyilvánulások az emberi organizmusban vagy pedig viszonylagos állandósággal bíró elemek az ember személyi környezetében (például ruháján vagy tárgyain). Akkor beszélhetünk kommunikációról a fogalom olyan értelmében, amely a közvetlen emberi kommunikáció szemléletének megfelel, ha a kommunikációban felhasznált jeleket a kommunikáló személyiségek *aktív mozgással keltik, és csak addig tartják fenn, amíg a jeltovábbítással kapcsolatban szükség van rá.* Az emberi kommunikációban - de az állatiban is - meghatározott izomcsoportok mozgásai generálják a jeleket, ezek az izomcsoportok a kommunikáció csatornáit. Minden más megnyilvánulás, ami ezeken az izomcsoportokon kívül jön létre, definíciószerűen nem vonható bele a kommunikáció jelenséghatárába. A közös kód lehetőségét adja a kommunikációs csatornák izomcsoportjainak működési azonossága, valamint a közös szocializációs folyamat, amelyben hasonló úton, hasonló folyamatban zajlik a kód elemeinek és használatának tanulása. A kód mindig „szupraindividuális”, az egyéntől függetlenül létező, az egyénnek kell ebbe a kódrendszerbe bekapcsolódnia, ezt megtanulnia. A legsajátosabb emberi kommunikációs csatorna a hangképzés és hangadás csatornája, de mint látni fogjuk, ezenkívül a nem verbális csatornák számos változata is létezik.

A nem verbális csatornák vetületében a kód problematikus, egyelőre elméletileg még nem fejthető ki teljesen. A nem verbális csatornákon ugyanis részben biológiailag meghatározott, preformált jelek futnak, amelyek percepciója és dekódolása automatikus, és amelyekhez előzetes tanulás nem szükséges. Részben azonban ezeknek a kódjait is tanulni kell. E kódok lefordítása a nyelvi kódra mindenesetre tanulási teljesítmény. Több adat mutat arra, hogy a nem verbális csatornák kódjainak is vannak szociális normái, ez pedig tanulás nélkül nem képzelhető el.

Mivel bizonyos, hogy vannak biológiailag determinált jelek is az emberi kommunikatív viselkedésben, felvetődik a kérdés, hogy a sokféle, esetleg diagnosztikus értékű szomatikus megnyilvánulás (hang, szín, szag, illetve ezek változásai különféle fiziológiai mechanizmusok révén) vagy állapot felfogható-e kommunikációnak. A kérdést az teszi aktuálissá, hogy egyes emberek képesek arra - többnyire sajátos képzettség és tapasztalat alapján -, hogy ezekből a megnyilvánulásokból és állapotokból felismerjék a megfigyelt ember pszichés helyzetét, tendenciáit, beállítódását is, másrészt pedig - mint ezt látni fogjuk - a nem verbális kommunikáció csatornáin olyan finom és fiziológiai jellegű jelzések futnak, amelyeknek észlelése nem tudatosan történik, és amelyek hasonlóan a képzett megfigyelőt eligazító obszervabilis sajátosságokhoz. E problémában ugyancsak a kód nyújt bizonyos támpontot. A

nem verbális kommunikációban a kód egy része biológiai természetű, tehát a közlő és a címzett kódbeli izomorfizmusa biológiai adottság. E biológiai adottság minden emberben azonos vagy hasonló, legalábbis potenciálisan az. Kommunikáció tehát a nem verbális megnyilvánulás akkor, ha az interakciókban általában kommunikációs értéke van, *általában* valamilyen reakciót vált ki a címzettben. Kommunikáció továbbá akkor, ha a reakció automatikus, közvetlenül nem tudatos, legfeljebb reflexió nyomán tudatosítható. A diagnosztikus jellegű felismerés vagy következtetés mindig tudatos vagy erősen tudatközel, közös kódról nem lehet beszélni, a felismerés kialakításában szerepet játszó szempontok csak az emberek egy kis köre számára közösek. E disztinkció a kommunikáció és a „leolvasás” között nem mindig könnyű, sok esetben komoly elméleti gondot okoz egy-egy jelenség értelmezése. A kérdésre később is vissza kell majd térnünk.

A nem verbális kommunikáció szituációs, statikus tényezőinek kódja némileg eltérő szabályszerűségeket mutat, mert itt a kódelemek viszonylagosan mégis állandóak, tartósak. A kód speciális problémáit e téren majd e kommunikációs tényezők leírása kapcsán tárgyaljuk behatóbban.

Ugyancsak nehéz probléma a tudatosság, illetve a szándék mértékének vagy jelenlétének általános teoretikus és konkrét esetekben közvetlen megállapítása. Ezt a kérdést is csak érinteni lehet most, ugyanis a közvetlen emberi kommunikáció szemléletének éppen e téren vannak olyan sajátosságai, amelyek más kommunikációs felfogásoktól megkülönböztetik, és ezek kifejtése már nem tartozhat az általános, elvi modell leírásához, ehhez már induktív gondolatmenet is szükséges. Ki kell azonban jelteni, hogy lehetséges nem tudatos kommunikáció és nem tudatos szándék a kommunikációban, holott a régebbi elméletek mind a kommunikációt, mind pedig az intenciót általában tudatosnak és akaratlagosnak tekintették. A technikai kommunikáció modelljei a műszaki és elektronikus berendezések racionális célszerűsége nyomán különösen sugallták ezt a gondolatot. A közvetlen emberi kommunikáció szemlélete éppen e nézet megkérdőjelezésével tudott sok új felismeréshez jutni és egyben a személyiséglélektan néhány vitatott kérdésének (például a tudattalan fogalmának és jelenségszférájának) új, kommunikációs értelmezést adni.

## **2. A társadalmi kommunikáció rendszerének alapvonalai**

A kommunikáció általános elméleti modelljében felvázolt kétszemélyes közlési szituáció és az abban egységnek vehető kommunikatív aktus (az egyik személyiség jeltovábbítása a másikhoz) mindig beágyazott a társadalmi kommunikáció rendszerébe. Mint említettük, minden kommunikációban lényeges szerepet játszik a szituáció, a kommunikáló felek közötti viszony - amely jórészt társadalmilag meghatározott -, valamint tágabb értelemben a közlés egész kontextusa. A szituáció, a viszony és a kontextus egymástól jól elkülöníthető, ha egy-egy kommunikációs jelenséget az általános elméleti modellből kiindulva elemzünk. Ha azonban az embert körülvevő szociális összefüggéshálózatok megrajzolása közben akarjuk meghatározni őket, akkor már sok pontban összemosódnak. Elsődlegesen e három tényezőt át fejt ki befolyását a közvetlen kommunikációra az egész társadalmi szisztéma, de érvényesül a személyiségeken át is, ugyanis ezeknek minden lényeges tulajdonsága társadalmi termék, a szocializációban alakul ki.

A társadalmi kommunikációs rendszer a szociológia koncepcióiban írható le. Ezek közül a leglényegesebb az a tétel, hogy az emberi magatartás legnagyobbbrészt társadalmi előírásokat követ. Ezeket az előírásokat *normáknak* szoktuk nevezni, egyesek *szabálynak (rule)* nevezik.

A norma - jelenlegi céljainkra meghatározottan - előírások sorozata, amely megszabja, hogy egy adott személyiségnek adott helyzetben és viszonylatban hogyan lehet, szabad, kívánatos vagy kötelező viselkednie. Egy-egy vetületben a „lehet”-től a „kötelező”-ig az előírásvariációk kisebb-nagyobb száma lehetséges. Ezeket együttesen nevezzük most normának. Korábbi terminológiáinkkal élve a norma - amely az emberek nagyobb csoportjaira vonatkozóan közös - a személyiségben mint *kép* él. A kép azonos a norma érvényességi körébe tartozó személyiségekben. A normák különböző fajtái léteznek, attól függően, hogy mekkora a kép tudatossági foka, és a „lehet-kötelező” kontinuum mely pontjára esik a társadalmi hangsúly. A kontinuum „kötelező” végpontja felé haladva a norma be nem tartásának, meg nem valósításának *következményei* egyre hangsúlyosabbak és tudatosabbak. A norma lényege, hogy betartására a személyiséget meghatározott szankciók elkerülésének vágya motiválja. A szankció szervesen hozzátartozik a norma viselkedéssémáját kifejező kognitív képhez, ugyanúgy, mint az a szituáció vagy összefüggés is, amelyben a norma érvényessé, aktuálissá válik. Bizonyos alapvető normák betartásáról külön társadalmi intézmények gondoskodnak, e normák és szankciók képe a személyiségekben általában világosan tudatos. Ezek a törvények, jogszabályok. Más normák esetében a normasértés interperszonális, általában enyhébb szankciókat vált ki. Ezek esetében is többnyire tudatos a kép. Ilyen normák az illemszabályok, a hagyomány és a szokás egyes normái. Számos norma képe nem tudatos, a szankció finom, nehezen kapcsolható össze a norma megszegésével. Legnagyobb részben idetartoznak a hagyomány- és szokásnormák. A nem tudatos normáról is feltételezhetjük a kognitív képet, tekintve, hogy a magatartásban ezek a normák rendszerint megvalósulnak, és betartásuk szabályszerűen ismétlődik, fel kell tehát tételezni, hogy a magatartást egy belső kép vezérli. A kognitív teóriák mindig számolnak ilyen képek létezésével, ezek mélyen gyökereznek a kognitív struktúrákban.

A képek és a képek által vezérelt, normatívnak mondható magatartásmódok a szocializáció során alakulnak ki, ekkor tanulja meg a személyiség azonosítani a normát igénylő szituációkat és viszonylatokat, és ekkor ismeri meg a szankciókat is. A súlyos szankciójú normák vagy nagyon fontosak, vagy alkalmazásuk, illetve viselkedésbeli megvalósításuk tudatosságot, reflexiót követel. A tudattalan normák mint viselkedésautomatizmusok alakulnak ki, és ilyen értelemben a személyiség kénytelen megvalósítani őket, illetve, csak ritkán szegi meg a bennük rejlő előírásokat, talán ezért is enyhébbek, bizonytalanok a megszegésükért *járó* szankciók.

A normák és a velük kapcsolatos összefüggések képe a társadalom tagjainak szemléletét jelentős mértékben összehangolja, egységesíti. A normák képeinek mozaikjai összességükben a társadalmi viszonyok bonyolult és nagyszabású sémáját alkotják. A normák azonossága teszi lehetővé, hogy a normát az emberek egymástól *elvárják*, és tudatában vannak annak, hogy ez az elvárás velük szemben is hat. A normatív elvárás a társadalmi magatartás minősítésének egyik alapvető formája.

A normáknak csak egy része az, amely közös, kollektív jellegű kognitív képben él a személyiségben, a társadalom minden tagjában. A társadalom általában több kisebb-nagyobb csoportra oszlik, amelyekben a normák különbözőek is lehetnek. E csoportok társadalmi elhelyezkedése nem egy földrajzi terület egyszerű felosztásával érzékeltethető, hanem koncentrikus és excentrikus körökkel, tehát sok fedéssel. Lényegében egy-egy ilyen csoport az egyén egy sajátos közössége. Egy személyiség több csoportba tartozhat a normák tekintetében. Teljes azonosság - a szükségszerű, differenciálélektani különbségeket leszámítva - csak olyan személyiségek normaképeiben van, akiknek szociális körei, csoportjai (a csoport most egyszerű jelölő értelemben és nem a kiscsoport terminus technicusaként szerepel itt) a lehetőségekhez képest maximálisan azonosak.

A norma mindig objektív létező az egyénen kívül, léte megelőzi az egyén létét, holott gyakran csak az egyénben rögzülve létezik, például lehet, hogy társadalmi kodifikációja nincs is. A normák képezik az emberek legáltalánosabb társadalmi kötelekeit, irányítják a magatartást, és egyben biztonságossá teszik, mert prediktibilis lesz.

A norma ilyen felfogása a „premodern” - körülbelül 1966-ig egyeduralkodó - szociológiai gondolkodás és szociálpszichológiai nézőpont felfogása, amely a kézikönyvekben szerepel (ezenkívül lásd: Parsons; 1951, 1964; Merton, 1957; Homans, 1961 egyrészről, másrészt pedig: Sherif, 1936; Sherif-Cantrill, 1947; Lindzey, 1954; Shibutani, 1961 stb.). Újabb teoretikusok ezt a felfogást *normatív paradigmának*, normatív társadalomképnek nevezik, és erősen vitatják (például Dreitzel, 1970; Douglas, 1970).

A normatív elképzelés mindenesetre jó áttekintést ad a társadalmi viszonystruktúráról és általában a társadalmi rendről. A normák tényleges hatásmódját és szociális funkcióját a normaelmélet egy speciális ága, a *szerepteória* fejezi ki. Eszerint a normák sajátos csoportokba, fűrtökbe rendeződve megszabják az emberi magatartást úgy, hogy meghatározzák, milyen helyzetben és milyen viszonylatban kinek hogyan kell viselkednie. A normák érvényessége rendszerint nem külön normaként vetődik fel a viselkedő, cselekvő emberben (a Parsons-féle *actorban*), hanem egy szituáció és egy viszonylat aktivizálja a normaalképzések egész rendszerét, amely az adott helyzetben mint bonyolult magatartásséma vagy „interakciós forgatókönyv” lép működésbe. A szerepek nem csak a saját magatartás adaptálását segítik elő, de képessé tesznek a másik viselkedésének átfogó anticipálására is, hiszen a cselekvő személyiségben a szerepek egész rendszere ismert, és többnyire mindenki különféle szerepekben kénytelen viselkedni élete folyamán, olyanban is, amilyennel interakciós partnerében találkozik.

A *szerep* általánosságban egy viszonyformában vagy interakcióban az egyik személyre érvényes normák összessége. A normák a „lehet-kötelező” dimenzióban különböző helyet foglalnak el. Egyszerre, egyidejűleg többféle szerep megvalósítása is lehetséges, az időfolyamatban a viselkedés pedig rendszerint egymás után több szerepben is jelentkezik (Linton, 1926, 1947). A szerepeket kiváltó viszonylatok és helyzetmeghatározások a társadalmi struktúrából következnek. Intézmények és organizációk határozzák meg, illetve az együttélés hagyományának tradicionális normarendszere, a *kultúra* írja elő ezeket. Mindenféle társadalmi struktúra emberek között létrejövő meghatározott viszonyulási rendszer. A struktúrában az ember megszabott helyet tölt be, ez a társadalmi *státusz*. Egy ember többféle státusz birtokosa is lehet attól függően, hogy a társadalmi strukturáltság milyen rendszereiben vesz részt. E rendszerek összessége képezi a társadalmi kommunikáció legáltalánosabb kontextusát.

A szerepek taxonómiai rendszerezésére többféle kísérlet történt. Bár sokan próbálkoznak a szerepelmélet átfogó kifejtésével, a taxonómiai rendszerezésen és a szereprelációk formális leírásán túlmenően ez kevésbé sikerült (például Biddle-Thomas, 1966; Dreitzel, 1968). A taxonómia szempontjából a legáltalánosabban elfogadott a következő felosztás:

a) *Pervazív szerepek*, amelyek az egyén minden más szerepviszonylatába belejátszanak, és befolyást gyakorolnak rájuk. Ilyen pervazív szerep az életkor és a nem szerepe, ez az egyén állandó jellemzője a társadalmi szisztémában (Parsons, 1942). A pervazív jelző a Hartley házaspár igen elterjedt kézikönyvében jelent meg először (Hartley-Hartley, 1961).

b) *Családi (és rokonsági) szerepek*. A család a társadalom alapvető intézménye, a családban betöltött pozíció a személyiség alapvető jellemzője, és ha nem pervazív szerep is, az élet elég nagy részére rányomhatja bélyegét, és meghatározó erejű lehet. Családi szerep a szülő, az anya, az apa, a gyermek stb. szerepe. A rokonsági rendszer és a család szoros kapcsolatát,

illetve bizonyos társadalmak úgynevezett nagy családjában részleges egybeolvadását tekintve jogosnak látszik az alapvető rokoni szerepek idesorolása.

c) *Organizációs vagy foglalkozási szerepek.* A modern társadalomban az egyén életét organizációs relációk hálózata veszi körül, a szervezeti rendszerekben elfoglalt helyhez sajátos szerepek tartoznak. E szerepek különböző jellegűek lehetnek, egyesek csaknem pervazívek, például a hivatásszerű foglalkozások szerepei (pap, orvos stb.), mások egészen felszínesek, csaknem szituatív természetűek.

d) *Szituációs vagy „passzazsér” szerepek.* Ez a megkülönböztetés Banton (1965) szerepfelosztásának része, amelyre a most közölt osztályozás leginkább támaszkodik. Azt jelenti, hogy bizonyos társadalmi helyzetekben átmenetileg magára vesz az egyén bizonyos szerepeket, és ezekben addig van, amíg a szituációban tartózkodik, illetve ezeknek normái csak addig érvényesek rá. A modern társadalomban ilyen szituációk nagy számban fordulnak elő a különböző nyilvános interakciókban. Az ember például lehet vevő, járókelő, vendég egy étkezdében vagy fürdőben, kliens, ügyfél, néző stb. Minden ilyen helyzethez meghatározott magatartásnormák tartoznak, amelyeket a környezet elvár, és amelyeknek megfelelően kell viselkedni.

e) *A privátszféra szerepei.* Vannak bizonyos szerepek, amelyekbe nem a társadalmi szisztéma erővonalai helyezik az embert, hanem saját akciói révén vállalja el őket. A szerepekben interakciós partnereihez való magánjellegű viszonyulásai fejeződnek ki. E szerepeket *kulturális* szerepeknek is nevezhetjük, ugyanis a kulturális hagyomány ad nekik konszenzuális bázist. A privátszerepek viszonylatain belül két adott személyiség tényleges viszonyát kapcsolatnak nevezzük, ez esetleg egészen más lehet, mint a vázat képező szerepreláció, ezért ennek szabályszerűségeit külön összefüggésben kell tárgyalnunk. Kulturálisan meghatározott magánjellegű szerep például az ismerős szerepe, a baráté, és bizonyos mértékig a szeretőé vagy az udvarlóé is. Az ismerős szerep rendszerint maradványa a korábbi foglalkozási vagy organizációs szerepeknek.

Minden szerep tehát valamilyen meghatározott helyzethez kötődik, amit a személyiség elfoglal a társadalmi viszonylatok rendszerében. Ezt a helyet nevezhetjük státusznak, a szociológiai státuszfogalom bizonyos kiterjesztésével, és ekkor maradéktalanul igazzá válik Linton (1947) szerepdefiníciója, amely szerint a szerep a státusz dinamikus arculata. Státusznak fogható fel ugyanis nemcsak az organizációs rendszerben betöltött pozíció, hanem lényegében státusz a nem, az életkor és a családi állapot is, és státusz természetével bír egy időszakos szituációban elfoglalt helyzet is. E státuszok képe valamilyen formában - tudatosan vagy automatikusan, csak utólag tudatosítható módon - él a személyiségben, és e kép egyeztetése, azonosítása a szituációról alkotott érzékszervi képpel, állapottal az, ami a szerepviselkedés belső sémáit, programjait kioldja, elindítja. Ez a momentum azért rendkívül fontos, mert ebben rejlik a társadalmi rend normatív paradigmája, és a helyébe illeszthető az etnometodológia és más irányzatok által javasolt úgynevezett *interpretatív* paradigma közötti kapcsolódási lehetőség. Az interpretatív paradigma olyan szemléleti mód, amely szerint a normák nem egyszerűen konszenzuson alapulnak, és automatikusan biztosítják a konformitást, hanem az interakcióban a két fél közös pszichológiai munkával mintegy azonosítja a szituációt, meghatározza a közöttük lévő társadalmi viszonyt, és ennek az értelmezésnek a nyomán viselkedik valamilyen előírt módon. E nézet egészen modern felfogásai szerint (például Douglas, 1970; Dreitzel, 1970) nem is a normák léte elsődleges, hanem az interpretatív sémák azonossága vagy hasonlósága, valamint az interpretációs folyamatok kollektív programozottsága nyomán jön létre a többé-kevésbé egységes arculat az emberi magatartásban.



Az interpretatív felfogás újabb képviselői szerint (például G. R. Miller, 1976) a normatív szemlélet *statikus* szabályai, a *normák*, az interpretatív szemléletben mindig *dinamikus*, hajlékony *szabályok (rules)*, amelyek az interakcióban résztvevők számára lehetővé teszik a kommunikációs szituáció közös meghatározását. Az újabb felfogás szerint az *interperszonális* jelző jelentése módosításra szorul, igazában az az interperszonális interakció, amelyben a két szereplőt érzelmi és historikus viszony kapcsolja össze, olyannyira, hogy a köztük lévő kommunikációt nem a társadalmi kommunikáció rendszeréből következő általános szabályok (tehát például a szerepelőírások szabályai), hanem a viszonyból eredő *sajátos* szabályok (az interperszonális szabályok) határozzák meg. Ezzel a felfogással egybevág a későbbiekben ismertetett kapcsolatelmélet.

Igen valószínű, hogy a normatív és az interpretatív „paradigma” nem áll annyira mereven szemben egymással, mint azt képviselik és különösen a modern, kissé militáns szociológusok hirdetik. Sőt, a két nézőpont inkább kiegészíti egymást. Az interpretatív mozzanat hangsúlyozása a közvetlen kommunikáció szempontjából fontos, ugyanis a helyzet és a viszonylat közös azonosítása szükségszerűen kommunikációban történik meg, mint erről a későbbiekben majd bőven szólunk.

Az interpretatív folyamat felismerése egyébként már régen érett a szociológiában és a szociálpszichológiában. A szimbolikus interakcionizmus szerepelmélete ezt már régen hirdette, és a *szerepfelvétel (role-taking)* koncepciójában fejezte ki. (Például Shibutani, 1961; Turner, 1962 stb.) A szerepteoretikusok ezt az aspektust kimondatlanul is beleértették a szerepviselkedés magyarázataiba, de mivel nem fejtették ki világosan, és nem követték végig implikációit olyan logikusan, mint azt a modern szerzők teszik, számos kritikát váltottak ki, mert több szociológus éppen olyan jelenségek magyarázatának hiányosságát kérte számon a szerep koncepciójától, amelyek az interpretáció gondolatkörében már kellő értelmezést nyernek. Így például jórészt a norma fogalmának sémás felfogása és a viselkedés teljes normatív kontrolláltságának képzete indította el Wrong híres támadását a „túlszocializált” emberkép ellen (1961). Nagymértékben ennek köszönhető Dahrendorf kritikus állásfoglalása a szerepfogalommal szemben (1958, 1965), bár erre valószínűleg belejátszik a szerep szó sajátos konnotációja a szemantikai térben, amely az őszintétlenséget, „megjátszást” emeli ki az előírtsággal szemben, amely viszont az angol és francia szerep szó elsődleges jelentéstartalma: egyébként a szerepfogalom hazai értékelésében is zavaróan hathatott a némethez hasonló jelentésárnyalat, különösen a filozófiai irodalomban (lásd Heller Ágnes írásait a szerepről).

A szerepet alapkategóriának tekintő és mint értelmezési vagy vizsgálati instrumentumot használó kutatók mindig is dolgoztak az interpretatív mozzanatot kifejező koncepciókkal, tételekkel. Munkáik azonban csak a hatvanas évekre lettek ismertek, szemben a klasszikus szerepdefiníciókkal (Linton, Newcomb, Parsons, Merton stb.). Így például Gross és munkatársai (Gross, Mason, McEachern, 1958), valamint Kahn és munkatársai (1964) tisztázták, hogy minden szerep interaktív kapcsolatban, egy másik szereppel összefüggésben jelentkezik. A másik szerep komplementer jellegű, a szerepnek értelmet, célszerűséget ad. A komplementer jelleg néha elég nagy különbségekben, polaritásokban jelentkezik. A komplementer szerepet játszó partner megjelenése és a szerepreláció kialakulása már elindítja a megfelelő szerepsémát. A szereppartner a két munkacsoport *role-sender*-nek, „szerepküldőnek” nevezte el, kifejezve ezzel, hogy a partner kommunikatív eszközökkel szinte sugározza a szerepviselkedésre felszólító jeleket. A szerepviselkedés két résztvevője egymás szerepküldője. Ebben a szemléletmódban tűnik elő leginkább a színpadi szerepanalógia haszna és értelme; a magatartás nemcsak előírt, meghatározott szabályokat követ - tehát nem a helyzetben részt

vevő személyek impulzusaira, spontán késztetéseire van bízva -, hanem még megfelelően koordinált is, „végszavak” vannak, amelyekre szükségszerűen következik az előírt válasz.

Az említett két munkacsoport *role pressure*-ről, szerepkényszerről is beszél, amely a szankció lehetőségének különböző fokát jelenti. A presszió ténye is különböző formákban juthat kifejezésre a szerepinterakció során. Nagyon lényeges, hogy ennek a „felidézése” is kommunikatív eszközökkel történik. A szerep kötelezősége, illetve a lehetséges szankciók jelzése egyike a magatartás *társadalmi szabályozóinak*. A szabályozás tényezőiről és mechanizmusairól a későbbiekben még lesz szó. A szankcióra vonatkozó kommunikációk részei az interakció közös „interpretációjának”, vagy ahogyan Berger és Luckmann nyomán nevezni szokták: „a szociális valóság konstrukciójának”. Jórészt a szankciókkal kapcsolatos kommunikációk adnak a mindennapi magatartásnak, interakciónak olyan arculatot, amelynek vizsgálatára alkalmasnak látszanak a különböző alku (*bargain*) és társasjáték-elméletek (például Shubik, 1964).

A szerepet önmagában, tehát nem az adott szereprelációk belüli viszonylatában nézve látható, hogy egy szerep többféle más szereppel lehet összefüggésben, komplementer relációban. Merton szerencsés gondolata volt, hogy ezeket a relációkat együttesen kell vizsgálni. Ezeket elnevezte *role-set*-eknek, szerinte minden szerephez tartozik egy ilyen. A *role-set* (magyar szakkifejezés még nem honosodott meg erre a hazai szociológiai irodalomban) teljesen körülírja az egyes interakciók szociális kontextusát (Merton, 1957).

A *role-set* egyes relációiban a szerepviselkedésnek mindig vannak speciális normái, amelyek más relációkban nem mutatkoznak vagy nem érvényesek. Vannak közös normák is, amelyek alapvetően összefüggenek a szereppel. A *role-set* koncepció sokban hozzájárult a szerep és a norma viszonyának pontosabb tisztázásához.

Ellentétben a kritikai felfogásokkal, amelyek a szerepelmélettől az emberkép elmechanizálódását féltették, a szerepkoncepció igen árnyalt lehetőségrendszer is magában foglalja arra, hogy adott magatartásformák egyediségét, sajátosságát megragadja és értelmezze. A szerep és a norma az igazán modern szerepteóriákban a viselkedés megfigyelt uniformitásaiból levont sémás elképzelés. Feltételezik, hogy az emberekben vagy egy részükben más kép élhet a normákról és a szerepről, mint ez. A kép eltérése esetleg okozhatja a szerepviselkedés eltéréseit is, de lehet az eltérő kép ellenére maga a szerepviselkedés (*role-behavior*) a summás, általános szerepelőírásnak megfelelő. A szerepkép és a normakép, valamint a viselkedés között más változók egész sora fejtheti ki még hatását, ezek közé tartoznak mind az egyén motivációs és személyiségproblémái, mind pedig a szereppartnernek sajátos elvárásai vagy szerephibái. Hozzájárul még ehhez a normák egy részének gazdag alternatívátartalma, mert ezek esetében csak a lehetséges vagy megengedett viselkedésformák határait szabja meg a norma. Az egyéni változatok sokféleségében meg elhelyezhető a *szerepkonfliktus* problémaköre, amely nagyrészt szociálisan determinált, de sok egyéni vonást is tartalmazhat. Ugyanez áll a magatartáspatológiára, amelynek a szerepteória újfajta értelmezési lehetőségeket biztosít, és ezek az értelmezések vonatkoztathatók egyénekre, egyes személyiségekre is (például Dreitzel, 1968).

A szerepkényszer és a *role sender* felszólító jellege együttesen adja azt, amit a régebbi szerepelméletek az elvárás (*expectation*) fogalmában fejeztek ki. Az elvárás ilyen felbontása, tényezőkre való elkülönítése nagyon hasznos abból a szempontból, hogy a szerep - és általánosságban a norma - megvalósítását megkövetelő erőket pontosabban körül lehet írni. Valószínű, hogy még a további bontás lehetősége is megvan. A tudatos, törvényjellegű normák betartását meghatározott csoportok végzik a társadalomban, a kétszemélyes interakció ezek tagjaival teli van a szankciókra való hivatkozással, esetenként a szankciók alkalmazására is sor kerül. A normatív viselkedést biztosító szociális tényezők ilyen közvetlen elemeinek

meghatározása a szerepteóriát bizonyos fókig összekapcsolhatóvá teszi a deviancia modern elméleteivel, amelyek a deviáns személyiség *minősítését (labeling)* emelik ki. Ezek szerint nem maga a normaszegés ténye tesz egy személyiséget deviánssá, hanem az, ha e normaszegés társadalmi felismerése nyomán erre kijelölt és meghatározott személyektől valaki a deviáns (bűnöző, elmebeteg, kábítószerélvező, alkoholista stb.) minősítést kapja. Az ilyen minősítés kritériumait változtathatják, szigoríthatják a különféle társadalmi mozgások. A deviancia jobb megismerésében nagy távlatai vannak a szerepelmélet alkalmazásának. Ezek még nem valósulnak meg, igen valószínű azonban, hogy a szerepteória és a kommunikációelmélet ötvözése - amelyre most kísérlet történik - előrelendíti ezt a kutatást (Becker, 1963, 1964; Scheff, 1966; Matza, 1969 stb.).

A normák és a szerepek tehát a viselkedésnek a legtöbb társas helyzetben elég jól meghatározott kereteket adnak. *E kereteken belül helyezkedik el a közvetlen kommunikáció tárgyalt modellje.* E keretek érthetően igen messzemenően befolyásolják azt, hogy az interperszonális kommunikációs helyzetben mi történik, milyen kommunikációs akciókra kerül sor. A szerepekben ugyanis nemcsak a viselkedés cselekvéses elemei (a cselekvés köznap értelemben) vannak előírva, hanem a kommunikáció is. Egyes társadalmakban és egyes szerepekben elő van írva, hogy a kommunikációt ki kezdheti, milyen formai jegyeket kell magán viselnie, mely tartalmak nem kerülhetnek bele, és milyen tartalmi momentumokról kell felvilágosítást adnia. A szerep tehát a kommunikáció legfőbb szituációs meghatározója. Esetenként a kontextuális determináns szerepét is betöltheti. Több jel mutat arra, hogy a szerepekben éppen az a legfontosabb, hogy megszabja az interakció jellegét egy-egy társadalmi viszonylaton belül. Így például erre lehet következtetni abból, hogy az organizációs szerepeken belül nem lényeges a tevékenység maga, amelyet a személy a munkamegosztás struktúrájában betölt - holott ez rendkívül fontos lehet az organizáció egész szempontjából -, hanem csupán az lényeges, hogy milyenek pozíciójának interaktív vetületei. Egy nagy gyárban a munkafolyamatban szigorúan elő van írva, hogy milyen tevékenységet kell folytatni. Mégis: nem minden munkafolyamat szakembere tölt be külön szerepet. Munkás szerepben van a lakatos, a marós, az esztergályos, a köszörűs stb., pedig mindegyik nagyon különböző munkát végez, munkájukhoz külön szakképzettség, iskolázottság, gyakorlat kell. Munkájukkal kapcsolatos viszonylatsémáik hasonlóak vagy azonosak ezeknek az embereknek. *Role-set*-jük csupán egymáshoz, feletteseikhez és esetleg egyes kiszolgáló szerepkörökhöz kapcsolódik. Ezen belül mindegyikükre azonos normák érvényesek. A szerepet tehát nem a cselekvési folyamat, hanem az interaktív viszonyulás határozza meg, ezen belül is a kommunikációs szabályok sora. Látható ez abból is, hogy minden olyan organizációs pozícióban, amelyben a *role-set* széleskörűbb, már külön szerepekről szoktak beszélni. Így a portásnak már lehet önálló szerepe, a szerelő az ügyféllel való találkozás révén már különálló szerepnek számít stb.

A szerepviszonylatok vagy a társadalmat behálózó normák csak általánosan írják körül a társadalom egész rendszerét, amely a kommunikáció legtágabb kontextusa. A társadalmakra a pluralitás jellemző, egymás mellett élnek bennük nagy csoportok, amelyeknek a magatartása eltérő, normáik számos sajátosságot mutatnak. E nagy csoportokon belül kisebb összefüggések, relációhálózatok még tovább specifikálják a normákat és a szerepeket. Mindegyik külön közösséget jelent az egyén számára. Az e közösségben felnövő ember a normák és a szerepek sajátos interpretációit, megvalósítási mintáit tanulja el. A szerepviselkedésben tükröződő konformitás ugyanis hosszas társadalmi tanulás, összehangolódás eredménye. A szocializáció a fogalom szociológiai értelmében - tehát amikor nem az egyénről mint önálló, egyedi személyiségről van szó, hanem csupán a társadalom egy tagjáról - lényegében szereptanulást jelent, a szerepekkel kapcsolatos magatartássémák, valamint kognitív képek, helyzetfelismerési támpontok kialakulását foglalja magában. Ebben nagy szerepe van a gyakorlatnak, különböző

szerephelyzetekben a próbálkozásnak, a legfőbb mechanizmus azonban az *azonosulás* (identifikáció) a szerepet már zökkenőmentesen élő felnőtt magatartásmodellekkel (Winch, 1962; Sears-Alpert-Rau, 1965; Lynn, 1969; Buda, 1971 stb.). A szerepviselkedés eltanulásában és becsiszolásában még részt vesznek különböző kondicionáló és verbális tanító hatások is. A szerepek helyes eltanulása és megvalósítása kapcsolatban van a személyiség érésével, és mintegy feltétele a felnőtt *identitás* kialakulásának (például Krappmann, 1971 stb.).

A szerepviselkedés és a normák megvalósítása szempontjából a következő - történetileg, a személyiségfejlődést befolyásolóan meghatározott - viszonylatformák, közösséghez való kapcsolatok jönnek számításba:

- a) tagság a kultúrában (idegen kultúra vetületében, például emigránsoknál),
- b) tagság szubkultúrában,
- c) társadalmi réteghelyzet (vertikális pozíció az intézményekben és organizációkban, valamint részvétel sajátos oktatási intézmények közösségeiben),
- d) tagság lakóhelyi közösségekben (főleg falu-város különbségben),
- e) tagság *reference group*okban (úgynevezett normatív reference groupokban, lásd erről: Hyman-Singer, 1968 stb.),
- f) a családi csoport sajátos mikromiliője.

Mindezek a viszonyformák szociológiailag határozzák meg a szerepeket és normákat és ezeken át a közvetlen kommunikáció kontextusát. Vannak szociálpszichológiai meghatározók is, ezekben azonban már emberi kapcsolatok, személyek közötti - a szociológiai relációktól független - viszonyok a meghatározók, amelyek végül is a személyiség teljesítményei. A személyiség a társadalmi viszonylatok rendszerében önálló változó, lehetőségköre elég nagy arra, hogy befolyásolja a vele kapcsolatos eseményeket. Történetileg szemlélve persze a személyiség sajátosságainak nagy hányada e viszonyok alapján magyarázható. Mindenképpen helyesnek tűnik azonban Parsons (1951, 1964) tétele, hogy a személyiség a társadalmi szférában külön problémaszint, külön koncepciórendszerrel kell megközelíteni, mással, mint a társadalmi szerkezet vagy a kultúra szintjét.

A társadalmi viszonylatok rendszeréről alkotott tudati kép és nem a tudatos, de képjellegű ismeretek halmaza teszi ki a személyiség kognitív rendszerének nagyobb részét. Ezenkívül a kognitív rendszerhez tartoznak az attitűdök, amelyek lényegében a személyiség saját viszonyát tükrözik a normatív előírásokhoz. Több szerző szerint az *értékek* bizonyos normákhoz, magatartássémákhoz fűződő, erős pozitív töltésű attitűdök. Az attitűdök képezik a kapcsolatot az identitás és a szerepviselkedés között is. A mindennapi világszemléletet, gondolkodásmódot részben a társadalmi normák és viszonylatok kognitív képe, részben az attitűdrendszer alkotja. A személyiség ezek alapján minősíti a saját viselkedését és az emberi környezet megnyilvánulásait. Sok vetületben a szerepviselkedés egyes árnyalatainak, lehetséges variációinak is van kollektív minősítése, ilyenkor ezek a variációk is percepcióra kerülnek, többé-kevésbé tudatosulnak. Máskor bonyolult szerepviselkedési formák csak általánosságukban tükröződnek a társadalmi tudatban. Itt is látható, hogy a „normatív” és az „interpretatív” paradigma nem mond ellent egymásnak, hanem kiegészítő viszonyban van, hiszen a társadalmi rend valamiféle normatív elképzelésrendszere nélkül az interakciók interpretatív minősítése és összehangolása nem lenne lehetséges. Kell ehhez az elképzelések legalábbis bizonyos mértékű konszenzusa. Az viszont igaz, hogy az interpretáció eljárásémai, rejtett és nyílt szabályai, valamint a benne foglalt különböző köznapi koncepciók rendszere külön, aktuális vizsgálati probléma, amelyre a normatív paradigmát kidolgozó szerzők írásai alig adnak

magyarázatot, legfeljebb csak ott, ahol a tételeik alkalmazása során a való élet eseményeinek elemzésében öntudatlanul is felhasználják a *common sense* elemeit. A normatív paradigma alapján a személyiség fejlődése és változása elég jól elképzelhető, az interpretatív paradigma személyiségfejlődési aspektusa azonban még kidolgozatlan, pedig bizonyos, hogy ebben is számos új és jelentős szempont rejlik.

A társadalmi viselkedésszabályozás normatív modellje, amely a társadalmi kommunikáció rendszerének egyik alapvető magyarázó elve, sok szempontból általános és statikus modell, amely a kommunikációs események értelmezésében sokszor nem bizonyul kielégítőnek. Emiatt az utóbbi körülbelül másfél évtizedben egyre nagyobb jelentősége van az *etno-metodológiából*, illetve a mindennapi viselkedés kutatásából származó másik modellnek, amely az interakciós és kommunikációs epizódok jelentésanálízisára és kölcsönös meghatározási dinamikájára összpontosít. E modellről bizonyos vonatkozásokban már volt szó. Ez a modell dinamikus, mert a szociális szituációt, a kommunikációban résztvevők egymáshoz való viszonyát, illetve a kommunikáció jellegét nem veszi adottnak, nem tekinti invariánsnak a normát sem, hanem azt tételezi, hogy a kommunikáció szituációját és viszonylatrendszerét mindig a kommunikáló emberek teremtik, kreálják, vagyis komplex jelzessorozatokkal „beállítják a viszonylatot”, és az így kialakított interakciós szerkezetben jelenik meg és ragadható meg a norma. A norma tehát bizonyos fokig konstrukció. A helyzetek és relációk kommunikatív megszerkesztésének és beállításának vannak természetesen generatív szabályai, amelyeket a kultúra közvetít, és amelyeket a kommunikáló személyiségek a maguk szocializációja során sajátítanak el. A kommunikatív szituáció és viszony kialakítása történhet nagyon gyorsan, különösen akkor, ha a kommunikátorok nagyon rutinosak, begyakorlottak, de történhet vontatottan, redundánsan, korrekciós mozzanatokon át is, például amikor az egyik kommunikációs fél gyakorlatlan. Ilyen értelemben elmondható, hogy minden helyzet- és viszonygenerációs kommunikáció hordozója és folytatója a személyiségek kommunikációs szocializációjának. A szituáció és a viszony beállításakor a nagy variációs lehetőségek száma, a norma módosulhat, finomodhat, a tágabb kontextus sajátos összefüggései vagy a személyiségek specifikus igényei különleges vagy időleges normákat is lehetővé tesznek. Lényegében a szituáció, a viszony és ennek következtében a norma generációja, konstrukciója sajátos „alkudozásban” megy végbe, a kommunikációs felek ellentétes törekvéseket is képviselnek, nem csupán együttműködnek, helyenként a kommunikációs helyzet megszabása antagonisztikus, sőt konfliktusos is lehet. Az erők és ellenerők jelenléte és küzdelme miatt lehet alkalmazni a modellre a dinamikus jelzőt. A kommunikációban sok az ilyen folyamat, a most elvontan jelzett szabályszerűség részletesebb leírását az emberi kapcsolatok kialakításának és fejlődésének bemutatásakor adtuk meg. Itt nagyobb időtávlatokról és érzelmi relációról van szó, a jelenleg tárgyalt modell a kommunikációs aktus *mikromodellje*, vagyis az összekerülő, egymással interakcióba lépő emberek közvetlen, rövid távú helyzetkonstrukciós, viszonybeállító megnyilvánulásaira vonatkozik.

Ez a modell lényegében nem teszi érvénytelenné a norma modelljét, hanem kiegészíti, de ezért a két modell képviselői között sok az ellentét, az új modell a normaelmélet alternatívájaként jött létre. Emiatt szoktak arról beszélni, hogy a normaelmélet egyfajta *paradigma* (a Thomas Kuhn-féle értelemben), míg az új, szituációgeneráló felfogás egy másik paradigma lenne. A normatív paradigma mellett ezt az új paradigmát *interpretatív* paradigmának nevezik, mert a szituáció- és viszonyképzés lényege, hogy a kommunikációba lépő emberek kölcsönösen értelmezik, jelentéssel látják el a helyzetet.

Részben előző, illetve majd következő gondolatmeneteinkből, részben a szociálpszichológia fejlődéstörténetéből érthető, hogyan bontakozott ki ez az interpretatív paradigma, mik az előzményei. Leginkább a tárgyalt *Thomas-féle teorema*ra nyúlik vissza, amely a *szimbolikus*

*interakcionizmus* kulcsmondata: ha az emberek egy helyzetet valónak definiálnak, akkor az valóssá válik minden következményében. A Thomas-féle elv már magában rejtja a felismerést, hogy a társadalmi szituációk önmagukban nem objektívek, hanem értelmük a társadalmi minősítéstől, a benne lévő emberek definíciójától, vagyis a szituációnak adott *jelentéstől* (*meaning*) függ, és a szabályok az értelmezésből fakadnak. Ha valamely magatartás valamilyen társadalmi szituációban bűnösnek vagy betegesnek minősül, akkor a minősítés megindítja és működteti az összes társadalmi következményt, a különféle reakciókat, szankciókat az adott viselkedésre. Később a *deviáns magatartásmódok* szociológiai kutatásában ez mint a *címkézési perspektíva* (*labeling approach*) vált ismertté és nagy jelentőségűvé azáltal, hogy a tradicionálisan meghatározott deviáns magatartásmódok biológiai vagy pszichológiai ontologizációja így erőteljesen megkérdőjeleződött (Scheff, 1967; Schur, 1971, 1980, 1984 stb.).

Az új paradigma egy másik gyökere a jelentés *szemantikai* vizsgálata, amelyről ugyancsak szólnunk részletesen. Legközvetlenebb előfutára a paradigmának a *fenomenológiai* iskola a társadalomtudományokban (Alfred Schütz és irányzata, amelyről lásd: Hernádi, 1984), Berger és Luckmann elmélete a társadalmi valóság szociális konstrukciójáról, majd pedig Garfinkel, Cicourel és mások munkássága. Az etnometodológia és a hozzá hasonló elméletek mindenestre implicit módon kezelték a helyzetek megkonstruálásának és definiálásának kommunikációs történéseit, a kommunikációt többnyire magától értetődően és totálisan tárgyalták, leginkább a verbalizálható, kognitív helyzetértelmezési és helyzetgenerációs szabályok foglalkoztatták őket. Mint már említettük is, Garfinkel a maga rákérdező módszerével, a naiv szemlélő és kérdező álláspontjának sarkításával és túlerőltetésével leginkább arra „csodálkozott rá”, hogy a legelemibb szociális cselekvések mögött is milyen hatalmas jelentéskontextus van, és milyen messzemenően tudja a cselekvő ember (gyakran már a gyerekek is) indokolni, hogy mit miért tesz. Az interpretatív paradigma azonban tágabb ennél, és belefér, sőt szükségszerű eleme a szituációmeghatározás és viszonykijelölés egész kidolgozott jelzésrendszere. A későbbiekben sokat beszélünk e jelzésekről, szerepet játszanak bennük a kommunikációs jelentést hordozó tárgyak, jelek, szimbólumok, de az úgynevezett *technikai metakommunikáció* mozzanatai is, a metakommunikáció egész jelenségvilága mellett, továbbá nagy szerep jut itt az *utalásos kommunikációnak*, amellyel a kommunikációban lévő emberek önmagukat és helyzetüket mintegy „kihorgonyozzák” a kontextus megfelelő részeihez. Az interpretatív paradigma kommunikációs eseményei és szabályszerűségei annyira összetettek, hogy teljességükben nem is tekinthetők ismertnek, feltártnak. Nagyon rövid időn belül általában nagyon sok fontos esemény történik a helyzetértelmezés folyamatában, nagyon sok szabályszerűség érvényesül szinte egyidejűleg. Tág a kreatív lehetőségek köre ebben az eseménysorban, de sok a hibalehetőség és a zavar is.

### III. A közvetlen emberi kommunikáció csatornáí

Az emberi kommunikáció jellemzője, hogy sok csatorna igénybevételével történik. Az emberi viselkedésnek több olyan eleme van, amely kizárólagosan vagy elsődlegesen a kommunikáció céljait szolgálja. Az emberi kommunikáció csatornáira csak az utóbbi másfél évtizedben derült fény, ekkor ismerték fel, hogy számos mozgási megnyilvánulás kommunikatív értékkel bír, amelyet korábban legfeljebb az emocionális expresszióval kapcsolatosan vagy a személyiségdiagnosztikában vettek figyelembe. Az egyes kommunikációs csatornák egymástól csak vizsgálati célból különíthetők el, a valóságos kommunikációkban mindig együttesen vesznek részt. A köznapi kommunikációkban, a közvetlen, kétszemélyes modellhelyzetben minden csatorna részt vesz, ritka helyzet az, amikor egyik vagy másik időlegesen kénytelen felfüggeszteni működését. Általában a mediált, közvetett interperszonális kommunikációkban kapcsolódik ki a csatornák egy része. Ez azután a kommunikációs folyamatban különleges változásokat hozhat, néha azonban a domináns csatorna viszonylag kis tartalmi változásaival a működésből kirekesztett csatorna információanyagát pótolni lehet.

Tekintettel arra, hogy a csatornák együttesen működnek, és a kommunikációs folyamat során minden fázisban általában valamennyi csatorna jeleinek konstellációja hat és jut be a percepcióba, valamint kap minősítést, és csak igen ritkán emelkedik ki egy-egy csatorna saját jelanyaga, a kommunikációs csatornák ismertetése is csak taxonómikus rendszerezésben történhet. Általában az egyes kommunikációs csatornákkal önmagukban - leszámítva talán a beszédet és a nyelvet - csakis alapkutatósszerűen foglalkoznak.

#### A) A verbális csatorna

A verbális csatorna az ember legspecifikusabb kommunikációs módja, önmagában csaknem teljesen alkalmas arra, hogy mindenféle emberi kommunikációt hordozzon, mindenféle információ továbbításához fel lehessen használni. Valamennyi kommunikációs csatorna közül a legbonyolultabb kóddal rendelkezik. Írott formájában a legtipikusabb eszköze a közvetett kommunikációnak. A kódrendszer (a *nyelv*) és maga a verbális kommunikáció, a *beszéd* kulturális termék, az ember egész fejlődéstörténete során alakult ki. Östörténete a homályba vész, alig van adatunk arról, hogyan keletkezhetett a beszéd képessége, hogyan, milyen társadalmi mozgatóerők hatására indult meg fejlődése, és a fejlődés milyen fázisokon futott keresztül. A nyelvészek állítása szerint formális rendszerében valamennyi ma ismert nyelv körülbelül azonos vagy nagyon hasonló fejlettségi szintű, tehát még a primitív közösségek nyelveit sem lehet úgy tekinteni, mintha azok a fejlett civilizációk nyelveinek előfutárai lennének. Pedig a nyelv fejlődésének ténye kétségtelen, erre mutat a nyelvcsaládok léte, amelyekben egy-egy ősnyelvből az eltérő nyelvi kódok sokasága fejlődött ki. Ilyen nyelvi fejlődés végbement az utóbbi évezredekben is, erre példa a latin nyelvből kialakuló román nyelvek egész sora. A nyelvészek álláspontja inkább úgy fogalmazható meg, hogy a különböző közösségek nyelveinek nyelvtani rendszere hasonló fejlettségű, függetlenül a közösség kulturális és civilizációs fejlődésétől, a nyelvek *fogalomkészlete*, különösen *elvont fogalmakat kifejező szókincse* tekintetében viszont a társadalmi szerkezet differenciáltságával és a kultúra fejlettségével arányosan nagy különbségek vannak. A nyelvek fejlődése elsősorban a fogalomkészlet vetületében megy végbe (a szóalakzatok, ragok, képzők, hangzók

szüntelen alakulását inkább a *változás* és nem annyira a minőségi változást implikáló fejlődés fogalmával célszerű illetni).

A nyelvészek tisztázták, hogy valamennyi nyelv fonémák és morfémák meghatározott, kötött számú mennyiségéből képezi a kód jeleit. Hasonlóak a generatív szabályok is, ahogyan ezekből az egységekből nagyobb nyelvi egységek jönnek létre. Valószínű, hogy a fonémák és morfémák változtatlehetőségei részben az emberi hangadó szerv, a gége, részben pedig az idegrendszer biológiai sajátosságai miatt kötöttek, és az is igen valószínű, hogy neurofiziológiai mechanizmusok határozzák meg a formális nyelvi szabályszerűségek egy részét is. Annak ellenére, hogy a *pszicholingvisztika* keretében külön diszciplínák foglalkoznak ezzel, keveset tudunk a nyelv és a központi idegrendszer összefüggéseiről (például Osgood, Seboek, 1965 stb.). Általánosan elfogadott Chomsky úgynevezett innata elmélete a nyelvről, eszerint a beszéd képessége velünk született és neurológiailag determinált, a nyelv strukturális elemei tehát biológiai kódoltak, különösen alapvető összefüggéseikben. Ez az elmélet még nem kapcsolható össze neurofiziológiai vagy neurobiokémiai korrelátumokkal. A kutatás azonban halad előre e téren is, egyre többet ismerünk meg az egyén információfeldolgozó mechanizmusairól, nyilvánvaló, hogy ezek a nyelv szempontjából meghatározó jellegűek, hasonlóan a számítógépek szerkezeti és általános programozási karakterisztikumaihoz, amelyek a gép működési paramétereiben alapvető azonosságokat jelentenek, függetlenül attól, hogy a gép milyen konkrét programon dolgozik. De kevésbé ismertek a nyelv szociológiai vonatkozásai is (például Fishman, 1968). A nyelv és a beszéd sokrétű kapcsolata a társadalmi helyzettel és a társadalmi viszonylatokkal ugyanakkor régóta nyilvánvaló. *Gyakorlatilag minden olyan társadalmi közösség vagy csoport, amely kialakult vagy amelynek valamilyen szociológiai megfontolásból indokolt az elkülönítése, különbözik - ha kis mértékben is - a nyelv és a beszéd sajátosságai tekintetében.* Nem jöttek létre azonban még megfelelő koncepciók e különbségek - különösen a nyelv és a beszéd mélyrehatóbb, szemléleti jellegű (tehát nemcsak dialektusbeli vagy zsargonszerű különbségei - megragadására és értelmezésére. A már említett Sapir-Whorf hipotézis (vagyis amely szerint a nyelv legalapvetőbb szemléleti sajátosságai, például az idő, tér, okság szemléletét hordozó elemek meghatározzák a nyelvben felnőtt és kommunikáló ember egész világképét; világszemléletét) ugyan tetszetős, de megfogalmazása nagyon általános, csupán néhány nyelvi jelenség illusztratív bemutatásával bizonyít, és a köré épített metalingvisztikai elmélet inkább doktrína, mint tudományos teória. A hipotézist többen is megpróbálták igazolni, ez általában nem sikerült. A szakirodalomban így inkább csak történeti érdekességű felfogásként szerepel.

A nyelv nagy tömegű kódjeleiből a társadalom különböző csoportjai különböző mennyiséget ismernek, használnak és preferálnak: Régebbi szociológiai vizsgálatok is kimutatták (például Bendix-Lipset, 1953 stb.), hogy a különböző társadalmi rétegek nyelvhasználata más, eltérő egymástól, általában minél magasabb a réteghelyzetük, annál több szót ismernek és használnak az emberek, annál jobban képesek élményeiket és megfigyeléseiket elvont kifejezésekben verbalizálni, és általában annál nagyobb a nyelvi kulturáltságuk. E különbségek az eltérő szocializációs feltételekből következnek, részben a réteg továbbadja meglévő nyelvi kultúráját a szülők beszédmódján és a családi interakciók nyelvi atmoszféráján át, részben pedig a magasabb iskolázással együtt jár az árnyalt, elvont beszédbeli kifejezés és beszédbeli megértés gyakorlása és fejlesztése is. Az alsó rétegek beszéde általában konkretisztikus, sok logikai kitérőt tartalmaz, redundáns, sok sztereotip elemet használ fel. Elvontságot igénylő nyelvi helyzetekben az alsó rétegek tagjai nehezen találják fel magukat. Nehezebb az írott absztrakciók felismerése is. Sok országban komoly akadályt jelentenek az alsó rétegek nyelvi nehézségei a kérdőíves és interjú szociológiai vizsgálatokban. A társadalmi réteghelyzet és a nyelvhasználat viszonyával Bernstein (1971, 1975 stb.) munkássága foglalkozik, eszerint az



*elsődleges szocializáció* (a családon belüli szocializáció) során kapott alacsonyabb nyelvi kulturáltság jelentős tényező abban, hogy a személyiség megmarad réteghelyzetében. Általában a nyelvi hiányosságok akadályozzák az iskolai tanulást, a követelmények olyan fokú teljesítését, hogy ezáltal a továbbtanulás, majd a kiemelkedés lehetővé váljon. Bernstein ezt vizsgálatokkal is bizonyította. Kétségtelen, hogy Bernsteinnek elméletében és vizsgálati koncepcióiban igaza van, csak az kétséges, hogy a nyelvi jelek relatív szegénysége vagy az elvont fogalomkészlet hiányossága lenne a rétegpozíció „újratermelésének” egyedüli oka, akár a kommunikáció szintjén maradván is (az ugyanis Bernstein előtt is nyilvánvaló, hogy egyéb, erőteljes társadalmi szelekciós mechanizmusok is működnek).

A valóságos kommunikációk említett sokcsatornás jellege miatt a beszéd más, mint a nyelv, mivel a beszéd elkerülhetetlenül a nem verbális kommunikációs csatornák jeleivel együtt hat, a nyelv pedig elvonatkoztatva csak a verbális kommunikáció jelrendszere. A nyelvre magára vonatkozóan a köznap, közvetlen kommunikáció perspektívájából kevés kijelentést tudunk tenni. Lehetséges, hogy az alsó rétegek Bernstein leírásában nyelveknek tűnő hiányosságai a beszédet kísérő nem verbális kommunikatív viselkedés hiányosságaival is együtt járnak, és emiatt a szociális kontaktus kialakítása is nehezebb, és a személyiség nehezebben tudja érvényesíteni magát az adott szociális térben.

Meg kell itt említeni, hogy a hatvanas évek elejétől világszerte megindultak a korrekciós nevelési programok, amelyek hátrányos társadalmi helyzetű gyerekek felzárkózását voltak hivatottak elősegíteni. Ezek a programok legtöbbször a nyelvi kommunikációs készségek javításán át próbáltak hatni. E programokat sok kritika érte (Bronfenbrenner, 1978 stb.), a közvetlen eredmények nem voltak jók, azonban a későbbi utóvizsgálatok fényében ezek az erőfeszítések hasznosnak bizonyultak, például mentálhygiénés védőhatást is ki tudtak mutatni ezek nyomán (Eisenberg, 1984 stb.). A hetvenes években Zsolnai József vezetésével hazánkban is indultak ilyen programok, ezeknek nagy értékük, hogy a teljes kommunikációs spektrumra kiterjednek, és nagy jelentőséget tulajdonítanak a nem verbális kommunikációnak és az empátiának.

A nyelvi jelrendszer ismeretében és használatában mutatkozó különbségek megfigyelhetők különböző közösségekben és különböző szervezetekben is. A falusi és városi millió nyelvi különbségei például közismertek, nemcsak dialektusok tekintetében, amelyek nem is annyira a verbális csatornához tartoznak, hanem inkább a nem verbális csatornák között az úgynevezett *vokális* kommunikációhoz. A falusi és a városi nyelv a használt szavakban is sokban különbözhet. A régebbi, klasszikus különbségek a civilizált társadalmakban mindinkább elmosódnak. Mint ezt sokszor megírták, ez a tömegkommunikáció hatása: a tömegkommunikáció általában a városi nyelvet terjeszti el, és ezzel egy-egy nyelvi egységet homogenizál. A rádió megjelenésével kezdődött meg a homogenizáló folyamat számottevő mértékben, a sajtó szerepe ebben igen kicsi volt, és ebben is, mint annyi más tömegkommunikációs vonatkozásban a televízió az igazi hatótényező a maga nagyon intenzív és sűrű audiovizuális ingereivel. A szervezeteken belüli nyelv bizonyos szavak, fogalmak preferálásában mutatkozik meg leginkább. Így például jól ismert az úgynevezett „hivatalos nyelv”, amelyet közigazgatási intézményekben beszélnek, a „katonanyelv” vagy a különböző foglalkozások nyelve (ez különösen régebben volt jellemző, amikor még nagyon sok mesterségbeli német szó volt divatban). Voltaképpen minden mikromiliónek, kis közösségnek lehet sajátos nyelvhasználata, egyes „*reference group*” természetű csoportok is kitűnnek nyelvükkel. Még a családon belül is lehetnek a nyelvben jellegzetességek. Részben mikromilió, részben egy tágabb kulturális hagyomány nyelve az argó, a jassz nyelv, ebben már bizonyos deviáns állásfoglalás is rejlik. Az utóbbi évtizedekben mind kifejezettebbek a sajátosságok a fiatalság nyelvében, részben ilyen sajátosságok megfigyelése nyomán is keletkezhetett a fiatalkori kultúra (youth culture)

elmélete. A nyelvhasználat is speciális viselkedésformák, kommunikációs stílusok és ruhaviselet kísérője (lásd erről: Buda, Havasné, 1974).

A nyelvhasználat maga is sokszoros *normatív szabályozás* alatt áll. Egyrészt megvan a nyelvhasználat sajátos etikettje, ez az egyes társadalmi rétegekhez és csoportokhoz kötött, azoknak a szerepmeghatározásaiba tartozik bele. Ez kiterjed a tiltott szavakra és témákra, amelyek rétegenként, közösségenként mások, és amelyek tekintetében a szituáció elvétele egy sor interszónális szankciót von maga után (ha például valaki olyan szót használ egy milióban, amely ott tilos), de kiterjed a kötelező vagy elvárt szavakra is. Számos organizáció megkövetel bizonyos kifejezéseket és fogalmakat a verbális kommunikációban, ilyen például a katonaság, ilyenek lehetnek egyes politikai szervezetek, de más munkahelyi organizációk is. Jellegzetesen sok a megkívánt és tiltott szava a vallási szervezeteknek. *Általában minél inkább betartja a személyiség a verbális közléssel kapcsolatos tilalmakat vagy kívánalmakat, annál szorosabb és aktívabban vállalt a viszonya a szociális csoporthoz, amelytől az ilyen elvárások származnak.*

Hasonló szabályszerűség érvényes a hosszú élettartamú, érzelmileg intenzív emberi kapcsolatokban is, például a szülő-gyermek kapcsolatban vagy a házasságban; a tiltott, megengedett és megkívánt nyelvhasználatnak itt is megvannak a szabályai, ezek azonban partikulárisak, mások számára nem könnyen válnak érthetővé (Kaplan-Singer, 1972).

Sajátos kérdéseket vet fel a nyelvi jelek *jelentéstartalmának* problémája. A nyelvi kód *elvont fogalmakat* kifejező jelei a kommunikációban és általában a viselkedésben nagy szerepet játszanak. Ezek a jelek az interakciókban gyakran félreértés forrásai, mert a közlő és közlést befogadó a szót nem ugyanabban a jelentéstartalmi változatban használja. Ilyenkor többféle esemény következhet be, vagy csak később kerül felszínre a félreértés, amikor már az interakció előrehaladt egy olyan pontig, ahol a korábbi látszólagos konszenzus már nyilvánvalóan nem érvényes - ez esetben ritkán tisztázódik, hogy a félreértést a fogalom okozta; vagy rögtön disszonancia támad a két személyiség között, ekkor a szó értelmét visszakérdezik, vagy a szóval kapcsolatos tárgyban nézeteltérés, vita bontakozik ki. Ez utóbbi esetben is ritkán fedezik fel az elvont fogalom értelmezésében mutatkozó eltérést. Az általános szemantika az ilyen eseteket szokta a szemantikus konfúzió állapotainak nevezni. Korzybskinak és követőinek abban nagyon is igaza van, hogy a mindennapi gondolkodás nem tudatosítja a nyelvi kód jeleinek önkényességét és a jelentés konszenzuális, definíciós alapját, hanem a szót hajlamos azonosítani a valósággal. Amíg a valóság kézzelfogható, addig ez az azonosítás nem szokott kommunikációs zavart okozni. Elvont fogalmak esetében azonban már a zavar gyakori, esetleg súlyos is. Korzybski és Hayakawa szerint számos személyiségzavar is ered abból, hogy a személyiség a szót azonosítja a valósággal, és ennek nyomán hibás kiindulópontokat, premisszákat alakít ki viselkedése számára, amelyből bonyodalmak, ellentétei támadnak a külvilággal. A legtöbb szemantikai félreértés az egymást nem ismerő, korábban kapcsolatban nem lévő emberek elvont kommunikációiban fordul elő. Az elvont fogalmak használata ugyanis éppen azért maradhatott meg ősi öntudatlanságában és automatizmusában, és éppen azért nem oldotta fel a nyelv fejlődése a „szemantikai csapda” lehetőségeit, mert az emberek egymással meghatározott körökben érintkeznek, és az ismételt nyelvi interakciókban megtanulják egymástól, hogy egy-egy fogalmat általában hogyan értenek, milyen jelentéstartalommal kapcsolják össze. Ebben a tekintetben a szóhasználat konkrét összefüggései és a közlési helyzettel való kapcsolatai az irányadók, ezek segítik elő a pontos szemantikai tanulást.

Az elvont fogalmak használatának szükségessége a modern társadalomban növekszik, éppen ezért szokták az ilyen szavakat, fogalmakat definiálni mindenütt, ahol a szemantikai zavart el akarják kerülni, például a tudományokban vagy a társadalmi tevékenységi területeken. Ilyen

területeken esetleg köznapi szavak terminus technicussá válnak, és egészen más értelmet kapnak. A tudományokban és a különböző gyakorlati szférákban mindinkább terjed a teljesen új szavak terminus technicusként való alkalmazása. Valamennyi tudomány ősnómenklatúrája a görög és a latin nyelv kifejezéseinek terminológiává emelése révén jött létre, már ebben is az a törekvés fejeződött ki, hogy a szó alakzatával is világosabb legyen, hogy itt nem köznapi kifejezésről, hanem új jelentésről van szó. A nómenklatúrák ezt el is érik, itt a szemantikai zavar minimális, mert a külön szóalak kiküszöböli az alapvető jelentésbeli azonosság zavaró hatásait. A szemantikai árnyalatok jelentősége jól látszik például idegen nyelvek fordításánál vagy a nyelvtanulási folyamatban, amikor még az idegen nyelv használata nem vált automatikussá. A szótári jelentés ugyanis egészen más szemantikai konnotációval bírhat, mint a szó valódi jelentése különböző eredeti nyelvi összefüggésekben. Az idegen nyelvnek tehát meg kell tanulni a sajátos szemantikáját is; és a hagyományos, szótárbázisú nyelvtanulás, amelynek valószínűleg a hibás szemantikai identifikáció, a szó és a valóság belső azonosítása képezi a premisszáját, erről gyakran megfeledkezik. Minden nyelvben sajátos valóság-szemlélet rejlik, ebből következően az egyes fogalmak definíciója más lehet. Minél kisebb az anyanyelv és az idegen nyelv közötti nyelvtörténeti rokonság, vagy minél kisebb a kultúrtörténeti kapcsolatokból fakadó szókinésbeli közösség, annál nagyobbak a szemantikai eltérések. Mint ahogy az anyanyelvben is a nyelvhasználat különböző konkrét helyzetei tanítják meg az elvont szavak pontos jelentéstartalmát, az idegen nyelv esetében is csak az eleven beszéd valós szókapcsolataiban derül ki a szavak értelme.

A különböző szociális egységek, közösségfajták megkülönböztethetők az elvont fogalmak használata alapján is, általában más jelentéstartalmi árnyalatban használják a szavakat a különböző társadalmi rétegek és referenciacsoportok. A Bernstein-féle problémának ebben is lehet az egyik gyökere. Az eltérő szemantika érthető, hiszen minden közösség lényegében együttélési rendszert jelent, amelyben a sűrű és rendszeres interakciók a szóhasználatot is uniformizálhatják. Elég kevés vizsgálatról tudunk, amely megkísérelte volna a pontos összefüggések megállapítását e területen, inkább csak az általános szemantika elméleteiből és tapasztalataiból, valamint egyes szociológiai kutatások töredékeiből lehet erre következtetni. Valószínű, hogy a jelentéstartalmi eltérések azokban a fogalmakban a legnagyobbak, amelyek a megfelelő szociális struktúra életmódjával, értéksszemléletével, „ideológiájával” állnak összefüggésben. Nagyon jellegzetes a mikromiliók sajátos szemantikája; az érzelmi szálakkal összekötött kiscsoportokban egészen sajátos konszenzuális fogalomhasználat alakulhat ki. Erre a legköznapiabb példa a nagy filozófusok vagy esztéták és követőik kis társasága, amelyben a mester elméletének kategóriái annyira sajátos vetületben fogalmazódnak meg az ismétlődő viták, beszélgetések során, hogy a követők tényleg jól értik, hogy mit is fejez ki - ahogyan szoktuk mondani: mit „akar” kifejezni - az eredeti tétel vagy megállapítás. De sajátos szemantika uralkodik a családokban és a szoros emberi kapcsolatokban is. Minden családban jobban megértik egymást az emberek, részben a szemantikai uniformitás miatt is (mint látni fogjuk, más okai is vannak ennek). Végül pedig mindenféle konszenzus ellenére, ami csak a társadalmi kommunikáció rendszeréből következően alakul ki, minden személyiség sajátos, egyedi szemantikát képvisel, amely kognitív rendszerének különlegességét biztosítja. A sajátos szemantika a differenciálpszichológiai vizsgálatok egyik célpontja. Az egyén élményvilágát, kognitív folyamatait nem lehet megfelelően megérteni, ha nem figyelünk tudatosan is arra, hogy mi a másik ember fogalomanyagának sajátos jelentéstartalma, *private meaningje*. Az egyéni szemantikába való behatolás a már említett és majd ismételt szóba kerülő *empátiának* lényeges alkotórésze (Buda, 1985). Az egyéni szemantika mélyreható megértése nagyon bonyolult dolog. Ezt mutatja a pszichoterápiák, de különösen a pszichoanalízis gyakorlata. Tapasztalati tény, hogy az emberekkel saját lelki világukról, élményeikről, pszichés tulajdonságaikról nem lehet értelemteljes beszélgetést folytatni, és különösen nem lehet rájuk

e témával kapcsolatban hatni a köznapi kommunikáció kategóriáiban. Valamilyen különös, eddigi ismereteink szerint még nem magyarázható módon a kultúra nem látja el az embert az elvont fogalmak olyan hierarchikus rendszerével, amellyel a saját élményeket és az egyéni viszonyulásokat másoknak koncipiálni és kifejezni lehetne. A meglévő fogalmak az absztrakció túlzottan magas fokán állnak és főleg tulajdonságjelzőkből (például Allport-Odbert, 1937), ezek segítségével csak rövid távú kommunikációs stratégiákat lehet végrehajtani, előbb-utóbb kialakul és zavaróvá válik a disszenzus. Egy megoldás van, a terápiás folyamatban meg kell ismerni a beteg, illetve páciens (mert a terápiás folyamatban való részvétel indokolt és hasznos lehet klinikai értelemben nem beteg emberek számára is) egyéni jelentésvilágát olyan módon, hogy minél többet és részletesebben kell beszéltetni múltbeli élményeiről és jelenlegi emberi kapcsolatairól. Különösen a terápia kommunikációs helyzetére és a terápiás kapcsolatra vonatkozó közléseit kell nagy figyelemmel kísérni. Így a sok konkrét fogalomhasználat nyomán fokozatosan kirajzolódik a terapeuta előtt az a szemantikai szemléletmód, amely páciensét jellemzi. Feltáruznak bizonyos sűrített szóképek, amelyek a beteg számára nem szubjektív jelentőséggel bírnak, ugyanakkor értelmi összetevőik nem világosak. A pszichoterápiás szóhasználatban ezeket nevezik *szimbólumoknak* mivel ezek sokban hasonlóak a művészi vagy folklór szimbólumokhoz. A feltárt egyéni jelenségvilág megkönnyíti a verbális kommunikációt, lehetővé teszi a terapeuta számára, hogy a páciens fokozatosan hozzásegítse önmagának és emberi viszonylatainak jobb megértéséhez és az ellentétek, problémák elhárításához. A konszenzus és a szemantikai összehangoltság jelentőségét mutatja az a tapasztalati szabály a pszichoterápiában, hogy a terapeutának elsősorban a páciens saját szavaival - de empátiásan, a beteg saját jelentéstartalmaiban alkalmazott saját szavaival - kell megfogalmaznia azokat a közléseit, amelyekkel szeretné őt ráébreszteni állapotára, vagy pedig fel szeretné hívni a figyelmét valamilyen összefüggésre (konfrontáció, interpretáció). A megfogalmazásoknak lépcsőzeteseknek kell lenniük, a terapeutának figyelnie kell az egyes fokozatok hatásaira. Ez az óvatosság és támaszkodás a perceptív visszajelzésekre éppen a szemantikai bonyolultság miatt szükséges, ugyanis az egyéni jelentésvilág annyira összetett lehet, hogy mindig fenn kell tartani a nem teljes megértés gyanúját.

A különböző szociális struktúrák, valamint személyiségek egyéni szemantikájának vizsgálatára alkalmas a *szemantikus differenciál* módszere (Osgood-Suci-Tannenbaum, 1957, Hofstätter, 1963 stb.). Ennek segítségével ellentétes jelzőpárok közé való besorolás alapján próbálják meghatározni a szavak asszociációs terét, ebből következtetnek a jelentéstartalmi sajátosságokra. A módszer nem alkalmas arra, hogy meghatározza a pontos jelentéstartalmat, csupán összehasonlításhoz ad szempontokat, több ember szemantikai különbségeinek mennyiségi megragadására használható. Legjobban akkor válik be, ha az összehasonlítás csoportokra vonatkozik, ilyenkor a csoportok tagjainak válaszai összegeezhetők, így a véletlenszerű befolyások (például az instrukció nem helyes megértése, egyéni hangulati vagy motivációs állapotok stb.) zavaró hatása kiküszöbölhető. Bizonyos fokig a személyiségek eltérő szemantikai viszonyaira mutat a lélektan klasszikus vizsgálati módszere, az asszociációs teszt is. Ebben standard ingerszavakra adott asszociációkat vizsgálnak. A szemantikus differenciál módszerében és a hasonló pszichológiai eljárásokban az a gondolat lényeges, hogy a jelentéstartalmat nem formális definícióval közelítik meg, mint ahogyan például a tudományos terminus technicusokkal a gyakorlatban próbálják, hanem a vizsgált szó asszociatív kapcsolatait mutatják ki és ábrázolják. Nyilvánvaló, hogy nem csak jelzőpárok kellene ehhez, bár több szó úgynevezett szemantikus profiljából következtetni lehet a közöttük lévő kapcsolat mértékére. A szemantikai problémák kutatásában e módszerek továbbfejlesztése látszik járható útnak.

A szemantikai vetület önmagában nem érthető és csonka, ha a beszéd kontextusától függetlenül vizsgáljuk, a kontextusnak nem csupán abban az értelmében, amely a társadalmi kommunikáció rendszerével kapcsolatos, hanem egy konkrét értelmében, amelyet *előzményi kontextusnak* nevezhetünk. A verbális kommunikáció mindig folyamat, a folyamaton belül egyes részei, fázisai az előzőekkel és az őt követőkkel összefüggésben vannak, az összefüggés a kommunikáció során tudatos, az előzmények a memóriában elevenek. A közlési folyamat bármely elemét választjuk ki vizsgálat céljából, általában tartalmaz utalásokat az előzményekre. Sok esetben a kiragadott részlet nem is érthető, ha elszakítjuk az előzményektől. Ehhez járul még a tágabb kontextus mint viszonylatrendszer, amelynek a szituációra vonatkozó normái a kommunikációs szituáció résztvevői számára egyaránt világosak, ezért azokra csak utalni kell, vagy még azt sem, a közlés implicite tartalmazza az utalást is. A közlés tehát így megrövidülhet anélkül, hogy céljából, értelméből vesztené. *A kontextusra való utalás minden emberi kommunikáció sajátja, és ez a beszéd jelökonómiájának egyik sarkalatos tétele.* A kontextus ismerete mint evidencia vesz részt a kommunikációban. A kommunikáció dinamikájához tartozó jelenség, ezért később tárgyalandó, hogyan bővül ki a verbális kommunikáció, ha a közlő a közös evidenciabázist alábecsülte, és a megértés finom szignáljait nélkülözve, „jobban megmagyarázza”, miről is akar beszélni. A mindennapi kommunikációkban a használható és a feltétlen megértendő evidencia mennyisége normatív szabályozás alatt áll, ugyanis ha valaki olyan nagy mennyiségű evidenciát tételez fel, amely a megszokott elvárások szerint aránytalan, akkor a közlést fogadó fél ezt nehezményezi, esetleg méreggel reagálja le, tehát szankcionálja, ha pedig valaki nem bír a kellő evidenciával, nem érti meg a verbális kommunikáció célzásait és utalásait, ezt a környezet minősíti, az illetőt butának tekinti.

A célzások és utalások rendszere a verbális kommunikációs csatornában alkalmas arra, hogy sokféle rejtett jelentést hordozzon. A rejtett jelentések mögöttes értelemmel rendelkeznek, és a kommunikációs nyelv verbális tartalmát minősítik. Később a metakommunikáció kapcsán lesz erről szó, ennek a közvetlen kommunikációban mindig nagy a jelentősége. A verbális kommunikáció formális vonatkozásai is külön kommunikatív szerepet kapnak, és ugyancsak a manifest közléstartalom minősítését végzik. A verbális kommunikációban mutatkozó struktúrák, megfogalmazási módok, hangsúlyok és kiemelések tartoznak ide. Egy-egy szó nyomatékosítása, felcserélése a szokott sorrendben, szinonim kifejezések közül egyesek kiválasztása stb. gyakran kommunikációs értékű a közlést befogadó számára. Általános értelemben itt a belső viszonyítás és normatív háttér ad támpontot a kommunikáció címzettjének és közlőjének egyaránt. A beszéd normatíváihoz tartozik a nyelvtani szabályok rendszere is, valamint a szóhasználatban és fogalmazásban meglévő sémák rendszere. Az elvárás mint normákra ezekre irányul. Ha a kommunikációban ettől eltérés történik, és az eltérés csak egy meghatározott vonatkozásban jelentkezik, és egyébként a nyelvi közlés mindenben megfelel az elvárásoknak, akkor ennek az eltérésnek értelme van, ez az értelem a közlőben valamiféle közlési célhoz, funkcióhoz kapcsolódik, a közlést befogadó számára pedig hírértéke van.

Részben az utalások révén felidézett kontextusok, részben a fogalmak jelentéstartalmaival és asszociációs összefüggéseivel való manipuláció sajátos emberi kommunikációs formát hoz létre, a *humort*. A humor lényege verbális kommunikáció, melynek nyomán a másokban derű és nevetés alakul ki. Lehetnek természetesen humoros effektusok a nem verbális kommunikációban is, a humor alkalmazása azonban leginkább a verbális kommunikációban történik (anekdota, vicc, ironia stb.). A humor hordozhat agresszív tartalmakat is, a humoros kommunikáció társadalmi elfogadottsága és intézményesülése miatt ennek kockázata kisebb, mint az agresszió direkt, verbális kifejezéséé (Freud, 1905, 1982). A humor igen hatékony szabályozó

eszköz lehet a kommunikációban, a metakommunikáció szerepét is betöltheti. A humoros tónus gyakran elveszi a kommunikációs szituáció élet, játékosnak, komolytalannak tünteti azt fel, mintegy zárójelbe teszi. Viszonyszabályozó szerepe is lehet, hiszen negatív indulatokat old fel, közelítheti az embereket egymáshoz. A humor kommunikációelméleti értelmezése, illetve a humor kommunikációban betöltött szerepének feltárása még nem valósult meg kellőképpen a szakirodalomban.

A kontextus kiterjedése, differenciáltsága érthető módon mindig annak a függvénye, hogy a kommunikációban résztvevők mennyi korábbi kommunikációban vettek részt közösen, mennyi az *együttes élményük*. Minél kiterjedtebb és fejlettebb a jelentéstartalmi és normatív konszenzus az emberek között, annál erősebb és mélyebb a *közösség* közöttük (a szó mind köznapi, mind szociológiai értelmében). Az intenzív, tartós emberi kapcsolatokban válik a legbonyolultabbá a kontextus, ez teszi ki a kapcsolati partnerekben a kapcsolatokról kialakult *kognitív kép* nagy részét. A közösség ki fejezője tehát az *utalás* a kommunikációban (Mérei, 1975).

Mérei már igen korán felismerte az utalás fontos szerepét az összetett jelentéstartalmakkal operáló mentális folyamatokban, mint ezt a most publikált korábbi naplói és ennek különböző pszichológiai elemzései mutatják (Mérei, 1985).

A verbális kommunikáció a nyelvtani struktúrában és a fogalmazási módokon, valamint a mondanivaló sorrendi felépítésén át nagyon bonyolult kommunikációs célokat követhet, és interperszonális effektusokat érhet el. A személyiség általában „készül” ezekre a hatásokra, a verbális közlések belső kidolgozása és szerkesztése révén. Ez különösen az *írással* kommunikációban valósul meg, amely a verbális kommunikáció legtisztább formája, hiszen ebből mindenféle nem verbális elem eliminálódik. E „készülés” és „szerkesztés” nem különálló dolog a magatartás szervezésében, hanem általános jelenség, a személyiség minden magatartási megnyilvánulást megpróbál kognitíve ellenőrizni. Ezt a folyamatot az úgynevezett TOTE (*Test - Operate - Test - Exit*) modell írja le, amely szerint minden cselekvés, vagyis évezérelt viselkedés először helyzetfelmérésből, majd cselekvéstervezésből és fantáziabeli lejátékszásából áll, majd a személyiség megpróbálja képzeletben ellenőrizni a várható effektust, és csak azután oldja ki a tényleges cselekvést (Miller-Galanter-Pribram, 1960). Ez a modell valósul meg, többnyire repetitív formában a verbális kommunikáció belső szerkesztésében. E problémával ma sokat foglalkozik a kognitív szociálpszichológia a kommunikációtól függetlenített módon, hasonlóan a pszicholingvisztikához és a szociolingvisztikához (Radics-László, 1980).

A verbális kommunikációs csatorna szerteágazó problémáit (éppen azért, mert folyamatos átfedésben van a pszichológia és más, emberrel foglalkozó szociális tudományok témáival) részletesen nem tárgyaljuk. Csupán három kérdést emelünk ki illusztrációként:

1. A verbális kommunikációban nagyon sok sematikus, formális elem van, ami építőköcszerűen kapcsolódik be a különböző stratégiákba, és bizonyos helyzeteket rögzít, a figyelmet tereli, védekezést, elhárítást stb. szolgál. Ezeknek az úgynevezett gambiteknek mintegy metakommunikatív jelentésük van, mert a közvetlen szövegszintnél elvontabb információkat hordoznak. E nyelvi fordulatok értelme és hatása is öntudatlanul érvényesül (Keller, 1979). E kérdésre még visszautalunk a metakommunikáció tárgyalásánál.

2. A tág kontextuális térben olyan témák is utalásos jelleget hordozhatnak, amelyek látszólag egyszerű közlések, nincs bennük semmilyen utalásos nyelvi támpont. Például párkapcsolatban vagy házasságban mindig funkciója van, ha valaki (a partner felszólító kérdése nélkül vagy élettörténeti beszámolás közvetlen kontextusa nélkül) korábbi partneréről beszél. Az ilyen

közlésre a másik fél rendszerint úgy reagál, mintha utalásról lenne szó, anélkül, hogy ezt tudatosítaná (Newman, 1982). Nagyon elvont és általános metakommunikatív funkciót hordozhat az ilyen közlés (ismét a metakommunikáció problémakörében fogjuk ezt tovább tárgyalni).

3. A mindennapi emberi kommunikációs helyzetekben összetett hatások érhetők el bizonyos témák, jelentéstartalmak, összefüggések és problémák *elhallgatása* révén. A nem beszélés valamiről nagyon sokoldalú funkciókkal bírhat (Kursh, 1971). A nyílt kommunikáció az utóbbi évtizedek társadalomtudományában a társadalmi és interperszonális problémamegoldás kívánatos útjának minősül, és mintegy általános megoldásként ajánlják a szakemberek. Bár ez általában igaz, egyes esetekben a kommunikáció korlátozása bizonyos témákkal kapcsolatosan nagyon fontos lehet.

### **B) A nem verbális csatornák**

A nem verbális kommunikáció csatornáival és ezek működésével kapcsolatos felismerések alapvető jelentőségűek a közvetlen emberi kommunikáció egész teóriája szempontjából. Mint már említettük is, ilyen elméletről egyáltalán csak a nem verbális kommunikáció kutatásai nyomán beszélhetünk. Bár a nem verbális megnyilvánulásokról és azok szerepéről a kommunikációban az ókortól kezdve ismereteselek anekdotikus, szépirodalmi és töredékes tudományos leírások, a pszichológiai elméletek nem tudatosították ezek szociális jelentőségét. Legfeljebb az emocionális expresszió vagy a személyiségdiagnosztika keretében mint egyéni jelenségekkel foglalkoztak velük. Az ilyen megnyilvánulások kommunikatív funkciója a mindennapi kommunikációkban nem tudatos, vagy a tudatosságnak csak a peremén van, ezért is késett olyan sokáig inkorporációjuk a pszichológiai elméletekbe. A nem verbális közlési csatornák léte megváltoztatja a pszichológiai emberképet, a biológiai organizmus helyett sokkal inkább a szociális lény tűnik elő, amely az emberi környezettel igen sokrétű kapcsolatban van, és az összekötő szálak egy része szükségszerű, akaratlagosan nem is vágható el. E nem verbális kommunikáció csatornái és szabályszerűségei aláhúzták az interakciók szerepét a személyiség fejlődésében. Mivel a kutatások főleg az elmúlt két évtizedben folytak, még nem hoztak annyi eredményt, hogy ki lehetne alakítani valamilyen egységes elméletet. A nem verbális kommunikáció kérdéseit nem lehet lezárni, csupán ideiglenes összefoglalást lehet adni a kutatás és a teoretikus általánosítás jelenlegi állásáról. Különösen vonatkozik ez a nem verbális csatornákra, amelyek a közvetlen kommunikáció szempontjából csupán „molekuláris” nagyságrendűek (Tolman tanuláselméletének elterjedt koncepcióját kölcsönözve e jelzőben), elemi mechanizmusokat és feltételeket jelentenek, a kommunikációban ugyanis „moláris” formában, alakzatokban vesznek részt, minden egyes kommunikációs aktusban a különféle csatornák jelzéseinnek sorozatai alkotnak egységeket.

A nem verbális kommunikáció csatornáinak még egységes osztályozása, katalogizálása sem jött létre. Nagyon nehéz meghatározni a csatornákat úgy, hogy elkülönítsük őket a fiziológiai expressziótól vagy pedig a kommunikációs funkciótól, amelyet a csatorna a közlési folyamatban betölt. Csupán egyes csatornák különülnek el ténylegesen, a legtöbbnek elkülönítése értelmetlen, ha az interakciók szintjén maradunk, csak diagnosztikailag vihető végbe. A főbb csatornák a következők:

## *1 Mimikai kommunikáció*

Az érzelmek arckifejezésével kapcsolatos korábbi vizsgálatok nem tudtak egyetértésre jutni abban, hányféle különálló érzelmek is tükröződhet a mimikában. Darwin nyolc érzelmet tételezett fel, és elmélete szerint mindegyikhez külön izommozgás-konstelláció tartozik az arcban. A kérdést legmélyrehatóbban kutató Ekman szerint összesen hét érzelmefajta tükröződik az arcon: öröm, meglepetés, félelem, szomorúság, harag, undor, érdeklődés (Ekman, 1970, 1973; Buda-László, 1981). De nem sikerült az érzelmek fajtáit megnyugtatóan tisztázni az emóciók elméleteinek sem, sőt az indulatokat sem tudták elkülöníteni az emócióktól. Pedig neurofiziológiai és pszichológiai vizsgálatok nyomán igen valószínű, hogy a félelem egészen más jelenség, a düh is, mint például az örömezés. Feltételezhető, hogy egy-egy érzelmi-indulati töltésnek többféle formája létezhet, a változatok egyik szélsősége a valódi indulat, amely biológiailag meghatározott magatartássémát hoz mozgásba, a másik szélsőség pedig valami enyhe színezet a hangulatban. A hangulati és az érzelmi szféra legalább két, gyakorlatilag elkülöníthető szintjének gondolata tükröződik a klasszikus elmekórtan terminológiájában, amely megkülönbözteti a thymia és a phoria állapotát, a thymiában több az érzelmi elem; a phoria inkább csak felhang, minősítő színezet a kellemes és a kellemetlen vetületében. Az érzelmek és indulatok kutatási területén még mindig folynak a viták, a közvetlen kommunikáció szempontjából azonban nincs jelentősége, hogy ismerjük-e eléggé a különböző szubjektív állapotformákat, ugyanis itt nem a személyiségről van szó, hanem a személyiség *viszonyulásáról* a másik emberhez és a közlési szituációkhoz. Ezen az interszubjektív, tranzakcionális szinten az érzelmkifejeződések értelmezhetők.

Történetileg is a kommunikáció gondolatának érlelődése lendítette előre az expresszívnek tartott mimikai megnyilvánulások eredményes kutatását, és vitte közel a problémakört a tisztázáshoz. A régi vizsgálatok ugyanis az egyes kifejezési állapotokat tükröző arcképeket mutatták meg a vizsgálati alanyok csoportjainak, és a helyes felismerés gyakoriságán próbálták lemérni, hogy kifejeződik-e a mimikán valóban valamilyen érzelmek, illetve az ilyen érzelmek felismerése az arcról milyen gyakori, mennyire általános. Így indult el eredetileg Darwin is, már ő is mutatott fényképeket és rajzokat másoknak, és elemezte a kapott válaszokat. Később az úgynevezett Rudolph-féle képeket (egy tehetséges festő különböző érzelmeket kifejező önarcképeit) használták az érzelmfelismerés kutatására. A vizsgálatok ellentmondó adatokat szolgáltatottak, bár kétségtelenül az emberek nagy hányada felismert többféle emóciót is az arckifejezésről, vizsgálatonként erősen változott, hogy ez a hányad mekkora. Csak nemrég vetődött fel, hogy esetleg az arckép nem ábrázolja hűen az érzelmek kifejeződését, bármennyire is igyekezett a modell a megfelelő emóciót előidézni magában, másrészt pedig az arc pillanatnyi állapotát tükröző fénykép nem alkalmas az emóció felismerésének vizsgálatára, mivel a mindennapi életben a másik ember arcát nemcsak egy pillanatra látjuk, hanem hosszabb ideig, eközben ez nem marad mozdulatlan, hanem szinte másodpercenként változik az interakció helyzetétől függően. A mindennapi életben tehát az emóció felismerése a vizuális információk *folyamatára* támaszkodik. E szempont módszertani következménye a film - majd később a képmagnó - alkalmazása volt az érzelmek felismerésének kutatásában. Ez pedig szükségszerűen kiragadta a problémát az individuális megközelítésből: a filmen vagy képmagnón ábrázolt embert olyan interaktív összefüggésben olyan kommunikációs helyzetbe kellett állítani, amelyben valamilyen emóció biztosan kialakul benne. Az érzelmek kifejeződését most tehát nemcsak az egyén megnyilvánulásaként vizsgálták, hanem az érzelmek kiváltó szociális stimulusok függvényében.

A legtöbb modern vizsgálat eljárása az volt, hogy a vizsgált és filmezett embereket vagy rejtett kamerával kísérleti helyzetben fényképezték, vagy pedig valamilyen film nézése közben készítettek róluk felvételeket. Meghatározott érzelmek kiváltására standard filmeket hasz-



náltak, így például a kaliforniai egyetem nem verbális kommunikációval foglalkozó laboratóriumában külön filmarchívumot hoztak létre e célból, és vizsgálták, hogy melyik film hogyan hat az érzelemfelidőzés szempontjából a nézőre (például Ekman, 1970). A filmen bemutatott emberek érzelmi állapotát már a nézők túlnyomó többsége meg tudta állapítani, és az érzelemfelismerés gyakorlatilag száz százalékos volt, ha nemcsak magát az embert, hanem az egész interakciós helyzetet is mutatták. Mindez bizonyítja, hogy a mimika az emberi kommunikációban állandó közlési csatorna, az ezen futó jelzések biológiai kódja közös az emberekben, és ez biztosítja a „dekódolást”.

Újabb vizsgálatok egy szellemes módszerrel, az úgynevezett *piktografikus eljárással* igyekeznek tisztázni ezt a kódot. Ez a módszer a régi, rajzos érzelemvizsgálathoz hasonlít, csak nem törekszenek az arc hű ábrázolására, egyszerűen *az arc mimikai szempontból legfontosabb fő vonalait és pontjait használják fel az érzelemkifejezésére*; ezek: a szemek pontja, a szemöldök és a száj vonalai. Érdekes, hogy az orr vonalának az érzelemkifejezés, illetve érzelmi kommunikáció szempontjából nincs jelentősége, vagyis ez a mimikai kódnak nem eleme. A piktografikus módszerrel nagy felismerési konszenzussal, csaknem az audiovizuális módszerekhez hasonló pontossággal lehet megragadni a különböző érzelmi állapotokat (Hinde, 1972; Harrison, 1974, 1976).

A film és a képmagnó segítségével történt mai vizsgálatok - köztük főleg az említett San Francisco-i laboratórium vizsgálata - alapján az érzelemkifejezésről ma a következő képünk alakult ki: kétségtelen, hogy vannak biológiailag meghatározott érzelemkifejezési mimikák, amelyek kultúrától függetlenek, és az emberiség minden tagjában megfigyelhetők. Ennek bizonyítására Ekman és munkatársai nagyszabású interkulturális vizsgálatot végeztek, eközben felfedeztek olyan primitív népeket (például új-guineai törzseket), amelyek a nyugati civilizációkkal még alig érintkeztek. Meghatározott kísérleti helyzetekben minden kultúra tagjaiból egy-egy kis mintáról videotape felvételeket készítettek, majd bemutatták ezeket más kultúrák tagjainak (Ekman-Serensen-Friesen, 1969, Ekman-Friesen, 1969 stb.). Valamennyi kultúra tagja alapján hasonló érzelemkifejező mimikát mutatott, és ezt a többi kultúra tagjai szabályszerűen fel tudták ismerni. A vizsgálatok legfőbb módszertani problémája volt a standardizálás, hiszen minden kultúrában más az érzelmekre vonatkozó fogalmak szemantikája, és mások a szokások, reakciósemák is. Ekman és munkatársai megállapították, hogy az azonos biológiai „affektusprogramozásból” következő azonos mimikai sémák hétféle érzelmet mutatnak: örömet, haragot, meglepetést, félelmet, undort, szomorúságot és érdeklődést. Ezek - az érdeklődés kivételével - minden kultúrában egyértelműen fel is ismerhetők, függetlenül attól, hogy a másik ember más fajtához és kultúrkörhöz tartozik. A biológiailag meghatározott mimika azonban a különböző kulturális hatások nyomán lényegesen változik, ezért eltérő kultúrák esetében a felismerés nem könnyű. Kultúrától függően más lehet:

- a) a különböző érzelmek kiváltódásának ingerrepertoárja és ingerküszöbe,
- b) a mimikai érzelemkifejeződés tartalma és mértéke,
- c) a mimikai érzelemkifejeződés szabályozottsága, vagyis mikor, milyen interaktív helyzetben mennyire lehet, szabad, kell kimutatni az érzelmet (bizonyos kultúrákban, bizonyos helyzetekben a mimikai megnyilvánulást teljesen vissza kell fogni, mintegy maszk alá rejteni),
- d) a mimikai érzelemkifejezés kommunikatív szerepe, hatása, különösen affektuskeltő befolyása a másik emberben.

Ekman vizsgálatai már egyértelműen a kommunikáció problémakörébe sorolják a mimikai megnyilvánulásokat. Az érzelemnyilvánítások lényegében viszonyulást, érzelmi állásfoglalást jelző kommunikációk, ezeknek a mindennapi érintkezésekben nagy szerepük van, bár használatuk és percepciójuk nagyrészt nem tudatos. Bizonyos fokig azonban normatív kontroll alatt állnak, a normák nagy része nem tudatos. Ilyen öntudatlan norma például az emóció-kifejező mimika paralingvisztikus használata, amikor a verbális közlés aláfestésére, nyomatékosítására szolgál. A paralingvisztikus mimikai kommunikáció jelentéstartalma ilyenkor egybeolvad a verbális jelentéstartalommal, attól nem eltérő, azzal kapcsolatban más (meta-kommunikatív, mint erről később szó lesz) funkciója nincs, csupán azt tükrözi, hogy a beszélt nyelvnek valószínűleg nem maga a szó vagy a mondat az egysége, hanem *az előírt mimikai és egyéb paralingvális megnyilvánulások kíséretében elmondott szó vagy mondat*. Az írásbeliség és az írásos kommunikáció elterjedtsége segít hozzá bennünket ahhoz, hogy erről az alaptételről gyakran elfelejtkezzünk, és csak a nyelvi momentumokra figyeljünk, ha a verbális kommunikációról van szó.

Normatív szabályozás alatt áll a mimikai megnyilvánulások egy kis része, amely a kommunikációban mint *tudatos, kommunikatív jel* szerepel. Ezeket a jeleket közlő fél szándékosan használja, a közlést kapó számára pedig lexikális értelemmel bírnak. E jelek is eredetileg, a viszonyt tükröző és öntudatlan mimikai megnyilvánulásokból kristályosodtak ki, a kulturális fejlődés során kiemelkedtek az öntudatlan kommunikációs folyamatból, és megnevezést, megfogalmazást is kaptak, és lassan a verbális kommunikációval egyenrangú jelentőségre jutottak. Az ókorban is már tudatos jelzésértéke volt az összevont szemöldöknek és a szigorú tekintetnek, bírálatot, megítélést, nemtetszést jelentett. A császárok poétáinál gyakran olvashatjuk a kérést, hogy a kritikus legyen elnéző velük szemben, és hagyjon fel a szemöldök összehúzásával (*pone supercilium*). Jel-értékkel bír például a száj elhúzása, nemtetszést, elégedetlenséget fejez ki, de szubjektívebb értelemben, mint a szemöldök összevonása, amelyben inkább valamilyen kollektív norma, szempont került felszínre. A különböző kultúrákban más és különböző számú ilyen nem verbális jel szerepel a kommunikációban.

Az ilyen, lexikális tartalmú jelek besorolásának problémája a kommunikáció elméletében még nem megoldott. Hasonló jelek nemcsak a mimikai kommunikációban, hanem mindenfajta nem verbális csatornában vannak, de különösen az *akciós, illetve poszturális* csatornában, amelyet később tárgyalunk. A tudatos jelek viszonylag gyors kulturális változásban vannak, egyesek használata ritkul, mások előtérbe kerülnek, időről időre új jelek bukkannak fel. A modern társadalmakban felerősödött horizontális mobilitás és idegenforgalom révén a különböző kultúrák jelei irradiálnak. Az ember kódképző képessége folytán mindig megvan a lehetőség arra, hogy kisebb csoportok konvencionális mozgásjeleket alkossanak és gyakoroljanak be, és ezeknek kommunikációs szerepet adjanak. A már említett jelbeszédformák is ilyenek. A jelbeszéd legismertebb változata a süketnémák mutogatós beszéde, amely egységes és kodifikált.

A tudatos, lexikális értelmű jelekkel kapcsolatban érdemes megemlíteni Ekman és Friesen sémáját a nem verbális kommunikáció egységeiről és ezeknek típusairól, bár ezek inkább más összefüggésben lennének helyükön (Ekman-Friesen, 1969). Ezt a sémát nem használják sokan, e gondolatmenet sem támaszkodik rá, megemlítése a mimikai csatorna jobb megértése szempontjából célszerű. Ekman és Friesen szerint a nem verbális kommunikáció ötféle lehet:

1. érzelemnyilvánítások (sensu stricto),
2. illusztratív gesztusok - a paralingvisztikában tárgyalt aláfestő és kiemelő nem verbális megnyilvánulások

3. szabályozók - a kommunikációs folyamatot mintegy szabályozó, annak tartalmától függetlenül megnyilvánulások, például felszólítás a közlés folytatására, megszakító jelzések, felszólítás a megismétlésre vagy kibővítésre, tagoló és nyomatékosító jelzések stb.; ezek egy része lexikális jel-értékű és tudatos, más része spontán, öntudatlan, de tudatosítható,

4. „emblémák” - egyértelmű híreket szállító konvencionális jelek, amelyek főleg akkor kerülnek alkalmazásra, ha a verbális közlést valami nehezíti vagy akadályozza; ezek is a paralingvisztika területére tartozó jelek, Ekman és Friesen szerint nem cserélhetők fel a verbális hírrel

5. adaptáló jelzések - a személyiség viszonyulását fejezik ki az adott kommunikációs helyzethez, lehetnek minősítő jellegűek, de lehetnek csupán a személyiségből következő, idioszinkratikus reakcióminták is, például regresszív viselkedéssémák vagy kommunikációs formák.

Ekman és Friesen rendszerében a mimika minden típusban részt vesz, de elsősorban adaptáló és szabályozó funkcióval bír. Lehetséges mimikai embléma is. Az embléma kérdése a *kulturális szignálok* későbbi témájában kerül elő újra, itt csak annyit kell még megemlíteni vele kapcsolatban, hogy nem fogadható el Ekman és Friesen definíciójából az a tétel, hogy ennek jelentéstartalma a verbális hírrel nem cserélhető fel, legfeljebb olyan módosítással, hogy hasonló rövidségű és pregnanciájú verbális jellel - például egyetlen szóval vagy kifejezéssel - nem lehet pótolni. Minden tudatos és konvencionális jel ugyanis „lefordítható” a nyelvre. Ez természetesen csakis a nem verbális kommunikáció azon elemeire áll így, amelyeket e tanulmány sorol a kommunikáció jelenséghalmagjába. A kulturális szignálok problémájával más a helyzet, ezeket a szignálokat most nem soroljuk a kommunikációba, mert ezek nem természetes és átlagos emberi kommunikációs csatornák mozgásos úton létrehozott jelzései.

A mimikai kommunikációban a jelzéseket a szem és a száj körüli izmok finom és összerendezett mozgásai keltik. E mozgások részben akaratlagos kontroll alatt is állnak, valamennyi izom harántcsíkt és akaratlagosan mozgatható, de emellett akaratlan impulzusok is befolyásolják őket. Az akaratlagos beidegzés finom modulációja gyakorlás, tréning útján alakul ki, ez gyakran az egész élet során folyik. A szemek és a száj körül sok kis izom helyezkedik el, ezek általában csontokról erednek, és vagy a szem és a száj körüli kiskörös - az összehúzást végző - izomnyalábban (m. orbicularis oculi, m. orbicularis oris vagy m. perioralis), vagy pedig az arc bőrében szétsugározva, általában széles felületen tapadnak. Beidegzésüket a VII. agyideg, a nervus facialis végzi. A szemmozgató izmok után ezek az izmok az emberi szervezet legjobban beidegzett izmai, ami azt jelenti, hogy viszonylag kevés számú izomrostot lát el egy idegrost. A vázizomzatban egy-egy idegrosthoz több ezer izomrost tartozik, így ezek az izmok egészen finom mozgásra gyakran nem is alkalmasak (rendszerint nem is ez a funkciójuk, hanem a végtagok vagy a test mozgatása). Az arcizmok finom beidegzettsége is mutatja, hogy a mimika kommunikációs szerepe az emberben nem valami atavizmus, biológiai maradvány, hanem sui generis emberi sajátosság. Erre mutat az extrapyramidális idegpályák és központok rendkívüli fejlettsége az emberben, amely messze meghaladja a fejlett állatok fejlettségét e tekintetben. Ez az extrapyramidális rendszer hordozza az akarat által nem befolyásolható mozgási impulzusokat, ez tartalmazza azokat a visszacsatoló pályákat, amelyek az izomfeszülést és ezáltal a tartást szabályozzák. Igen valószínű, hogy e rendszer nagy fejlettsége az ember kommunikatív nyíltságának, sokcsatornás jellegének egyik feltétele.

A mimikával kapcsolatosan meg kell említeni, hogy több kultúrában van hagyománya annak, hogy a mimikát tudatosan visszafogják, elnémítani igyekeznek. Ebben már a mimika interakciós szerepének felismerése tükröződik. Olyan társadalmi helyzetekben is szokásos a mimika visszafogása, amikor az áruló jel lehet, hogy a kommunikáció, illetve az esemény a személyiséget nagyon érinti. Ilyenkor a „rezzenéstelen arc” (*poker face*) rejtőzködést szolgál. Ennek képessége általában tréning kérdése.

A mimika tudatos manipulációja is lehetséges, ez például a színészi munkában általános, azonban mindig csak bizonyos hangulatok, képzeletbeli kommunikációs helyzetek belső felidézése, tehát megfelelő interakciós helyzetbe való fantáziabeli „áthelyeződés” révén lehetséges, és ez is gyakorlás kérdése.

A mimikai kommunikáció kulturális kifejezési szabályairól szóltunk (erről kitűnő összefoglalás: Boucher, 1979), meg kell azonban említenünk, hogy nagyok az egyéni különbségek is mimikai kifejezés képességében és szokásos működésében ugyanúgy, mint a mimika felismerésének kérdésében is. A szakirodalomban el szokták különíteni a mimikai *kódolás* (*encoding*) és a *kódolvasás* (*decoding*) képességét (Buck, 1979; Luciani, 1979; Daly-Abramovitch-Pliner, 1980 stb.).

A mimikai kommunikáció megértése (tudatos megértése, illetve öntudatlan dekódolása) sokban függ attól, milyen egyéb más kommunikatív csatorna működik még. Különösen szoros a kapcsolat a verbális csatornával (La France, 1979; Friedman, 1979 stb.). A mindennapi interakciókban a mimikai kommunikáció lényegében, mint ezt később látjuk, fontos *visszajelentést* ad a másik kommunikációs félnek (Kraut, 1982).

Az utóbbi néhány bekezdésben leírt szabályszerűségek természetesen nemcsak a mimikai csatornára vonatkoznak (bár kétségtelenül némelyikük ott mutatkozik meg a legszembetűnőbben). A mimika kapcsán tehát ugyanúgy általános, más csatornákra is érvényes dolgokról van szó, mint a lexikális tartalmú nem verbális jelzésekkel kapcsolatosan.

## 2. Kommunikáció a tekintet révén

Az emberben külön kommunikációs csatornának vehető a tekintet. Ennek kezdeményei már a magasabb rendű állatokban is megvannak. Bizonyos megfigyelések szerint a tekintet a különböző fajok közötti elemi, biológiai kommunikáció csatornája is, a magasabb rendű emlősökben a szem és a tekintet biológiai kódja azonos, így néhány egyszerű jelváltásra alkalmas. Megfigyelték például, hogy tekinteten át történő kommunikáció ember és állatok között is folyik, ez például állatkísérletekben zavaró lehet, a kísérletező a tekintetén át akaratlanul is befolyásolhatja az állatokat (Exline, 1969; Moscovici, 1969). A kommunikáció dinamikájának ismeretében érthető a „fajok közötti” kommunikáció lehetősége, hiszen a tekintet az, amelyből észlelni lehet, hogy a másik lény percepciós terében vagyunk-e. Ennek igen nagy a biológiai jelentősége, szerepe van a túlélésben, életben maradásban (*survival value*). A tekintet „visszajelentés a visszajelentésről”, arról kelt képet, hogy a másik mit észlel, mit vesz észre, és ezáltal könnyíti a kontrollt a helyzet felett. Az emberi kommunikációban így az „impressziókeltés” tendenciájának fő bázisa ez.

Az emberi interakciókban a tekintet irányának és tartalmának mindig szignál értelme van, amelyre az interakciós partner szükségszerűen figyel. A tekintet kommunikációs szabályszerűségei főleg a kommunikációval foglalkozó angol kutatók (Argyle, 1962 stb.) munkái nyomán váltak ismertté. A tekinteten át történő kommunikáció többnyire öntudatlan, azonban van embléma jellegű tekintetkommunikáció is, például bizonyos helyzetekben a merev, hosszadalmas ránézés valamire egyezményes alapú közlés lehet. A tekintés - a *looking*

*behavior*, ahogyan ezt az angol kutatók nevezik - sok szempontból normatív szabályozás alatt áll. Különböző társadalmi viszonylatokban megszabott lehet a tekintet iránya és tartalma. Bizonyos kultúrákban például a nőknek nem volt szabad (az európai katolikus országok falvaiban, kisvárosaiban ma sem szabad) rátekinteni társas helyzetben a férfiakra, hacsak azok nem társadalmilag elfogadott és szentesített kapcsolatformában társak. „Szemérmesnek” kell lenni, ahogyan ezt a magyar szóhasználat kifejezi, utalva a tekintet jelentőségére. A prostituált részben a „kihívó” és „csábító” tekintet révén hívja fel magára a figyelmet, és jelzi identitását a másik félnek. Tilos más férfi partnernőjét hosszasan nézni, „fixírozni”, e tilalom megszegése szankciókat válthat ki, még ma is lehet ebből verekedés, régebben pedig párbajok oka volt. A hosszas rátekintés kapcsolatminősítő kezdeményezés, ajánlkozás lehet - erre példa a „szemezés”.

A tekintet kifejez szimpátiát, szeretetet is. Kísérletek és klinikai megfigyelések szerint a szimpatikus, illetve szeretett személyen - főleg annak arcán - huzamosabban áll meg a tekintet, és hamarabb és gyakrabban tér rá vissza. Ez nem tudatos megnyilvánulás, ha tudatosan (például nevelési hatásra, mások figyelmeztetése nyomán vagy ritkábban önismereti úton), akkor általában elfojtásra vagy gátlásra kerül. A mindennapi viselkedésben a tekintet e megnyilvánulása a metakommunikáció része.

Végül a tekintetnek *szabályozó* szerepe van (az Ekman-Friesen-féle értelemben), ugyanis a kommunikációs folyamat bizonyos epizódjaiban a mimika mellett a tekintet hordozza leginkább a befolyásoló jelzést. Jórészt a tekintet merevsége és „üressége” közvetíti a meg nem értés tényét, és váltja ki a kommunikáció megismétlését vagy kibővítését. A tekintet fontos eleme a mimikai kommunikáció különféle konstellációinak, „Gestalt”-jainak, és lényegében tartozéka minden emóciókifejező mimikai formának is. Az említett vetületekben azonban a tekintet bizonyos fókig önálló szerepet kap.

A tekintet kommunikációs funkciójának kutatása hozzájárul a nem verbális kommunikáció jobb megértéséhez, hiszen a tekintet visszajelentést kereső funkciójából következik, hogy amire az interakciók során szabályszerűen nézünk, annak szerepe van a kommunikációban. Ma már vannak olyan technikai megoldások, amelyekkel a tekintet irányát rögzíteni, követni lehet, egyelőre ezeket főleg a percepció vizsgálatában használják. Egyedül Argyle és iskolája vizsgálta a tekintetet a kommunikáció során, és állított össze ábrákat arról, hogy mely testrészekre és mozdulatokra figyelünk általában. E vizsgálatokból azonban még hiányzott a most vázolt hipotézis, a tekintet mint visszajelentési csatorna beállítása a kommunikáció kibernetikai modelljébe.

A tekintet rendkívül finom mozgásokra képes, ezt a külső szemizmok, az úgynevezett szemmozgató izmok finom beidegzése teszi lehetővé.

A mindennapi kommunikációs történetekben nehéz elkülöníteni a tekintet és a mimika kommunikációs tényezőit. A tekintet a mimika szerves része. A mimikai kommunikáció eleme például a pupilla, amely heves emóciók hatására kitágul. Számos kutatási adatunk van arról, hogy a tág pupilla az ijedtség vagy a meglepetés, illetve az izgalom észlelésének támpontja. Az egyes emóciók tartalmát és jellegét elsősorban az arc különböző részei tükrözik. Tomkins és Ekman szellemes kísérletében a különböző emóciókat tükröző arképeket két vízszintes vonallal három egyforma részre vágták. Vannak emóciók, amelyek a száj tartásából is valószínűsíthetők, a legtöbb azonban a felső archarmadból ismerhető fel, amely a szemet is tartalmazza. (Buck, 1979; Buda-László, 1981 stb.). A kommunikációs folyamatban természetesen a mimikai és a tekintetkommunikáció metakommunikatív szerepe az érdekes. Említést érdemel, hogy az arc a tekintettel együtt adja ki azokat a sémás alakzatokat, amelyek az emocionális felismerést, illetve a mimikai kommunikáció szignálját közvetítik. Az ilyen

sémák nagyon egyszerű rajzokkal is visszaadhatók (például Luciani, 1979, illetve lásd a függelék a jelzésű ábráját). E sémák mennyiségi viszonyai is kifejezhetők, így bizonyos fokig mód van az emóciókifejezés szignáljainak matematikai modellezésére is (Thorton-Pilowsky, 1982).

### 3. Vokális kommunikáció

A közvetlen emberi kommunikáció szempontjából a nyelv és a beszéd megkülönböztetése egymástól azért is lényeges, mert a beszédben egy jellegzetes nem verbális kommunikációs csatorna, az úgynevezett *vokális kommunikáció* is szükségszerűen működik. A vokális kommunikáció jelenségei is részben ismeretesek voltak, csak nem tisztázódtak általános jelentőségükben, amíg az ötvenes évek végén meg nem indultak Amerikában *vocal behavior* vagy *linguistic communication* néven a modern kutatások. Régóta ismerték, hogy milyen fontos például a mindennapi érintkezésekben a *hangnem*, a *hanghordozás*. Kifejezi ezt a felismerést a francia aforizma is: *C'est le ton, qui fait la musique*. Egy sor hanghasználati jelenség embléma jelleget kapott, annyira tisztázódott és közhasználatúvá vált megfogalmazási változata is van. Így például a magyar nyelvben is mondjuk, hogy valaki kemény hangon beszél, felemeli a hangját, hivatalos hangnemben beszél (bár ez a verbális tartalomra is vonatkozik), nem megfelelő hangot üt meg stb. Természetesen a vokális kommunikáció szorosan összefonódik a beszéd tartalmával, és elsősorban mint paralingvisztikai megnyilvánulásnak van szerepe. A hanghordozásban, a hang formális jellemzőiben megmutatkozik annak a közösségnek a hatása, amely a beszélőt a nyelvhasználatra szocializálta (dialektusok).

Ezenkívül azonban van a hangnak és a beszéd egyes formai sajátosságainak érzelmet, viszonyulást kifejező funkciója is. A hang elég jól tükrözi a belső feszültséget, izgalmat, a hanghordozás változása valamilyen behatásra jó indikátora a hatás természetének, és képes arra, hogy affektusokat is hordozzon. A szépirodalomban és a köznyelvben sok szó esik erről. A hang expresszív tulajdonságait eddig viszonylag keveset vizsgálták, így nem tudjuk pontosan, hogy hányféle típus, *pattern* különíthető el benne. Csak következtetni tudunk, hogy valószínűleg több érzelmi modulációt tartalmaz, mint maga a mimika, valószínűleg jobban megvan az egyes modalitások közötti átmenet is, az egyes emóciókifejezések nem különböznek olyan nagy mértékben egymástól, mint a mimikában. A vokális kommunikáció lényegében folytatása az evolúciós sor fejlődésének, ugyanis az emberszabású majmok összehasonlító vizsgálatai megállapították, hogy minél magasabb rendű egy majomfaj, annál több vokális kommunikációs jele van, ezek többsége a másik állathoz való viszonyt fejezi ki. Legfejlettebb a gorilla és a csimpánz vokalizációs rendszere (Altmann, 1967 stb.). E vokalizációkban nincs olyan tagoltság, amely akár csak emlékeztetne is a beszédre, körülbelül azonos hangok különböző modulációiból állnak a jelek.

Általában a hang sem önálló kommunikációs csatorna, bár a telefon és a rádió némileg önállóvá tette. Míg a természetes interakciókban a vokális színezet a nem verbális csatornáknak csak egyike, és a benne futó jelzés több más csatorna jelzésével összeolvadva tud hatni, a telefonban és a rádióban csak a nyelv van mellette mint támpont, és esetleg a nyelvben magában található néhány formai sajátosság, amelynek hírértéke van. Ilyen a már említett nyomatékosítás a szórend változtatása révén, valamint a mondatrend és a gondolatmenet számos összetettebb struktúrájának jelentése.

A hang emóciókifejező, tehát viszonyulást jelző funkciójánál talán több és lényegesebb jelet hordoz a beszéd folyamatának néhány formalitása, amely teljesen független attól, amit a beszélő mond. Ilyen a *hangsúly elhelyezése és tartása a szavak egyes szótagjain vagy a mondat egyes szavain, a mondat dallamváltozása, a szavak közötti szünet stb.* Ennek nagy

kommunikációs jelentősége van. A vokális kommunikáció egy része normatíve szabályozott, például bizonyos szituációkban megfelelő hanghordozás kívánatos, ez például a rádióban hozzásegíthet a beszéd típusának felismeréséhez akkor is, ha magát a szöveget nem is halljuk tisztán ahhoz, hogy megértsük. (Felismerhető a politikai szónoklat, a szavalat, az ígehirdetés, de a rádió története során kialakított sajátos vokalizációk révén a sportközvetítés, a hírbemondás vagy a rádiójáték is.)

Különösen a beszélő szorongását, belső feszültségét jelzi a hangszínezet és a beszéd formai jegyeinek megváltozása. A feszültség fokának megállapítására irányul a legtöbb vizsgálat, főleg amerikai szerzők végezték, legtöbbet Mahl és munkatársai. Az ő munkájuk az úgynevezett *Mahl-féle skála*, amely a belső feszültség kvantitatív megragadására használatos. A Mahl-skála tízféle zavarjel előfordulását méri, ilyen zavarjel például a szó hibás kimondása, a verbális elvétel (az úgynevezett elszólás), a túl hosszú szünet, a hibás szórend, egyes szavak kihagyása vagy ismétlése, a dadogás, a befejezetlenül hagyott mondat stb. Ha e jelek összesített számát elosztjuk a vizsgált beszédben elhangzott szavak számával, egy indexet kapunk, amelyet Mahl a beszédzavar indexének (*speech disturbance ratio*) nevezett el, és amely szerinte - igen kiterjedt és aprólékos validációs vizsgálatok nyomán - a belső feszültség jelzője (Mahl, 1963, 1967; Mahl-Schultze, 1964; Alpert Frosch-Fischer, 1967 stb.). Mahl skálájának és koncepciójának, amely a pszichoterápiás gyakorlatban is ismételten igazolható, és egy még Freudtól kiinduló gondolati hagyománnyal, az elvételek teóriájával is alátámasztható, nagy a jelentősége a köznap kommunikáció kutatásában is, de különösen a tömegkommunikáció terén, ugyanis a később részletesen tárgyalandó *kongruencia* jellemzője éppen az ilyen zavarjelek hiánya vagy ritka előfordulása.

A vokális csatorna különösen érzékenyen jelzi tehát a belső ellentmondást, a beszélő kizökkentését a tervezett kommunikációs mederből, a belső feszültség hirtelen emelkedését. Számos vizsgálat mutatja, hogy egyedül a beszédből, a vokális csatorna jeleiből is észlelheti a kommunikációs partner (például rádió- vagy telefonkapcsolaton át), hogy valami baj van, valami izgatja a másikat, valami elvonja a figyelmét (Scherer, 1981). Ilyen módon a vokális csatorna a pszichikus működésekben mutatkozó *zavarok legérzékenyebb kifejezője* is. A pszichiátriai diagnosztikában például a vokális csatorna jelzései bizonyultak a legérzékenyebb indikátornak, akkor is, ha ezt a pszichiáter vagy a klinikai pszichológus esetleg nem is tudatosítja, hanem következtetéseit a közléstartalmak vagy a megfigyelt viselkedés sajátosságaival magyarázza (Scherer, 1981; Fairbanks-McGuire-Harris, 1982 stb.). Éppen ezért a nem verbális kommunikáció és különösen a vokális csatorna észlelése, empátiás megértése a segítő szakmákban dolgozók számára nagyon fontos, képzésükben tehát lényeges rész a nem verbális kommunikáció érzékelésének megtanulása (Waxer, 1979; Buda, 1985).

A vokális csatorna jelzéseiben sok olyan jellegzetesség van, ami ismétlődik, illetve huzamos ideig fennáll, és így mintegy az illető személyiségre jellegzetessé válik. Éppen ezért a vokális csatorna szolgáltatja a legtöbb *személyiségpercepció támpontot* a kommunikációban. Ezt már a rádiózás, illetve a telefonhasználat korai vizsgálatai is tisztázták, a hangból ugyanis nemcsak a beszélő nemét lehet azonosítani, hanem életkorát, sőt bizonyos mértékig természetét, karakterét is. Ehhez járulnak még az ismétlődő zavarjelek, amelyek ugyancsak hozzásegítenek mindennapi karakterattribúciós következtetésekhez, valamint az aktuális beszédhelyzetéből eredő, lényegében metakommunikatív szintet képviselő megnyilvánulások. A köznap kommunikációs helyzetekben persze a személyiség megítélésében szerepet játszik maga a beszéd is.

Mindebből következtetni lehet arra, hogy a beszélő hol nőtt fel (tájszólás, tájnyelv), milyen társadalmi rétegbe tartozik, mennyire művelt, mennyire értelmes stb.

A beszéd sebességének, szüneteinek és hanglejtésének változásai lényegében a *technikai szabályozás* funkcióit végzik a verbális interakcióban, tehát az Ekman-munkacsoport terminológiája szerint a nem verbális jelzések *regulátor* kategóriájába tartoznak.

#### 4. Mozgásos (akciós) kommunikációs csatornák

Mint már mondtuk, a kommunikáció mindig mozgás eredménye, minden kommunikáció meghatározott izmok mozgása révén létrehozott jelekkel történik, ezek az izmok elsődleges vagy részleges funkciója a kommunikációban való részvétel. A megfelelő izmok működését együttesen nevezzük a kommunikáció szempontjából közlési csatornának. A beszéd a gégeizmok, a nyelvizmok és a száj körüli izmok mozgása révén jön létre, ugyanígy a vokális kommunikáció is, míg az arcizmok közvetítik a mimikai kommunikációt. A mozgásos izomműködések általános jelenléte ellenére meg kell különböztetnünk azokat a mozgásos kommunikációs csatornákat, amelyekben a cselekvést és helyváltoztatást szolgáló izmok működése nyomán keletkeznek a jelzések. Ezek a jelzések feltűnőbbek, mint a mimikaiak, mert a mozgás egész testrészekre vagy általában az egész testre kiterjed. E mozgásos kommunikációk egy része olyan, mintha a kommunikáló személyiség valamilyen akcióban lenne, valamit csinálna vagy készülné tenni, ezért szokták ezeket együttesen akciós kommunikációnak is nevezni. Négyféle ilyen csatornát különböztetünk meg.

##### a) Kommunikáció gesztusok révén

A gesztusok közé a fej és a kezek, karok mozgását soroljuk. E testrészek a közvetlen kommunikációban általában mozgásban vannak. E mozgásoknak értelmük, jelentésük van. Egy részük tudatos jelzés, amelynek természetéről és jelentéstartalmáról mind a közlőnek, mind pedig a közlést befogadónak tudatos képzele van. Más részük öntudatlan, de kommunikációs vizsgálatokban kimutatható, hogy a kommunikációs partner figyel, néz és reagál is rájuk. Valamennyi nem verbális kommunikációs csatorna közül a gesztusokban van a legtöbb egyezményes jel, embléma. A fej mozgásai igenlést vagy tagadást, helytelenítést („fejszóválás”), megszegyenülést vagy elszomorodást stb. fejeznek ki. A kezek hívást, elutasítást, tiltakozást, könyörgést stb. képesek kinyilvánítani, köszöntésre lendülnek, fenyegetően ökölbe szorulnak, az ujjak kihívóan mutatják az olaszos „felszarvazott” (*cornuto*) jelzést az autósstrádákön (a hüvelykujj vagy a mutatóujj a kisujjal párosulva), esetleg a győzelmet jelképező V betűt (a második és a harmadik ujjal) stb. E jelzési módok egy része ősi kulturális eredetű (például az igenlés és a tagadás, a fenyegetés vagy a kéznnyújtás mint a barátság és elfogadás jele stb.), más részük nemrég keletkezett (például az amerikai négerék szolidaritás jele, a magasra emelt és ökölbe szorított jobb kéz), esetleg rövid idő után el is tűnik (például a Heil Hitler jelzés). Minél későbbi termék egy konvencionálisan gesztus jel, annál inkább részt vesznek létrejöttében a szociális normák, és használata annál erősebben szabályozott. A kulturális eredetű jelzések is társadalmi normák hatása alatt állnak, meg van szabva, hogy milyen viszonylatokban és milyen szituációkban szabad használni őket. Erre a személyiséget a formális nevelésben tanítják meg. A normák megsértése szankciókat von maga után. Katonaságnál például nem lehet a felettes kérdésére fejbőlintással válaszolni, a hivatalnok nem „inthat be”, ha főnöke utasítja, bíróságon nem szokás fenyegető gesztusokat tenni stb.

Van azonban egy sor gesztus, amely nem tudatos, vagy a tudatosság alacsony fokán áll. Ezek egy része paralingvisztikai funkciót tölt be. A beszédet kísérő gesztikuláció a legjellegzetesebb paralingvisztikai megnyilvánulás. Különböző kultúrákban, nyelvekben a gesztikuláció használata egészen eltérő. Vannak nyelvek, amelyeket alig kísér gesztus, más nyelvek



elképzелhetetlenek a széles gesztikuláció nélkül, amelyek álló helyzetben szinte táncszerűvé válnak. Jellegzetesek például az olaszok paralingvális gesztusai.

A kultúra befolyását és a paralingvisztikus megnyilvánulások jelentőségét alkalma volt e sorok írójának személyesen megfigyelni a VIII. nemzetközi pszichoterápiás kongresszuson (1970, Milánó), Silvano Arieti - olasz származású, de évtizedek óta az Egyesült Államokban élő - professzor viselkedésében. A skizofréniával foglalkozó szekció elnökeként és főreferenseként angolul beszélt, hanghordozása egyenletes volt, kezei alig mozdultak a csaknem egyórás beszéd alatt. Hamarosan vita bontakozott ki, a hallgatóság főleg olaszokból állt, akik a szimultán tolmácsolás révén anyanyelvükön szólhattak a pódiumon ülő amerikai és német paneltagokhoz. Arieti, eloszlatni igyekezvén a vitában adódó félreértést, olaszra fordította a szót, hogy így jobban megmagyarázza egy kérdezőnek egy amerikai paneltag válaszát. Pár perces olasz beszéde hangos, kántáló volt mimikája élénkre változott, és kezei szüntelenül széles ívben mozogtak. Majd később angóra váltott, és visszazökkent korábbi vokális és geszturális viselkedésmódjába.

A gesztusok kevésbé tudatos részének bizonyos hányada *szabályozó funkciót* tölt be a kommunikációs folyamatban. Fej- és kézmozgásokkal, gyakran igen aprókkal, finomakkal, fejezzük ki, ha a kommunikáció folytatását, gyorsítását, megszakítását, a mondott tartalom magyarázatát kérjük. Ilyen jelekkel adjuk tudtára a másinak, hogy szólni akarunk.

Vannak adaptáló gesztusok is, pszichoterápiás megfigyelések mutatják, hogy beszéd közben bizonyos rendezetlen kézmozdulatok, a szórakozottság jelének tűnő, simító, ütögető megnyilvánulások jobban megfigyelve szimbolikusan közlik a következő, a beszélőben még csak készülő, szerveződő közléstartalmat, mintegy anticipálják azt, vagy pedig visszatartani szándékozott vagy nem tudatos információt fejeznek ki (Mahl, 1966). Az ilyen kommunikációban részt vesz általában a testtartás is. Ezek a gesztusok lényegében a kinezika problémakörébe tartoznak, és bővebb értelmezésükre ott kerül sor.

A gesztusok nagyon sok *zavarjelet* is közvetítenek, ezért nagyon fontos részei a személy-percepció élmény kialakulásának a kommunikációs partnerben. Nagyon érzékenyen mutatják például a kezek a *feszültséget*. Ez különböző akaratlan kézmozgásokban fejeződik ki. A kommunikációs partner észreveszi, hogy ezeknek nincs közvetlen kommunikatív jelentőségük, és nem is tartoznak a beszédhez, tehát nincs paralingvisztikai szerepük, ezért rendszerint figyelmen kívül hagyja őket. Bizonyos kiélezett interakciós helyzetekben azonban ezek fontos visszajelzések (például kihallgatáskor, felelősségre vonás alkalmával, emberi kapcsolatok feszült pillanataiban, kríziseiben stb.). Kézremegés, apró ismétlődő mozdulatok e zavarjelek, illetve a saját test - főleg az arc és a másik kéz - megfogásából állnak. Pszichoanalitikus szerzők az ilyen akaratlan, feszültségtükröző mozgásokban gyakran fedeznek fel *szimbólumokat*, például a karikagyűrűjével játszó fiatal nő házasságának gondjaival küzd, a körmét rágó serdülő nem tud mit kezdeni agresszív feszültségével, a szorongó ember pedig azért nyúl az arcához, kezéhez, mert mintegy önmagában próbál megkapaszkodni (Feldmann, 1959 stb.). A kommunikációs kutatásban az egyik központi téma - erről később lesz bővebben szó -, hogyan lehet a nem verbális kommunikációból empátiás úton, megfelelő érzékenységgel észrevenni olyan tartalmakat, amelyeket a másik ember nem akar közölni. A kutatások azt mutatják, hogy e téren is érvényes a „nem lehet nem kommunikálni” elv, az ember tulajdonképpen szükségszerűen kifejezésre juttatja valamennyi belső motivációs és érzelmi állapotát, csak ezek néha háttérbe szorulnak a viselkedés szándékolt, akaratvezérelt arculata mögött, illetve a társadalmi szocializációban az emberek érzékenysége csökken a nem verbális kommunikáció iránt, főleg a direkt kommunikációt tanulják meg figyelni (erről részletesebben: Buda, 1985). A közlésre nem szánt, rejtett lelki tartalmak dekódolásában, megértésében nagy szerepük van a gesztusokban kifejeződő jelzéseknek, különösen az említett zavarjeleknek.

A gesztusokkal rokon, de sokak szerint szinte önálló kommunikációs mód az *érintés*. Különösen a másik ember megérintése, megfogása bír kommunikatív jelentéssel, számos társadalmi szabály is előírja az érintés interakciós lehetőségeit. Az érintés általában fontos jelzés a kapcsolatok szorosabbra fűzésében. A nemek közötti érintés különösképpen szabályozott, más a két nem számára kulturálisan megengedett érintés lehetősége is, például a nők gyakrabban érinthették meg egymást, a férfiak között ez kevésbé szokásos stb. (Major, 1981). Erről is később lesz bővebben szó.

#### b) Kommunikáció a testtartás révén (poszturális kommunikáció)

A gesztusokon kívül nem verbális mozgásos csatorna a testtartás is. Viszonyt, álláspontot, szubjektív értékelést fejez ki, jórészt normatív módon meghatározott, de sok tudattalan indíték befolyása alatt is áll. Különböző szociális viszonylatokban, szerephelyzetekben meghatározott testtartás kíváncsi vagy esetleg kötelező. Ülő helyzetben a lábak mozgása, a súlypont valamelyik oldalra való helyezése, az előre- vagy hátrahajlás lehet kommunikációs értékű. A testtartásban kifejeződik az érzelem is, tehát adaptáló kommunikációs funkciót is betölthet a testhelyzet. „Magába roskadhat” valaki, vagy „kihúzhatja magát”, „eleresztheti kezét-lábát” stb. Bizonyos regulációs funkciót is betölt a testtartás a kommunikációs folyamatban, érdeklődést, figyelmet fejezhet ki. E regulatív vetületnek főleg a pedagógiában és a pszichoterápiában van jelentősége az eddigi vizsgálatok szerint (Schefflen, 1963, 1964). A testtartásban is kifejeződik az anticipáció, általában azonban ez a regulációs funkcióval ötvöződik. Megfigyelték például, hogy csoportos együttlétben az az ember, aki meg akar szólalni, előtte szabályszerűen előrehajol egy kicsit. Az odaforduláshoz testtartás-változtatás kell, az odafordulás a kommunikációs partnerhez pedig minden interakcióban jelen van (ha nem történik meg, ennek külön minősítő jelentőséget szoktak tulajdonítani). Az odafordulás a tekintetnek is gyakran előfeltétele. Az odafordulás foka és jellege viszonyjelző értékű kommunikáció lehet. A poszturális kommunikáció is sok szempontból kapcsolatban van a kineziával, de összefügg a *térközszabályozó viselkedéssel (proxemic behavior)* is, tekintettel arra, hogy ülőhelyzetben az előre- vagy hátrahajlás befolyásolja a kommunikációban résztvevők közötti távolságot, s változtat a látószögön, amelyben egymásra nézhetnek.

A testtartásban számos érdekes szabályszerűséget figyeltek meg. Schefflen leírta például, hogy az egymással szoros kapcsolatban levő emberek (barátok, szerelmesek) az interakciós helyzetben akaratlanul és öntudatlanul átveszik egymás testtartását, ugyanolyan ülő vagy álló testtartást vesznek fel. Ezt Schefflen *poszturális tükrözésként* nevezte. E jelenséget csoportok vagy különféle interakciós szituációk vizsgálatában támpontként lehet felhasználni. A testtartásban sok a különbség a két nem között, ezek többsége azonban nem biológiai, hanem kulturális szabály, például a nők körében a lábak mozgása korlátozottabb az interakciós helyzetben, mint a férfiak között (Davis-Weitz, 1981).

A testtartással történő kommunikáció gazdag jelenségvilága felé az utóbbi években egyre nagyobb figyelem fordul, többek között hazai kutatási kezdeményezésekben is. Vizsgálatát nehezítő körülmény, hogy a különböző megnyilvánulásokat elég nehéz kategorizálni, leírni. Tekintettel a poszturális kommunikáció iránti fokozódó érdeklődésre, a leírás különféle megoldási kísérleteiből a *függelékben* adunk néhány példát. Meg kell azonban említeni - éppen az átírással, kategorizálással kapcsolatosan -, hogy a poszturális kommunikáció szinte elválaszthatatlanul összefonódik a - később ismertetendő - kinezikus kommunikációval, és ez az összefonódás a kodifikációs próbálkozásokban is tükröződik.

### c) A térközsabályozás kommunikációs csatornája

Mindennapi megfigyelések és tudományos vizsgálatok mutatják, hogy kommunikációs jelentősége van annak a távolságnak, amelyet az emberek az interakciók során egymástól felvesznek. E jelentőség szinte természetesen következik abból, hogy a távolság befolyásolja a hallást és a látást, a kommunikációban szerepet játszó legfontosabb érzékszerveket. Az interakciós partnerek közötti térköz a viszonylatformát kommunikálja. Ez a viszonylat szerepviszonylat, vagy a szervezeti kontextus határozza meg, vagy pedig magánjellegű. E térköz főleg a magánviszony, a kapcsolat szempontjából jelentős. A kapcsolat különböző fázisaiban más és más az elfogadott vagy a lehetséges térköz. Az emberek között a teljes intimitás a teljes testi kontaktus lehetőségével jár. Minél lazább, formálisabb a viszony, a kontaktus annál nagyobb térközzel engedhető csak meg.

A térközsabályozó viselkedés vizsgálata egyetlen ember nevéhez fűződik, Hall amerikai kutatóéhoz (1959, 1966, 1975), aki évtizedeken át tanulmányozta a jelenségkört. Tőle ered a *proxemic behavior* elnevezés, és ő nevezte a térköztartással foglalkozó vizsgálatokat vagy ismeretanyagot *proxemikának* (*proxemics*). Hall nyolcféle távolságtípust különböztet meg:

1. nagyon közeli - ilyenkor hallható a halk suttogás is,
2. közeli (körülbelül fél méter távolságon belül) - ilyenkor a suttogást még lehet hallani,
3. viszonylag közeli (egy méternél nem távolabbi) - helyiségben lehet halkan beszélni, a szabadban normál hangon; az első három távolságtípus a bizalmas személyes kapcsolatokra jellemző,
4. közeli semleges - a beszéd még elég halk, bizalmas vagy személyes témák megbeszéléséhez való helyzet, a viszonytól függetlenül,
5. távoli semleges (másfél - két méter) - normális hangvételre van szükség,
6. nyilvános (két - három méter) - hangos normál beszéd, általában nyilvános helyzetben,
7. termen át - szónok vagy kihirdető közönség előtt,
8. a távolság nyújtása - elmenetben levő közlés, integetések a távozáskor stb.

Hall e típusokat amerikai emberek vizsgálata alapján alakította ki. Ő maga is írja, hogy különböző kultúrákban mások a proxemikus normák. A latin-amerikai normák általában kisebb távolságot írnak elő. A kommunikációs felek nem érzik jól magukat, ha a távolságot nem veszik kisebbre. A távolságtartás csak részben tudatos, nagy rangkülönbségeket involváló kommunikációban a társadalmi távolság jelzésére tudatosan alkalmazzák a nagyobb távolságtartást, egyébként a közlő és a közlést befogadó a megfelelő distanciát teljesen automatikusan állítja be. A viszonynak nem megfelelő távolság esetén a másik fél előre- vagy hátralép. A proxemikus normák helyes betartása fontos, különben a személyiség szankcióknak van kitéve. Általában a személyiség zavarának jele, ha a távolságtartási szabályokat nem tudja tartósan betartani. A zavar legtöbbször pszichopatológiai jellegű (Horowitz, 1968).

Hall típusait az utánvizsgálatok nem mindenben igazolták. Maga Hall is változtatott egyes típusainak meghatározásán. A típusok száma és elkülönítése a közvetlen kommunikáció szempontjából nagy jelentőséggel bír, a lényeg azonban a távolságtartás kommunikációs funkciójának ténye, amely kétségtelen, és amelynek szerepe van a kommunikációs dinamikában.

#### d) Kinezika és kinezikus kommunikáció

A nem verbális kommunikáció egy sajátos kutatási módja a *kinezika*, amely a kifejező mozgások vizsgálatának amerikai hagyományából fejlődött ki. Megalapítója és legfőbb kutatója, Birdwhistell, kezdettől fogva a kommunikáció problémakörébe sorolta a kinezikai megnyilvánulásokat. Mindenféle mozgást vizsgálnak a kinezikában, ami csak a kommunikációs folyamatban előfordul, és ami valamilyen jelzést hordoz. Így a kinezika lényegében magába foglalja a mimikai és a gesztusmozgások, valamint a testtartások jelenségeit is és még sokkal több, más finom megnyilvánulást. Birdwhistell és követői a kinezikát kommunikációs alaptudománynak fogják fel, amelynek valamennyi mozgásos, nem verbális kommunikációs jelzésre egységes elméletet kellene kidolgoznia. A kinezika nem foglalkozik a verbális közléssel, sem pedig a vokális kommunikációval, de vizsgálatainál ezeket figyelemmel kíséri, támpontnak veszi az egyes mozgásformák megítélésében.

A kinezikai vizsgálatok úgy folynak, hogy kétszemélyes kommunikációs helyzeteket - leggyakrabban pszichoterápiát - hangosfilmre vagy képmagnóra vesznek, és a felvételt elemzik. A pszichoterápiás helyzet nagy előnye, hogy az egyik fél, a pszichoterapeuta önmagáról, saját érzéseiről sok mindent meg tud fogalmazni, jó introspektív készséggel rendelkezik, a másik fél, a páciens viszont jól ismert személyiség, a terapeuta sok, viszonylag objektív adattal rendelkezik róla. A felvett kommunikatív interakció tehát jól ismert és explicitté tehető előzményi kontextusban zajlik, ez sokat segíthet az egyes mozgásos elemek értelmének felismerésében. A filmet vagy képrögzítős felvételt több szakember előtt játsszák le, először hang nélkül, majd hanggal. A képet sűrűn megállítják és visszaforgatják. A megfigyelőknek empátiásan, beleélő módon kell értelmezniük az egyes mozgásokat. A leírások szerint egy percnyi felvétel ilyen elemzése általában másfél-két órán át tart. Viszont a felismerések igen érdekesek. Egy leírás szerint egy pszichoterápiás interjú során a terapeuta tíz perc alatt nyolcvanhárom féle fejmozdulatot tett, bár árnyalatnyi, de meglévő különbségekkel és kommunikációs jelentéssel (Knapp, 1963; Birdwhistell, 1963; Dittmann, 1963). Megállapították, hogy a kinezikus mozgások értelmezése a mindennapi életben annyira öntudatlanul, spontán módon folyik, hogy a pszichoterápiás interjú alatt történő kinezikus jelenségeknek csak 0,03%-ára emlékezett a terapeuta, aki pedig munkájánál és képzettségénél fogva érzékenyebb a nem verbális kommunikációra, miközben a teljes verbális anyag 40%-át fejben tudta tartani, és ez a verbális közlés egész lényegét tartalmazta. A verbális közlésből még hosszabb idő után is emlékezetében maradt 20%, míg a kinezikus jelenségeket teljesen elfelejtette. Amikor a terápiás ülés felvételét két pszichiáter megfigyelő nézte végig, már a kinezika szempontjainak tudatában, akkor sem tudták fokozni 1%-nál magasabbra a vizuális visszaemlékezést. A kinezikai vizsgálatokban általában a pszichoanalízis teljes koncepcióanyagát felhasználják, és igyekeznek az empátiát is gyakorolni.

A kinezika a lingvisztikával egyenértékű, ahhoz hasonló tudományág szeretne lenni, keresi is az analógiákat és kapcsolatokat a strukturális nyelvészettel. Feltételezi, hogy a nyelv strukturális egységeihez hasonlóan (fonémák, morféma) a kinezikus viselkedésnek is vannak egységei, a *kinémák* és a *kinemorfémák*. A kinezika célját Birdwhistell (1963) és Schefflen (1963) abban határozta meg, hogy ezeket az egységeket leírja, és a nyelvészeti tudományokhoz hasonlóan megállapítsa használati szabályszerűségeiket.

A kinezika mélypszichológiai premisszáit, amelyekre elsősorban módszertani okokból van szükség, jól mutatja Renneker (1963) leírása a kinezika alapelveiről:

1. Az ember minden külső mozgásos megnyilvánulása felfogható pszichofiziológiai állapotát kifejező információs forrásként.

2. Az emberek közös tulajdonsága az az eltanult képesség, hogy mozgásokat értelmezzenek és kommunikatív célokra felhasználjanak.
3. A kinezikus viselkedést a többé vagy kevésbé egészséges énműködés kontinuumában kell értékelni, mivel a mozgások célszerűsége és megfelelősége egyenes arányban áll a személyiség integratív képességeivel.
4. A kinezikus képességek (*kinesic skills*) az információk kibocsátása és felfogása tekintetében egyénenként, időszakonként és szituációnként mennyiségileg és minőségileg változnak.
5. A mozgások értelmezésében és kivitelezésében mutatkozó tökéletlenség neurotikus zavart fejez ki. A neurózis többféleképpen kifejeződik kinezikusan, például mások mozgásbeli megnyilvánulásainak értelmezési tévedéseiben (projekció, eltolás, tagadás, szelektív percepció stb. révén).

E tételeket lényegében igazaknak kell tekintenünk. A kinezika sokat ígérő kutatási ág, a mozgásos nem verbális kommunikációs csatornákra vonatkozó ismeretek integrációs lehetősége, azonban valószínűleg túlzott vagy túlzottan atomisztikus az a felfogása, hogy minden kinezikus megnyilvánulás szükségképpen kommunikációs értékű is. Ez kétséges. Itt bukkan fel újra a kommunikáció meghatározásának kérdése és elkülönítésének fontossága a személyiségről való információszerzéstől, diagnosztikától. Kommunikáció csak közös kódban folytatódhat, e kód jeleire a viselkedésnek rövid idő alatt reagálnia kell. A kinezika által vizsgált megnyilvánulások csak részben egységei a köznapi nem verbális kódrendszernek. Nagyonbbrészt olyan mozgások ezek, amelyek a speciális szemléletű és előismeretekkel rendelkező vizsgálónak értelemteljesek, megfeythetők, tehát információt adnak. Természetes, hogy az információ kialakításához a vizsgáló felhasználja köznapi emberismeretét és mindennapi percepciós sémáit, amelyekben megvan a közvetlen emberi kommunikáció teljes kódja, azzal a külön előnnyel együtt, hogy a vizsgáló gyakorlott az introspekción és a saját reakcióinak, kommunikációinak értelmezésében.

A kinezika által felvetett problémára, a kommunikáció, sajátos információ és az élettani szintű expresszió elkülönítésének problémájára mai ismereteink alapján a következő magyarázatot lehet adni:

Az ember biológiailag is egy kommunikációra beállított, ontogenezise során kifejlődő, nyílt rendszer jellegű „vezérlő egység” képességeivel (a személyiség létrejöttének képességével) ellátott lény. Ez a sajátossága csaknem minden belső, intrapszichés - interszónális - folyamatának valamilyen külső tükröződéséhez, kifejeződéséhez vezet. E kifejeződések egy része vált kommunikációs csatornává. A kommunikációs csatornák létrejöttében a biológiai lehetőségen és a speciális expressziós készségen kívül kulturális tényezők is szerepet játszottak. E tényezők mindinkább differenciáltak és tudatosították a kommunikációs csatornák kódelemeit. Nagyon lényeges, hogy *a humán kódok differenciálódása és tudatosodása napjainkban is folyik*, mégpedig a tömegkommunikációs eszközök és más társadalmi folyamatok hatására *intenzívebben és gyorsabban*, mint valaha. Kommunikációvá tehát az expresszióknak csak az a része vált, amely valamely társadalmi közösség, egy nagyobb embercsoport interakciós rendszerében szerepet kapott, amely a percepcióban mint egység jelent meg, és amely a percepcióban bekövetkező önállósulás révén - akár tudatosan, akár öntudatlanul - a közlőben is bizonyos internacionalitással alakult ki. Gondolatmenetünk szempontjából egységnek számít az olyan nem verbális jelzés is, amely önmagában nem teljes értékű, hanem csak más csatornák jelzéseivel együtt ad értelemteljes egységet. Az expresszióból mint rezervoárból a kultúra fejlődésével mind több ilyen jelzés különül el. A kommunikációt kutató szakember az expressziókat olyan összefüggésben tudja szemlélni,

hogy esetleg észlelheti bizonyos jelzésmódok kialakulását, előfázisát is, hiszen a megnyilvánulást sokkal tágabb kontextuális keretben vizsgálja. Különösen a tudományos előismeretek és következtetési elvek tágítják ezt a keretet. Mivel a verbális kód viszonylag jól artikulált - ahogyan ezt a Palo Alto-i iskola kifejezi: főleg digitális kommunikációs kód, logikus szintaxissal és csak kevés analógiás jellel (szimbólummal), amelynek szintaxisa bizonytalan (Watzlawick-Beavin, 1967; Watzlawick-Beavin-Jackson, 1967) -, a kommunikáció új kódjainak differenciálódása elsősorban a nem verbális kommunikáció terén megy végbe.

Rendkívül érdekes, teljességgel nem is magyarázható ma még az a körülmény, hogy a közvetlen interakció és az emberi kapcsolatok jelentősége a társadalmi kommunikáció mai rendszereiben folyton nő. A régebbi kultúrák embere egyediségében, életérzéseiben, gondolataiban volt igen fejlett és sajátos, a mai ember pedig kapcsolataiban, viszonylataiban, viszonylataihoz fűződő érzelmeiben az. Ez tükröződik a drámában, irodalomban, képzőművészetekben. A nem verbális kommunikációnak mind nagyobb a jelentősége, míg korábban alig lehetett szerepe az emberi érintkezésekben. Erre bizonyítéknak látszik a két legfejlettebb ókori kultúra, a görög és a latin világ irodalma, melyben alig találunk utalást nem verbális jelzésekre (az említett „*supercilium*” a kevés kivétel egyike). Feltűnő a vígjátékokban (Terentius, Plautus) az álöltözet szerepe, az idegen ruhát öltő személy mindig leplezni tudja kilétét még közeli hozzátartozói előtt is. Vajon ma elképzelhető-e ez? Ha meggondoljuk, hogy Molière vígjátékaiban is, másfél évezreddel később, még milyen nagy jelentősége van az álöltözetnek, valószínűvé válik, hogy a kommunikáció kódszisztémája ez idő alatt keveset fejlődött (még ha tekintetbe vesszük is, hogy az álöltözet Molière munkáiban esetleg a vígjátékírói hagyomány sémája, amely a művelt nézőkben is a klasszikus séma alapján vált ki nevetést).

A kinezika által vizsgált jelenségek viszonya a kommunikációhoz még egy szempontból elemezhető. A kinezika igen következetes, alapos vizsgálati mód, amely minden észlelhető mozgásos megnyilvánulás kommunikatív szerepét vizsgálja, szigorúan empirikusan, bár az introspekciót is igénybe véve (de azt a Thurstone-skála készítéséhez hasonló meggondolással, a vélekedők, értelmezők nagyobb számával kontrollálva). Ennek során olyan szabályszerűségeket megállapítására törekszik, amelyek teljesen tudományosak, és nem felelnek meg teljesen a mindennapi kommunikáció sémáinak. Nem véletlen az analógiák keresése a nyelvészettel, mert a kinezika is olyan egységeket, összetevőket próbál találni, amelyek elemei a mozgásos kommunikációnak, de kisebb nagyságrendben vannak, mint a köznapi kinezikus hírek, ugyanúgy, mint ahogyan a nyelvészet egységei is a szavak megszokott, természetes egységeiben foglaltatnak, és a beszélő számára szinte abszolút automatikusak (például a fonémák) és értelmetlenek. A kinezika egységei, például a sokféle fejtartás az interjú során, ilyen elemi és önmagukban értelmetlen összetevők, amelyek ugyanakkor értelemteljessé is válhatnak valamilyen rendszerben, mint ahogyan a különböző nyelvi rendszerekben is vannak sajátos értelemmel és funkcióval bíró fonémák is. Ha a nyelvészettel való összehasonlítást továbbvisszük, a kinezikus viselkedésben rejlő információ ugyanúgy függvénye a vizsgáló viszonyítási rendszerének, mint ahogy a nyelvész lingvisztikai ismeretétől függ, hogy a nyelven belül milyen összefüggéseket lát meg. Ezeket az összefüggéseket a beszélő maga nem tudhatja. A kinezikai viselkedés elemi megnyilvánulásai azért is a köznapi jelentéstartalmak szintje alatt lehetnek, mert csak részei esetleg a nem verbális kommunikáció globális híregységeinek.

A kinezikai kutatások mindenesetre sokban hozzájárultak a nem verbális kommunikáció ismeretéhez, és várható, hogy még további eredményekhez vezetnek. Számos módszertani elv a kinezikából átvihetőnek látszik más nem verbális csatornák - például a vokális kommunikáció - vizsgálatába.

A kinezikai jelek leírása és kodifikációja a poszturális kommunikáció leírasi kísérleteivel kapcsolódik össze. Mai ismereteink szerint úgy tűnik, hogy a kinezikai és a poszturális kommunikáció lényegében azonos csatorna, csupán azért szerepelnek külön, mert a poszturális megközelítés inkább statikus, a kinezikai megközelítés pedig inkább dinamikus szemlélettel vizsgálja a test mozgásos jelzéseit. A probléma a kodifikációs próbálkozások függelékbeli ismertetése során kerül majd újra szóba.

### C) A kulturális szignálok kommunikatív jelentősége

A nem verbális kommunikáció irodalmában gyakran találkozunk azzal a felfogással, hogy kommunikációnak veszik az ember személyes környezetének jellegzetes tárgyait vagy külsőségeit is, amelyek rá nézve valamilyen lényeges információt hordoznak. Így a nem verbális kommunikáció eszközeinek tekintik *a ruhát, a hajviseletet, a test különböző díszzeit, a jelvényeket vagy a jelvény-értékű tárgyakat*, sőt a közlekedési táblákat, az üzletek cégereit stb. is (például Reusch-Kees, 1956; Ekman-Friesen, 1969 stb.). E felfogásnak van néhány támpontja, bizonyítéka, szemléletileg is kézenfekvőnek tűnik, hiszen ezek a jelek fontos információkat továbbítanak a személyiségről. Ezekre az információkra az interakciók során nagy szükség van. Egyedül az szól a kommunikáció ellen ezek esetében, hogy ezek statikus jelzések, a személyiséget az egész interakció során, sokszor az interakciók egész sorozatában jellemzik. Nem illenek tehát bele abba a meghatározásba, amelyet a kommunikációról korábban adtunk, s amely szerint kommunikációnak szorosabb értelemben csak az vehető, ami meghatározott izomcsoportok jelgeneráló mozgásával kapcsolatos, rövid ideig tartó, sokféle változatot mutató jelzescsoport. Sem a ruha, sem a festés, sem a hajviselet vagy díszek nem ilyenek.

Végül is azonban ezeknek a szerepe a kommunikációban kétségtelen. E szerep magyarázatára a *kulturális szignál* elnevezést javasoljuk. Ezzel azt kívánjuk kifejezni, hogy különböző tárgyak és testi állapotok vagy díszítések kulturális jelentőséget kapnak, a kulturális konszenzus elfogadja, hogy ezeket ki lehet nyilvánítani, meg lehet mutatni, és valamilyen kifejező értékük van. Általában ezek azokat a főbb közösségeket reprezentálják a személyiségben és annak interakcióiban, amelyekben az illető személyiség él vagy amelyekben felnőtt. Ezek nagyobb része tudatosan vállalt, gondozott jelzés, csak kisebb része spontán öntudatlan. Az ember például ruhájára, hajviseletére, testének díszítő tárgyaira nagy gondot fordít. Különösen a *női szerep* tartozéka a gondos törődés ilyen szignálokkal. A tudatos szignálhasználatban benne van az interaktív viszony valamiféle átgondolása, a személyiség számításba veszi, hogy ez a szignál hogyan fog hatni interakciós partnereire, esetleg igyekszik a szignálokon úgy változtatni, hogy azok jobban elérjék a kívánt hatást. Minden olyan tárgy, amely ilyen hatás céljait is szolgálja, szignálszerű lehet. Így például a lakás bútorzatának azok a jegyei, amelyek a belépő vendégek számára tervezettek, és a lakás tulajdonosairól hivatottak valamilyen képet adni, szignáloknak vehetők. Szignál jellege van a „státuszszimbólumnak”, az autómárkának, a fajtutyának, amely együtt sétál valakivel az utcán, és még sok más egyéb tényezőnek. E jelzéseknek konszenzuális értéke van, az interakcióban ezeket a partner megfelelően értelmezi.

A kulturális szignálok sora - úgy tűnik - egyre nagyobb lesz, mind több külsőséget ruház fel a társadalmi fejlődés ilyen funkcióval. A kommunikációhoz való viszony szempontjából ezeket a szignálokat kétféleképpen lehet magyarázni. Az egyik magyarázat a társadalmi kommunikációs rendszer felől indul ki. Mint már szó volt róla, minden interakció normatív térben zajlik, és a legfőbb meghatározó a résztvevők közötti, társadalmilag meghatározott

viszonylat, például a szerepreláció. Ezt a relációt minden olyan esetben, amikor az interakció nem valamilyen folyamatosságban - például kapcsolaton belül vagy korábbi interakciókat folytatva - megy végbe, „be kell állítani”, el kell indítani. A résztvevőknek tehát meg kell határozniuk, „interpretálniuk” kell egymás viszonyát (lásd az interpretatív paradigmáról elmondottakat). Ehhez a kommunikációs jelzéseken kívül még más jelzésekre is szükség van. Ha csak a verbális és nem verbális kommunikáció során lehetne ezt az interpretációt elvégezni, az ismeretlen emberek közötti induló kontaktus jó ideig a viszonylatuk interpretációjával foglalkozna. Sok szituációban erre nincs idő, a helyzet gyorsabb reakciókat követel. De számos szituációban lehetőség van a kölcsönös „tapogatózásra”, egymás lemérésére. A szépirodalomban erről gyakran olvashatunk, leírják, hogy két ismeretlen hogyan jön rá végül, hogy ki kicsoda, és hogyan állít be valamilyen viszonyt. A férfiak és nők kapcsolatában is bizonyos fokig rendszeresített lehetőség az „ismerkedés”, amelyben az interakció fő célja huzamosabb ideig az, hogy a résztvevők valamilyen viszonylatot kialakítsanak egymással, amelyben azután valamilyen más, értelemteljes kommunikáció folyhat. A századforduló német szociológusai, akik sok mindent már helyesen értettek és fogalmaztak meg az interakciók lélektanából, erre is többször utalnak, Max Webernél is található erre utalás, és Simmel szép tanulmánya az idegenről szintén tárgyalja ezt a dilemmát.

A kulturális szignálok az interakciók „beállításához” adnak támpontokat, és így a kommunikáció kontextuális keretéhez tartoznak. Ez a funkció a régebbi, merev szerkezetű társadalmakban igen kifejezett és nagy fontosságú volt, ezeknek a társadalmi rendszereknek a vizsgálatából jól megérthető. A ruha például a régi, rendi társadalmakban nagy szerepet játszott és megkövetelték, az öltözködési normák megszegése szigorú szankciókat vont maga után. Az egyes státuszok öltözkéiben a formák és a színek elrendezése olyan volt, hogy feltűnően árulkodjon hozzátartozójának társadalmi rangjáról. Ezt gyakran különböző színes szalagokkal és kendőkkel érték el. A fejviselet jelentősége is igen nagy volt. A középkori társadalomban még a deviáns státuszokat is fel lehetett ismerni külsőségeikről: A legtöbb országban például a prostituáltak vagy a csavargók meghatározott öltözetet voltak kötelesek viselni. Az etikettek előírásai is jórészt a megfelelő státuszoknak járó viseletekre vonatkoztak. A régi világ interakciós szisztémáiban e jeleknek óriási szerepük volt, ezek miatt a személy percepciója valószínűleg globálisabb volt, a nem verbális kommunikáció jelentősége pedig - mint említettük - kisebb, és ezért lehetett az „átöltöztetés”, az áltöltöztetés felvételének nagyobb tere. Az előírt viseleteknek mint kulturális szignáloknak ma is nagy a jelentőségük, még ha a kulturális fejlődés a régi általános funkcióból sokat elvett is. Ma is van jelentősége az egyenruhának, ez általában a szimbolizált viszonylat kötelező betartását írja elő az interakciós partner számára. A rendőri egyenruha birtokosának engedelmességre kell, míg civil ruhában esetleg egy magas rangú rendőrtiszt is csak úgy tud befolyást gyakorolni valamilyen rendészeti kérdésben, ha előbb azonosítja magát, ha előbb „interpretálja” a viszonyt az interakciós partnereivel. Hasonló a katonai egyenruha szerepe is. Minden formális testület igyekszik valamilyen szimbolikus egységet vinni tagjainak öltözkébe. Ha a ruhaviseletben ez az egység nem valósítható meg, legalább jelvényekkel igyekeznek elérni. Számos kulturális szignál valamilyen nem formalizált társadalmi képződményhez való tartozást jelent, ilyen például a fiatalok öltözködése és hajviselete. A kulturális szignálok alapján a kommunikáció automatikusan valamilyen viszonylatba rendeződik. A régi társadalmakban a főkött viselő nővel szemben a férfi kommunikatív stílusa azonnal felvette a férjes asszonynak járó tónust. Ma a karikagyűrű megpillantása tudósít az interakciós partner házassági helyzetéről. A jól öltözött férfi nagyobb bizalmat kap a magánkereskedőnél, az nagyobb figyelemmel is foglalkozik vele. A gyermekesen öltöző fiatal lányt még nem vesszük nő számba, ellenben a bíróság is elfogadja érvnek a kiskorúak megrontásával kapcsolatos perekben, hogy a kiskorú lány felnőtt hajviselete, ruhája és beszéde miatt idősebbnek „látszott” a koránál. A kulturális



szignálok tehát a kommunikációk társadalmi szabályozásához járulnak hozzá, és mint ilyenek a társadalom interakciós rendjének biztosítékai. Egy példával meg lehet világítani, hogy még ma is milyen nagy a szerepük: a nemek öltözködési normái ma is olyan szigorúan megszabottak, hogy a másik nem ruházatának felvétele olyan mértékben, hogy összetéveszthetővé válik a nemi hovatartozás, büntetendő cselekmény. A transzvesztitizmusnak nevezett nemi elhajlás - a másik nem ruháinak felvétele és a másik nem ruháiban való interakció - a legtöbb országban büntetést von maga után. Ez mutatja, hogy a köztudat milyen nagy mértékben igényli a biztos támpontokat, a biztos szignálokat a nemek vetületében. Ez a rejtett igény, követelés nyilvánul meg a „mai fiatalok” sajátos hajviseletével szembeni agresszióban is. De általában minden társadalmi képződmény - a társadalmi rétegektől, intézményektől egészen az informális kiscsoportokig - általában szigorúan védi a maga szignáljait az öltözködésben és a hajviseletben. A divat szociológiájával foglalkozó kutatók erre több ízben rámutattak (például König, 1967).

A másik magyarázat a szignálokat az egyén felől közelíti meg. A társadalmi viszonylat-meghatározások általában tágak, számos variációt megengednek. Ezekben belül az egyén elfoglal egy pozíciót, amelyhez azután többnyire ragaszkodik is. Az egyes ember viszonylat-formáit alapvetően rajta kívül álló társadalmi erők határozzák meg, amelyek társadalmi helyzetéből eredően hatnak rá. E determináción belül az őt szocializáló közösségek és jelenlegi életközösségei határozzák meg, hogy szerepviselkedése milyen jellegű lesz, és ezen belül milyen lesz kommunikációs stílusa, milyen jellemző kommunikációs sajátosságai lesznek. De még ezen túlmenően is marad egy elég széles skála, amelyben többé-kevésbé saját döntése alapján választ egy viselkedésmódot, amely azután benne tudatos lesz, legalábbis tudatosabb, mint a társadalmi helyzet és a szocializáció által meghatározott tartomány. A saját döntéssel választott viselkedésszerűségek sem szoros értelemben vett egyéni megnyilvánulások, hiszen ezekre is szociális - interperszonális - befolyások késztetik a személyiséget, eredetük azonban inkább pszichológiai kutatással deríthető fel, nem szociológiai probléma, mint a korábban említett kétféle determináció.

A saját döntés azt jelenti, hogy a személyiség elhatározza, hogy az interakcióban milyen módon kíván viszonyulni különböző partnereihez, és ő maga milyen viszonyulást kíván meg maga felé. Ezt a döntést jelzi a sajátosan megválogatott kulturális szignáljaival. A női szerepnek különböző módon lehet eleget tenni a viselkedés és a kommunikáció, valamint a külső megjelenés tekintetében. Lehet szerénynek, szemérmesnek lenni, egyszerűen viselkedni, visszahúzódni a férfiakkal való érintkezéstől, lehet nyíltnak és bátornak mutatkozni, adni a divatra és kedvelni a férfiak társaságát, és lehet egészen kihívóan viselkedni, a nőiességet hangsúlyozni, csábítónak lenni. Mindegyik viselkedésformához elég nagy szabályszerűséggel tartozik egy hajviselet, ruházatkodási mód, díszítésmód. Minél erősebben hangsúlyozza valaki nőiességét, annál feltűnőbben, divatosabban öltözik, élénkebben viselkedik, több dísz és festést használ, frizurája és ruhakivágása annál merészebb. Ezt az íratlan szabályszerűséget fejezi ki a prostituáltak külseje a világ minden táján, ahol csak az ilyen kulturális szignálok megszerzésére és használatára gazdasági lehetőség van. Minél kevésbé rakja ki magára valaki a „nő vagyok” jelentésű szignálkészletet, annál valószínűbb, hogy a divatos férfi-nő relációs-sémába nehezen vihető bele. A külső tehát jelzése az interakciós stílusnak, amely egy-egy globális viszonylaton belül az egyén szükséglete, választása, esetleg lehetősége. Ugyanez minden szignálra elmondható.

Mai ismereteink szerint a személyiség vezérlő rendszerében, az énben él egy sajátos kognitív képstruktúra, amely a személyiségben önmagáról alakult ki. A kialakulás az egész szocializáció során kapott visszajelentés-tömegből magyarázható. Ezt a kognitív képstruktúrát *identitásnak* nevezzük (Erikson, 1950, 1968; Strauss, 1959; Krappman, 1971 stb.). Úgy

látszik, az igazi integratív funkciókat az énnak ez a része látja el, ez sok tekintetben azonos az amerikai szociálpszichológia *self* koncepciójával (például Shibutani, 1961; Rose, 1962). Minél érettebb a személyiség, annál fejlettebb, egyedibb benne az identitás. Ebben egybeolvadnak és sajátos egésszé válnak a személyiség főbb szerepei és azok a szociális relációk, amelyekkel a szerepek kapcsolatban állnak, valamint az, ami a személyiségben egyéni, sajátos, különös. Nem könnyen alakul ez ki az emberben, a gyermekkori és serdülőkori *identifikációk* (például Lynn; 1971 stb.) nyomán többféle identitásmag kezd fejlődni, ezek a serdülőkor idején egymással gyakran konfliktusba kerülnek; lehetséges, hogy időlegesen a magatartás vezérlését egy olyan identitás veszi át, amely instabilnak bizonyul, és átadja a helyét egy másik formának. A felnőtt emberre a megszilárdult identitás jellemző, ez csak kis részeiben módosul, változik az élet folyamán. Az identitásnak az életkorral párhuzamosan van bizonyos természetes változási menete, ugyanis a felnőttkor delén túl egyes szerepek már nem lehetnek az identitásnak olyan szilárd bázisai, mint korábban - például elhalványul a női és férfi szerep stb. Az identitás főleg a kulturális szignálokban fejeződik ki. A jelvény mutatja a tudatos csatlakozást a formális közösségek valamelyikéhez, a ruha és a hajviselet a nemi szereplehetőségek közötti választást, a gyászviselet az egyes interakciótípusoktól való időszakos mentesülés igényét, a messze villogó fehér bot a vakságot (tehát a bizonyos visszacsatolási csatornáktól való megfosztottságot), a hippy-öltözék a tagadást a konvencionális viselkedés-normákkal szemben és az odatartozást egy új *reference group*hoz stb. Az identitás váltásai, módosulásai szabályszerűen a kulturális szignálok változtatásával járnak. A levágott vagy megnövesztett szakáll, a hosszúból félrövidre nyírt férfifrizura, a sportos viselet átváltása szokványos polgárra stb. mind az identitás valamilyen változását jelenti, mely az egyén élettörténetének, aktuális élethelyzetének ismeretében könnyen érthető és magyarázható.

A személyiség a kulturális szignálokkal nemcsak kifejezi, hanem *keresi* is az identitását. A serdülők túlzott törődése önmagukkal és ruházatukkal például a szexuális identitás kialakulási folyamatának fontos része. Az azonosulással eltanult viselkedésformákhoz rendszerint hozzátartozik az a szignálrendszer is, amelyet a modellszemélyiség használt, tehát például a nőies viselkedésformákhoz a nőies öltözék, hajviselet és festék, a férfias magatartásmintához a dohányzás, a ruha megfelelő szabása stb. Amikor a személyiség elkezd kialakítani identitását, először ezeket a szignálokat szerzi be és használja, ez a legkönnyebb is egyben, mert a megfelelő magatartásforma érettséget és gyakorlást igényel, míg a hajviselet a fodrász rövid munkája nyomán rögtön átalakul, a ruhát pedig csak fel kell venni. Bonyolult visszajelentési folyamatok zajlanak itt le; a személyiség először a *fantáziában* éli meg új identitását, majd elkezd felvenni a megfelelő szignálokat, ezek révén fantáziája erősödik, figyeli magát, hogy jól és jókor alkalmazza-e ezeket, majd interakciókban próbálja ki, és a tapasztalatok nyomán akaratlagosan javít, módosít. A tükörnek - különösen a serdülőkorban és a női szereppel kapcsolatban - nagy a jelentősége. Ennek segítségével van mód állandóan ellenőrizni, hogy helyesen kelti-e a személyiség magáról interakciós partnereiben azt a benyomást, amelyet szeretne, és amely mindig azonos azzal, amilyen ő ténylegesen lenni szeretne. A nemi szerepek szignáljaival kapcsolatban jól látható, hogy mennyire nem lehet bizonyos megnyilvánulásokat egyszerűen az érték koncepciójával elintézni, mennyivel helyesebb ezeket úgy felfogni, mint az interakciós mód kialakítására vonatkozó törekvés jeleit. A női szépség például kulturális érték, ha szociológiai szempontból nézzük, a női szépség ápolása és kultusza a nők személyiségében azonban elsődlegesen azt a célt szolgálja, hogy a férfiak jobban figyeljenek fel rá, hogy nagyobb érzelmi hév hassa át viszonyulásukat, és hogy általában a szép nő könnyebben, nagyobb hatásfokkal élhesse életét a mindennapi interakciók világában.

A kulturális szignálok tehát a kommunikáció keretei, beállítási módjai. Önálló részei a kommunikációnak csak akkor lesznek, ha valamilyen nem verbális gesztus külön utal rájuk, például a régi idők kabáthajtókája alatt viselt detektívjelvényé valaki a filmekből ismert mozdulattal előhajtja és megmutatja, a szép hajviseletet a fejtartás pici megemelésével hangsúlyozottabbá teszi stb. A kommunikációban azonban fontosabb szerepük van e szignáloknak, mint általában azoknak a testi és környezeti jelenségeknek, amelyekből valakinek a kilétére és a tulajdonságaira lehet következtetni, például a testi hibáknak, a haj őszülésének vagy hiányának, a lakás egyes tárgyainak vagy a rokonok, hozzátartozók külsejének. A kulturális szignálok „útjelzők” a mindennapi kommunikatív viszonyok területén.

A kulturális szignálokkal kapcsolatosan sok szó esett a nemi szerepekről abban a vonatkozásban, hogy ezek a szignálok a nemi szerep kifejezői. Itt kell megemlíteni, hogy a két nem szinte minden nem verbális kommunikációs csatornán át állandóan közöl olyan jelzéseket, amelyek egyrészt a nemi szerepet tükrözik, másrészt ennek kvázi „aktivizációs állapotát”, vagyis azt, hogy a személyiség milyen mértékben igyekszik ezt a szerepet előtérbe tolni az interakcióban. Rendszerint más nemű és szexuálisan vonzó interakciós partner mozgósítja legerősebben a nemi szerep kifejezését. Ez az - az amerikai szakirodalomban *sexual display-nek* nevezett - összetett nem verbális kommunikáció erősen „rájátszik” a kulturális szignálokra, ugyanakkor csaknem teljesen a metakommunikáció kategóriájába tartozónak tekinthető. Újabban ez a jelenség kiterjedt kutatások tárgya (például Buck-Miller-Caul, 1974; Mehrabian-Ksionzky, 1974; Argyle-Cook, 1976). Igen érdekesek a problémakör szexológiai és szexuálpatológiai vonatkozásai (például a homoszexualitással kapcsolatosan).

A kulturális szignálok kérdése szociológiailag jobban érthető, ha arra gondolunk, hogy a társadalmi együttélés egész rendszerét *vizuális jelek* szabályozzák, és a civilizáció fejlődésével párhuzamosan ezek mind nagyobb jelentőségre tesznek szert. Ennek szembetűnő példája a közlekedési jelzések terjedése, a különböző eligazító kiírások és piktogramok egyre nagyobb száma. A kulturális szignálok az emberi interakciókban ennek a nagy rendszernek a részeit képezik, mivel azonban az interakciós szférában hatnak, lélektani szerepük különleges.

## IV. A közvetlen emberi kommunikáció folyamatai és dinamikája

Az előzőekben felsoroltuk a kommunikáció minden mechanizmusát és „kellékét”. Ez azonban még nem a kommunikáció leírása volt. A leltárszerű vagy „anatómiai” jellegű felsorolás szükségszerűen túlzottan elkülönítette a kommunikáló és a kommunikációt befogadó felet, tehát túlzottan ragaszkodott a kommunikációs aktus egyszerű modelljéhez. Ennek során a szemlélet inkább intraperszonális maradt, mert hiszen a személyiség képességeiről, kommunikációs csatornáiról volt szó. A társadalmi kommunikáció modellje csupán a legegyszerűbb alaphelyzetre, az idegenek kommunikatív kapcsolódási lehetőségeire adott magyarázatot, illetve keresztmetszeti képen kifejezte, hogy vannak magánjellegű minősített kapcsolatok, amelyek a kommunikáció fontos kontextusait alkotják. Kellően felhívta a figyelmet arra, hogy a kommunikáció modellje alakzatában hasonlít a régi atommodellhez: a kommunikáló felek körül a mind általánosabb társadalmi determinációk rétegei, „elektronhéjai” helyezkednek el, amelyek egymással összefüggenek, és amelyek közül a belsők befolyásoló ereje nagyobb.

A kommunikáció modern teoretikusai azt hangoztatják, hogy a kommunikáció kutatásában és valóban adekvát leírásában az individuális szemlélettel teljesen szakítani kell. A kommunikáció mindig valamilyen *rendszer* része, és mint rendszermegnyilvánulás, mindig más és több, mint alkotórészeinek egyszerű összege (Scheflen, 1965, 1967; Watzlawick-Beavin, 1967 stb.). A rendszer ad a kommunikációnak végső soron értelmet, a rendszeren belül mindig valamilyen *strukturálódás* van, amely a kommunikáció jellegzetességét biztosítja. A kommunikáció sohasem izolált akció, hanem mindig *folyamat*, e folyamaton belül a kommunikatív *esemény* csak vizsgálat céljából különíthető el. Azok a kutatók, akik a kommunikációs események vizsgálatával foglalkoznak (például Scheflen), az eseményt is általában több olyan egyszerű aktusból összetettnek tekintik, mint amilyenről a kommunikáció modelljében szó volt. Az esemény értelmét annak szociális minősítése adja (például köszönés, segélykérés, felvilágosítás stb.). A kibernetika és a rendszerelmélet a kommunikáció dinamikájának szemléleti alapja. Ennek minden koncepciója a kommunikáció elméletében valamilyen minősítést, szerepet kap. A kommunikációs esemény vizsgálata általában mikroszkopikus nagyságrendű a mindennapi kommunikációs folyamatok elemzéséhez képest, az esemény nagyságrendjében általában a *zárt rendszer*, a *homeosztatisz rendszer* modellje használatos, ebben elsősorban a *szabályozás és visszacsatolás (feedback)* mechanizmusa (például Ashby, 1958, 1960), az életszerű kommunikációs folyamatok vizsgálatában pedig a *nyílt rendszer* modellje (Milsom, 1967; Bertalanffy, 1968 stb.). A nyílt rendszert Maruyama (1963) szemléletes kifejezésével *morfogenetikus* rendszernek is szokták nevezni, mivel alaptulajdonsága, hogy állandóságát megőrizve (*morfosztázis*) változékony, fejlődésre képes, alkalmazkodni tud a megváltozott feltételekhez.

### 1. A kommunikációs dinamika alapelvei

Részben a rendszerkoncepció nyomán, részben a folyamatszerűség figyelembevételével szoktunk a kommunikáció dinamikájáról beszélni, kifejezve ezzel, hogy a kommunikációs folyamatokban erők és ellenerők összjátéka alapján jön létre valamilyen esemény vagy állapot. E dinamikus arculatnak és általában a valós kommunikációs folyamatoknak van néhány olyan tulajdonságuk, amelyek már egészen általános szinten tisztázottnak tekinthetők, ezért úgy lehet használni őket a kommunikációs kutatásban, mint alapelveket. Több ilyen elv is ismeretes, ezeknek kimunkálása főleg a Palo Alto-i iskola érdeme. Mint már többször is

említettük, a közvetlen emberi kommunikáció elmélete nem lezárt diszciplína, így nem lehet azt állítani, hogy ma valamennyi lényeges alapelvet ismerjük. Csak annyit lehet mondani, hogy irodalmi adatok alapján ma a következők látszanak az emberi kommunikáció sarkalatos folyamat-tulajdonságainak:

a) *A kommunikáció szükségszerű:* Az ember olyan bonyolult normatív térben él, annyi szabály, előírás, elvárás irányul a viselkedésére, hogy ha interakciós térben van, bármit csinál is, kommunikálni kénytelen. Ha nem csinál semmit, akkor is kommunikál, mert egy jelentéssíkon kifejezi a viszonyulását valamilyen normához, és a nem kommunikációra való törekvése is mozgásos energiát igényel, hiszen a kommunikációs sémák erősen automatikusak, és az interakciós térben természetszerűen jelentkezik a készítés a kommunikációs megnyilvánulásra. Semmit nem tenni különben is csak rövid ideig lehet, tehát ez a legszélsőségesebb eset is csak egyetlen kommunikációs eseményben valósulhat meg, mert a nem cselekvés kommunikációs választ vált ki az interakciós partnerből, rendszerint szankciót, amelyre már lehetetlen nem válaszolni.

b) *A kommunikáció szükségszerűen többszintű és többszintű:* A többszintű jellegről már korábban volt szó, a többszintűség azt jelenti, hogy minden emberi kommunikáció legalább két szinten folyik, az egyik szint a közléstartalom szintje (*content level*), a másik pedig a közlők közötti relációra vonatkozó szint (*relationship level*). Ez a két szint mindig megvan, és kapcsolatban áll egymással. A relációs szint valamiképpen mindig minősíti magasabb elvontsági rétegben a tartalmi kommunikációt. A tartalmi kommunikáció vagy a nyelv, vagy valamilyen egyezményes nyelv, jelrendszer, kulturális jelzés, a relációs szint viszont a nem verbális közlések valamilyen alakzata. A két kommunikációs szint megkülönböztetésének - mint látni fogjuk - nagy gyakorlati jelentősége van.

c) *Digitális és analógias kommunikáció.* Erről már volt szó, ez egészen általánosan annak a megfogalmazása, hogy mindazok a jelentéstartalmak, amelyek a nem verbális jelzésalakzatokban fejeződnek ki, általában nem foglalhatók szavakba, ugyanúgy, mint ahogyan a nyelvi közlésben sem oldhatók fel szavakká a szimbólumok, a képes közvetlen jelentéstartalommal rendelkező, de metaforikusan használt fogalmak. A nyelvi kommunikáció digitális kód, ha a számítógépek programozásának szakkifejezését alkalmazzuk, míg a nem verbális kommunikáció és a szimbolikus (művészi) kommunikáció analógias kód segítségével megy végbe. Watzlawick és munkatársai szerint a digitális kódnak az emberi relációkra vonatkozóan nem megfelelő a szemantikája, ezzel szemben az analógias kód pontos szemantikával bír a relációkra nézve. Watzlawick felhasználta Morris (1938) elméletét, amely szerint a kommunikáció három nagy területre bontható, *szintaktikára*, amely a jelek közötti viszonyt foglalja (nyelvtan stb.), *szemantikára*, amely a jel és az általa jelzett valóság viszonyát tárgyalja, és végül *pragmatikára*, amely a közlő személyek viszonyára utaló szabályszerűségeket foglalja magában. Morris modellje főleg a verbális kommunikáció sajátosságait tartotta szem előtt, de a pragmatikus arculat a nem verbális kommunikáció megismerése nyomán új tartalmat kapott. A kommunikáció relációs szintje, amely főleg analógias kódban történik, a kommunikáció pragmatikájához tartozik (Watzlawick-Deavin-Jackson, 1967).

d) *A kommunikáció tagolt (puntuált).* Annak ellenére, hogy a kommunikáció folyamat, amelyből egy-egy esemény csak nehezen szakítható ki, szükségszerűen és állandóan belső tagoltsággal rendelkezik. E tagoltságnak magának is kommunikációs funkciója van, nyomatékosítja, kiemeli, bizonyos mértékig egységekre bontja a kommunikációt. A tagolási struktúrák is értelmezhetők az interakciókban, ezeknek is kommunikációs értékük van. Mind a digitális (nyelvi), mind pedig az analógias kommunikációban szerepet játszik a tagolás. A tagolás által létrehozott struktúrák és kommunikatív hatások a relációs szinthez tartoznak.

e) *A kommunikáció mint folyamat két típusú lehet.* Minden kommunikációs folyamat két alaptípus egyikébe sorolható a kommunikációban részt vevő felek egymáshoz való viszonya szerint. A kommunikáció vagy *egyenrangú* (szimmetrikus), vagy pedig *egyenlőtlen*. A szimmetrikus kommunikációban a résztvevők egyforma lehetőségekkel rendelkeznek a kommunikáció befolyásolására. Az egyenlőtlen kommunikációban az egyik vagy másik fél befolyása nagyobb. Az egyenlőtlen kommunikációs viszonyt szokták *komplementernek*, kiegészítőnek is nevezni, e kifejezés mögött valószínűleg olyan meggondolás húzódik, hogy a kommunikációban a befolyásolási többlet a másik fél rovására történhet csak, így a két fél lehetőségei egymást kiegészítve mindig állandó értéket adnak.

f) *A kommunikációban reciprocitás uralkodik.* A kommunikációnak alapszabálya, hogy uralkodik benne a válaszkényszer, a válaszkölcsönösség elve, függetlenül attól a szabálytól, hogy nem kommunikálni nem lehetséges. Több szakember szerint a reciprocitás vagy az egyenlő csere elve alapvető törvényszerűség az egész társadalmi szisztémában, annak mindenféle vetületében. A kölcsönösség abban fejeződik ki, hogy minden kommunikációban és szabályozott interakcióban a két fél megnyilvánulása a másik megnyilvánulásának szükségszerű feltétele, ha már a tranzakció megindult. A reciprocitás már a primitív kultúrákban is jelentkezik, a mindennapi szemléletben éppúgy mélyen rögzült, mint ahogyan a különböző intézményformák is képviselik. A reciprocitás elve megmutatkozik a szankciók és a normatív szabályozások etnometodológiai és jogi gyakorlatában egyaránt.

g) *A kommunikáció „vétele” és „emissziója” pszichológiai szükséglet.* A kommunikáció nem csak egy a sokféle emberi viselkedésforma között, kitüntetett jelentősége van abból a szempontból, hogy az embert biopszichológiai szükséglet készteti arra, hogy kommunikáljon, és kommunikációkat kapjon - vagyis kommunikatív folyamatban vegyen részt. E szükséglet miatt szoktak a kommunikáció „respiratorikus” (lélegzéssel) jellegéről beszélni, ezzel azt fejezve ki, hogy a kommunikáció olyan, mint a levegővétel. Az utóbbi évtizedekben sok úgynevezett izolációs kísérletet végeztek emberen és állaton, ezek során az élőlényt hosszabb-rövidebb ideig társaitól - egyes esetekben minden szenzorikus ingertől (szenzoros izoláció) - elkülönítve tartották. Minden ilyen izolációs helyzet a személyiség valamilyen károsodását vonja maga után, állatkísérletben a személyiségfejlődés korai időszakaiban alkalmazott izoláció a személyiség tartós irreverzibilis zavarát váltotta ki.

h) *Minden kommunikációs eseményben a hírközlő tendencián kívül cselekvésre felszólító (promotív) tendencia is érvényesül.* A kommunikáció alapvető célján, az információközlésen kívül mindig megjelenik egy másik cél is, a közlést befogadó személyiség, a kommunikációs partner befolyásolásának célja is. Ez azonban rejtett cél, csak ritkán - többnyire a nyílt felszólító közlésekben - kerül előtérbe, általában a kommunikáció relációs szintje hordozza, gyakran pedig a kontextuális háttérben kap egy közlés promotív jelleget. A promotív aspektus a kommunikáció elemi mozzanatában, aktusában nem mindig ismerhető fel, nagyobb eseményeiben azonban jelenléte mindig nyilvánvaló.

## 2. A metakommunikáció jelensége és szerepe

A kommunikációk többszintűségének felismerése a *metakommunikáció* jelenségének és jelentőségének tisztázódása nyomán történt. A Palo Alto-i munkacsoport megállapította, hogy minden tartalmi - úgynevezett *direkt* - kommunikációt kísér valamilyen relációs kommunikáció, amely nem szándékos, nem akaratlagos - indirekt -, de amely a tartalmi kommunikációval szabályszerű összefüggésben áll. A relációs kommunikáció jelentése mindig a tartalmi kommunikációra vonatkozik, arról szól, azt minősíti, tehát „kommunikáció a kommunikációról”. A kommunikációról szóló közlés mindig magasabb elvontsági szintet jelent, ezért a tudományelméletben szokásos „meta” előtaggal (metanyelv, metateória stb.) különböztették meg (Bateson-Ruesch, 1951 stb.) A metakommunikáció koncepciójának jogosságában egyes kutatók kételkednek, miután a koncepcióban rejlő sokféle összetevő a kutatások során ismeretessé vált. Valószínűleg a fogalom - mint a tudományos fogalmak többsége - csak időszakos érvényességű és életű, de pragmatikus szerepe jelenleg igen nagy, hiszen elemezhetővé teszi a kommunikációs jelenségeket a direkt és a minősítő közlési szint megkülönböztetésével.

*Kommunikáció nincs metakommunikáció nélkül.* A metakommunikáció is a kommunikációs esemény és folyamat tartozéka inkább, mint az aktusé, ezért nem egyszerűen jelzésről vagy jelkonstellációról érdemes beszélni, amelyre pedig csábít egyes aktusok nagyon nyilvánvaló és pregnáns metakommunikatív tényezője, hanem jelzéssorról, jelzésfolyamatról. A metakommunikáció főleg a nem verbális csatornákat veszi igénybe, ritkábban a verbális kommunikáció strukturális sajátosságaiban jelenik meg. Elég gyakran a metakommunikáció a verbális közlés nagyon nyilvánvaló szituációs vagy relációs kontextusából is kiderül, ritkábban csak abból áll. Ez utóbbi esetben általában rövidebb verbális közlésről van szó, mely szinte szükségképpen ellentmondásos, inkongruens a kontextusból következő elvárásokkal. A kontextus sokszor előzményi vagy kapcsolati kontextus ilyen esetben, ritkábban normatív.

Fontos körülmény, hogy a verbális közlésben rejlő metakommunikatív hatásokat (és volta-képpen minden olyan metakommunikációt, amit nem az indirekt nem verbális kommunikáció, tehát a hang, a mimika, a tekintet, a gesztusok, a testtartás stb. közvetít) *utalások* hordozzák. Itt kap nagy szerepet a kontextus, például a szituáció, amelyben a kommunikáció folyik, a kommunikáló felek társadalmilag strukturált viszonya stb. Mint a társadalom normatív szabályozási rendszeréről szólva már elmondtuk, a szituációból a szerepviszonyokból és a különböző társadalmi szokásokból, szabályokból stb. elvárások származnak, és az utalás rájuk gyakran elegendő ahhoz, hogy a másikat, a kommunikációs partnert valamiben befolyásolja. A metakommunikációt ezért szokták azonosítani a kommunikáció rejtett, úgynevezett utasító vagy parancsoló (*command*) effektusaival, illetve a kommunikáció úgynevezett *promotív* arculatával (erről lásd: Buda, 1975). A metakommunikációban valósul meg tulajdonképpen a már említett szociálpszichológiai elméleti orientáció, az úgynevezett *interpretatív paradigma* legelemibb aktusa és a metakommunikáció koncepciójából érthető, hogyan is függ össze ez az interpretatív paradigma a hagyományos szociológiai felfogással, a normatív paradigmával. A metakommunikáció ugyanis a leggyakrabban az, ami az interakciós helyzet, a kommunikáló felek közötti viszony közös konstruálását, illetve interpretálását végrehajtja (erről bővebben és sajátos szempontból: Habermas, 1981 ).

A metakommunikáció elsődleges jelentéstartalma *a közlő viszonya a közlést befogadóhoz*. Ez a törzsfejlődésileg legősibb tartalma is. Ez a viszony ugyanis sokféle lehet, leggyakrabban társadalmilag kialakított és mintázott, de vannak benne alapvető biológiai összefüggések is. A viszony a pozitívtól a negatív érzelmi viszonyulásig terjedő skála valamely pontja. E skála valószínűleg folyamatos, azonban vannak benne sűrűsödési pontok, amelyek a percepcióban mint különálló megnyilvánulások jelentkeznek. A *személyes* viszony jelzése ősi „promotív”

kommunikáció, az interakciós partner elhárítását, eltávolítását vagy közelítését, vonzását célozza. A reciprocitás szabálya alapján ez többnyire a mindennapi kommunikációkban meg is valósul. A viszonyjelző metakommunikáció a közlést kapónak fontos szignál, ennek nyomán a direkt kommunikáció tartalmaiban inkább kételkedik, hírértékük csökken számára, és nyílt promotív elemeitől általában elzárkózik, ha a viszonyról negatív jelzések érkeznek, és mindez fordítottnak érvényesül, ha a jelzés pozitív.

Ez az alapvető, biológiai-lélektani jellegű viszonyulás a személyes szférában sokszor átüt mindenfajta szociális viszonymeghatározáson. Mivel többnyire észrevétlenül érvényesül, nehezebben hozzáférhető, befolyásolható a társadalmi előírások révén. Szimpátia- és antipátiaviszonyok, szexuális késztetések és érdeklődések, személypercepciók preferenciák, különféle pszichopatológiai sajátosságok játszanak itt szerepet. A személyes viszonyjelző metakommunikációnak igen gyors és automatikus a percepciója, gyors a rá adott metakommunikatív válasz is, az egész kölcsönhatás tudatossága nagyon alacsony fokú. Ez általában a metakommunikációra egészében jellemző. A percepció maga könnyebben tudatosítható, különösen akkor, ha valaki tudatos fogalmi kategóriákkal rendelkezik introspekcióinak kifejezésére és minősítésére. A metakommunikatív közlés viszont csak nagyon ritkán és csak nagyon kis fokban lehet tudatos, akaratlagosan nem befolyásolható, illetve esetleg csak egyes összetevői változtathatók meg, de ezek az egész kommunikációban kifejtett metakommunikatív effektust nem módosítják.

A metakommunikáció csupán tompítható néhány kulturális gyakorlat révén. Ilyen például - számos európai arisztokráciában és nyomukban a polgárság felső rétegében - a nem verbális kommunikáció visszafogása, például a gesztikuláció és a mimika nyilvánításának tilalma, a tekintet „szemérmes”, merev beállítása, a kontroll a testtartás felett olyan módon, hogy valamilyen állandó tartást igyekszik felvenni valaki („kihúzza magát” stb.). Bizonyos fókig a metakommunikációt ruha is tompíthatja (például az arcot beárnyékoló kalap vagy fátyol, a túlbő női köntös stb.), vagy a hajviselet (például a serdülő lányok arcot takaró, kétoldalra fésült hosszú haja, a szemekbe lógó frufru), a napszemüveg vagy az arc festése, bizonyos kultúrákban és kulturális alkalmakkor pedig a maszk.

Alaptétel, hogy a metakommunikáció a személyiség állapotának hű tükré, „hamis” metakommunikáció nem képzelhető el, amennyiben a közlést befogadó a metakommunikáció és a direkt kommunikáció közötti inkongruenciát nem veszi észre, ez csak kis részben a közlő leleplező és félrevezető megnyilvánulásai miatt történik, sokkal inkább a közlést befogadó szükségleti állapota miatt, amelyben a percepciót aktív erők torzítják, hamisítják meg („*mundus vult decipi...*”). Tipikus példa a szerelmes, aki öntudatlanul, akaratlanul, de igen aktív pszichológiai erővel fojtja el azokat a percepciókat magában, amelyek a partner metakommunikációja nyomán jelzik, hogy a viszony abban más, mint ahogyan ő szeretné.

A személyes viszonyjelzésen kívül a metakommunikáció jelzéseket közvetít a személyiség érzelmi viszonyulásáról:

a) a közlés tartalmához

- aa) a közlési tartalom valóságát illetően: igaz-nem igaz
- ab) a közlési tartalom szubjektív fontosságát illetően,

b) a közlés szituációjához

- ba) a közlési szituáció társadalmi viszonylatához, szerepviszonylatához,
- bb) a közvetlen kontextushoz - más személyek jelenlétéhez, az interakció helyéhez stb.,



c) a közlés jellegéhez, kulturális minősítéséhez

ca) a kommunikáció mint humor,

cb) a kommunikáció mint játék.

A metakommunikáció „meta”-természete, minősítő jellege különösebben nem szembetűnő a személyek közötti viszonyt mutató jelzésekben, bár itt is a másik emberhez való szimpátia-, vagy antipátiaviszony általánosabb szinten minősíti a kommunikáció direkt tartalmát, sőt esetleg még a metakommunikáció egyes elemeit (például a társadalmi viszonylatot kifejező jegyeit) is. A most felsorolt metakommunikatív szintű közlési rétegekben azonban már nyilvánvaló, hogy ezek mintegy címként minősítik a direkt közléseket, mégpedig a legfontosabb interperszonális vetületekben - igaz-nem igaz, komoly-tréfa, lényeges-nem lényeges a közlőnek stb. A „meta”-jelleg tehát érvényesül.

A metakommunikáció mai ismereteink szerint nem írható le. Nincsenek olyan jelek, amelyekkel egyes metakommunikatív megnyilvánulásokat egyértelműen ki lehetne fejezni. A kinezika megpróbálta megtalálni a nem verbális kommunikáció „nyelvét”, Birdwhistell például az amerikai ember minden mozgásos megnyilvánulását, aminek csak kommunikatív értéke van, leírhatónak vélte 33 „kinéma” - mozgási egység - kombinációiból, de jelrendszere nem terjedt el, sőt az újabb kutatások kétségessé is teszik, hogy ilyen leírás lehetséges. (Birdwhistell, 1970.) Elvileg is nagyon nehéznek tűnik a metakommunikáció megragadása, mert a metakommunikáció a kommunikációs folyamat, dinamika tartozéka, és igen bonyolult, állandóan változó összefüggésekben manifesztálódik, amelyeket nagyon nehéz jellemezni, leírni. A kontextus és a viszonylat is igen sokféle variációs lehetőséget adna, amelyben a nem verbális megnyilvánulásoknak más és más értelme van. Ezenkívül a nem verbális kommunikáció jelváltásai is igen gyorsak, a kinezika vizsgálataiból tudjuk, hogy egy sor olyan mimikai és gesztusmozgást, amelynek jelentése van, csak lassított felvételen lehet vizsgálni.

A fogalmi leírás nehézségei érthetőbbekké válnak, ha a számítógépes kód két típusának metaforáját vonatkoztatjuk a problémára. A nyelvi leírás az úgynevezett *digitális* kódnak felel meg, mert számszerűsíthető és különválasztható kódelemekkel építkezik. A nem verbális kommunikáció - és így nagyjából a metakommunikáció is - csak görbével fejezhető ki, *analógiás* kódban, elemei nem választhatók külön, intenzitást is tükröznek.

A leírás nehézségei ellenére ezért tudunk mégis beszélni a metakommunikációról, és azért ismerjük számos szabályszerűségét, mert perceptív megragadására valamennyien képesek vagyunk, és különösen képessé válik az, aki ezt gyakorolja. A metakommunikáció alakzatainak felfogása éppúgy sajátja minden ép embernek, mint az anyanyelv felfogása és megértése is. Ennek során természetesen csak a nagy egységek, a társadalmilag minősített, ismételt jelentkező metakommunikációk különíthetők el. A mindennapi percepció felhasználása a metakommunikációk kutatásában persze nem teszi lehetővé a teljes módszerességet, mert a kommunikációs folyamat egyes eseményei nem különíthetők el eléggé, és az egyes jelenségek értelmezésében sokféle és különböző támpontokat használhatunk fel. Nagyon érdekes maga az a folyamat, ahogyan a metakommunikációk értelmét felismerjük. Ha az introspekció során utánagondolunk, hogy interakciós partnerünk milyen jelentést is közvetített valamilyen mozgásával, gyakran képzeletben elő kell idéznünk magunkban ugyanazt a mozgásos állapotot, amelyet megszövegezve a másik viselkedésének magyarázatát tudjuk adni. A pszichoterapeuta a páciens empátiás megközelítése során sokszor dolgozik ezzel a technikával, legalább képzeletben megpróbálja felidézni magában azt az érzelmi helyzetet, amelyben az valamilyen testtartásban valamilyen mimika és hanghordozás mellett lehet. A pszichoanalitikusok részben azért ragaszkodnak a sokat bírált és sokat gúnyolt „couch”-helyzethez, a beteg fektetéséhez, mert a beteget hallgatva, esetleg arcát oldalról-hátulról figyelve, jobban szabadon tudják

engedni fantáziájukat, nem kell attól félniük, hogy a túlzottan szabadon engedett mimika rezdülései a szemben ülő beteg számára zavaró visszajelentésekké válnak. A mimikán és a testi beidegzéseken áthullámozó szenzáció viszont az empátiás megértés mélyebb lehetőségeit biztosítja. Talán ez az empátiás folyamat - amely a mindennapi életben is számtalanszor előfordul (például labdarúgást figyelve szinte érezzük a lábunkban a csatár rúgását, a „western” verekedési jeleneteiben a mi öklünk is összeszorul stb.) - lehetett az alapja a jól ismert James-Lange-féle érzelmetheóriának, amely szerint az érzelmek keletkezési helye a motoros izomzat, ennek összehúzóódásait érzi a központi idegrendszer, és éli meg érzelmként. Ha meggondoljuk, hogy a szerzőpárosból James nem más, mint William James, a neves pragmatista filozófus és pszichológus, akinek munkásságát nem az empiria, hanem sokkal inkább az introspekciók feldolgozása és általánosítása jellemezte, ez a feltevés nagyon is kézenfekvőnek látszik.

Mindenesetre a saját *common sense*-ünk, kissé begyakorolt belső észlelésünk alapján is jól felismerhetjük a metakommunikációkat. A személyes viszonyon belül a szimpátiát a verbális közlés tartalma mellett jelentkező nagyobb odafordulás, közelebb állás vagy hajolás, a tekintet és a mimika sajátos formája, a mosoly, a hang érzelmegazdagsága is jelzi. Az antipátia a távolságtartásban, a mimika „zárttságában”, a tekintet szigorúságában, a hang egyenletes tónusában nyilvánul meg. Az antipatikus személyre kevesebbet nézünk. Jól ismert a rangkülönbségnek - tehát a szerepviszonylat egyenlőtlenségének - metakommunikatív jelzése. Bizonytalan apró mozgások, a tekintet „zavart” elfordítása, a hang megremegése jelzi a közlő személyiség belső feszültségét, és ha ez olyan kontextusban jelentkezik, amikor a direkt közlés valóságtartalma kétes, a hazugság jelének tekintjük. A szem „lesütése” és általában a szégyen kommunikatív kifejeződése mintegy azt a funkciót szolgálja, hogy a személyiség ne is lássa saját viselkedésének, kommunikációjának következményét a másik emberen, mintegy kikapcsolja a visszajelentést, amely számára kellemetlen hírt hozna. A tekintet és a kinezika apró változásaiból felismerjük, hogy interakciós partnerünk egyedül van, vagy van-e még valaki ismerős mellette vagy a közelében (például utcán vagy egyéb nyilvános helyen, esetleg szobában), mert ilyenkor metakommunikációja más. Sajátos a játék és a humor metakommunikációja, ennek segítségével olyan interakciók bonyolíthatók le, amelyek egyébként sértőek lennének valakire nézve, vagy kellemetlen szankciókat vonnának maguk után (Bateson, 1972). A játék metakommunikációszerű sajátos jelzése már magasabb rendű állatokban is megfigyelhető, a játékos viaskodás, küzdelem előtt másfajta jelzésváltás bonyolódik le a két állat között, ennek eredménye, hogy nem károsítják egymást (Haley, 1963).

Az introspektív, mindennapi gondolkodásra építő megközelítés nagy előnye viszont, hogy a metakommunikáció funkcióját ennek segítségével jobban meg lehet állapítani. A legáltalánosabb és keresztmetszetibb vetületben a metakommunikációnak fontos szabályozó *funkciója* van az interakcióban. A metakommunikációval a személyiség megszabja, hogy milyen jellegű, stílusú kommunikációs viszonyban van a másikkal az adott szituációban és az adott kontextusban, valamint a kommunikáció tárgyát, témáját illetően. A viszony vonatkozik mind a személyes érzelmi megnyilvánulásra vagy privát természetű kapcsolatra, mind pedig a szereprelációkra. A társadalmi viszonyok stabilitása jórészt a metakommunikáció viszony-szabályozó mechanizmusa segítségével biztosítható. A metakommunikáció a társadalmi viszonylat legfőbb „beállítója”, amellet, hogy a szerepfelvételnek számos más irányjelzője is van, mint például az említett kulturális szignálok vagy a szituáció különféle jegyei. Szabályozó a metakommunikáció annyiban, hogy a megfelelő jelzésekkel állandóan az előírt vagy megkívánt viszonyformában igyekszik tartani az interakciós partnert. A reciprocitás elve alapján a metakommunikáció általában a vele kezdeményezett viszonyformának megfelelő választ kap, de ha mégsem, akkor a folytatás előbb-utóbb eléri a választ, amire törekszik.

A metakommunikáció említett meghatározása ismételten felveti az információ, az expresszió és a kommunikáció viszonyának és elkülönítésének kérdését, különösen azzal, hogy a közlési tartalom valóságértékére vonatkozó jelzéseket is feltételeztünk benne. Azt a tényt, hogy a közvetlen kommunikáció során észrevevesszük, ha nem mondanak igazat nekünk, vagy hazugságaink kiderülhetnek, többféleképpen is lehet magyarázni. Lehet úgy felfogni, hogy élet-tapasztalat alapján helyesen értékeljük azokat a viselkedésmintákat, amelyek a hazugságról információt adnak. Lehet azt mondani, hogy a hazugság készítése a személyiségben belső konfliktust okoz, és ez jut kifejeződésre. Végül, ha azt mondjuk, hogy az ember kommunikálja, hogy ő hazudik, ez paradoxnak tűnik, hiszen a hazugság éppen az a fajta kommunikáció, amelynek fő célja a közölt tartalom elhitetése. Ezt a kérdést érdemes felvetni, mert nagy szemléleti jelentősége van annak, ha implikációit végiggondoljuk. Van rá felelet, és ez alkalmas arra, hogy kiemelje a kommunikációs nézőpont rendkívüli fontosságát a pszichológia szempontjából. Erről a későbbiekben lesz szó.

### **3. A „technikai” metakommunikáció jelenségei**

A metakommunikáció - mint láttuk - eléggé összetett jelentéstartalmakat hordoz, ezeknek együvé tartozását csak az indokolja, hogy mindegyik a direkt kommunikációra vonatkozik, és azt minősíti. Még egy réteg van a metakommunikáció jelenséggörében, amelyet azonban külön célszerű tárgyalni, mivel nem a kommunikációs tartalomra, hanem magára a kommunikációs folyamatra, annak menetére irányul, azt szabályozza. Már tettünk róla említést a nem verbális kommunikáció csatornáival kapcsolatban. Ezt a fajta metakommunikációt „technikai”-nak nevezhetjük, mert a kommunikáció technikai vetületeivel kapcsolatos. Ide-tartoznak emblémaszerű jelzések, kinezikai megnyilvánulások, mimikai és vokális jelek stb. Ezekkel szakítja meg az egyik fél a másik kommunikációját, éri el abban a hangerő vagy a sebesség változtatását, fejezi ki a meg nem értést, a folytatás igényét stb. Ez a nem verbális kommunikációs szint éppúgy állandóan jelen van és működik, mint a metakommunikáció általában, és kíséri a közlési folyamatot. A direkt tartalomra figyelve ez a szint gyakran teljesen észrevétlen marad, holott nagy aktivitás folyik benne. Vitákban, veszekedésekben, élénk tárgyalások során például a résztvevők nagy vokális, mimikai és gesztusbeli erőfeszítéseket fejthetnek ki, hogy szóhoz jussanak, hogy megszakítsák vagy redundanciára kényszerítsék a másikat stb., anélkül, hogy ez bennük feltétlenül tudatossá válna. A technikai metakommunikáció is szabályozó jellegű, magát a kommunikációs folyamatot szabályozza, és dinamikus jelenség, mert legtöbbször ütközik a kommunikációs partner hasonló szabályozási akcióival. A kommunikáció normatív meghatározottsága részben erre is kiterjed, egyes szerepviszonylatokban a kommunikáció technikai irányítása is csak az egyik, a társadalmilag magasabb rangú vagy erőfölényben lévő fél kiváltsága. Általában ha a kommunikációs tartalom szubjektív fontossága ezt nem indokolja, és nem áll fenn nyílt vita és antagonizmus a kommunikáló felek között, a kommunikáció erőszakos megszakítására szankciók vonatkoznak, illemszabályok tiltják. E szabályok nem érvényesek a magasabb társadalmi státuszú egyénre, főleg akkor, ha az a másikkal közvetlen alá- és fölérendeltségi viszonyban van. Így a szülő megszakíthatja gyermekének, a tanár diákjának, a főnök beosztottjának kommunikációját, és ő kezdeményezhet közlést helyette. Ugyanez az apa és az anya között (modern, nem patriarchális társadalomban), a tanári szobában vagy a műhelyben már nem vihető végbe, ez már sértődést szül. A technikai metakommunikáció az emberi kommunikációban igen jól begyakorolt, zavartalanul, zökkenőmentesen működő közlési szint, így ezzel a továbbiakban nem kell külön foglalkoznunk. A technikai metakommunikáció számos példával illusztrál-

ható. A beszéd folyamatban például a száj kinyitása azt jelzi a másik számára, hogy szóhoz akarunk jutni, ezt a kezek felemelésével, illetve az ujjak mutatásszerű kinyújtásával, valamint a mimika készenlétet kifejező állásával nyomatékosíthatjuk. Még erőteljesebb a jelzés, ha meg is érintjük egymást. Ha a beszélő észreveszi, hogy a másik szeretne szólni, a hanghordozással és kézfelemeléssel jelzi, hogy várjon még, be akarja fejezni mondandóját. A hallgató fél különféle, többnyire koordinálatlan mozgásokkal jelzi, hogy nem köti le a másik közlése. Jellegzetesen észre lehet venni, ha a másik nem figyel, vagy nem a kommunikációs helyzetre figyel. Az „értetlenség” kifejeződése az arcon jelzés, hogy a verbális közlésnek más stratégiát kell adni, vagy redundánsnak kell lennie, mert a másik nem érti, amit mondunk. Általában a technikai metakommunikáció elegendő a kommunikáció, illetve az interakció folyamatának szabályozására, csak ritka - inkább a kommunikáció patológiája irányába mutató - eset, hogy erőteljesebb kommunikációs eszközökre van szükség, például bizonyos normák vagy utasítások kimondására, kommentálására.

#### **4. A metakommunikáció „morfogenetikus” dinamikája - kapcsolatalakulás metakommunikáción át**

A metakommunikáció szabályozó szerepét úgy szokták kifejezni, hogy a Thomas-féle szituációmeghatározási paradigma mintájára azt mondják, hogy a metakommunikáció az, amely *definiálja a relációt* a két fél között. Végül is ez a definíció lesz az adott pillanatban a kommunikatív viszony *alapnormája*. Ha a viszonylat valamilyen társadalmilag meghatározott szituáció, akkor a definíció helyezi érvénybe a rá vonatkozó normákat. A definíció gyakran a közlési szituáció meghatározása, és ezen át befolyásolja a viszonylatot. A metakommunikáció a leglényegesebb definiáló momentum, a kulturális szignálok jelentősége ennél kisebb, és esetleg kicsi lehet a szituációé és a kontextusé is.

Erre példát e sorok írója egy olasz városka templomában látott. A templom egyik részében szertartás folyt, sok ember térdelt, oldalt gyóntatószékek helyezkedtek el, amelyekből időnként kilépett egy-egy ember, majd más ment be a helyébe. Az egyik gyóntatószék felé megtört tartású idősebb férfi haladt. Vele szemben katolikus pap jött, díszes reverendában, derekán széles lila szalaggal. A szakrális szituáció, a külső megfigyelő számára látható kontextus azt sugallta, hogy a készülő interakció egy társadalmilag meghatározott viszonyforma, a pap és híve közötti szerep-reláció szabályai szerint fog folyni, a lelkész komoly, tiszteletteljes odafordulást kap, és erre „papi” módon fog válaszolni. Nem ez történt, amikor összetalálkoztak, átölelték egymást, arcuk felderült, beszélgetésük hangneme, vokalizációja azt mutatta, hogy személyes, baráti kommunikáció indult meg köztük. A metakommunikációban látható volt bizonyos visszafogottság, amely nyilvánvalóan a szituációnak vagy a társas helyzetnek szólt. Lényegében azonban az történt, hogy a „beállító” támpontok érvényüket veszítették, és ezek helyett a két ember kommunikációs viszonyát a metakommunikáció határozta meg.

A kommunikációs folyamat igazi dinamikája a kapcsolatmeghatározás, viszonymeghatározás koncepciója alapján érthető meg igazán. A metakommunikációval egy kommunikatív eseményben az egyik fél mintegy *javaslatot* tesz a viszonylat meghatározására. Ez a metakommunikatív közlés azt a promotív jelentéstartalmat hordozza, hogy a másik fogadja el ezt a meghatározást. A meghatározás elfogadása azt jelenti, hogy a másik fél belemegy abba, hogy a kommunikáció további menetében ez a definíció - például egy adott szerepviszonylat, valamilyen szituáció, valamilyen magánjellegű kapcsolati forma stb. - mindkettőjükre érvényes norma a kommunikációban, sőt azon túl esetleg az interakciós folyamatban is. Igen fontos tény ugyanis, hogy a kommunikatív viszony gyakorlatilag magával vonja a teljes inter-

aktív viszonylatot is (például az orvos és a beteg szereprelációjának kommunikatív viszonylata együtt jár azzal, hogy az egyik fél, az orvos megszúrhatja, megvághatja, elkábíthatja stb. a másikat, a beteget). Ez az, amiről a társadalmi viszonybeállítás, illetve viszonzyszabályozás kapcsán már szoltunk.

A viszonylatmeghatározás koncepciója fejezi ki legtisztábban az interpretatív modell, illetve az etnometodológia mondanivalóját az interakcióról, azt, hogy az emberek mindig kölcsönös, kommunikatív tevékenységgel határozzák meg a köztük lévő viszonyt, s ebben úgy járnak el, hogy különböző tipizálási sémákat alkalmaznak a helyzetre, mígnem abban konszenzusra nem jutnak (Garfinkel, 1967). A konszenzus a szituáció és a viszonyforma kölcsönös interpretációját jelenti, ennek során különböző procedurális szabályok vezetnek az egyes szereplőket. Az etnometodológia a tipizálási sémával ugyanazt fejezi ki, mint a közvetlen kommunikáció teóriája a viszonymeghatározással, csak ez utóbbiban a behaviorista szemlélet az irányadó, elsősorban megfigyelhető mozzanatokot ír le, míg az etnometodológia mély bepillantást enged a megfigyelhető mozzanatok mögötti kognitív folyamatokba.

A metakommunikáció segítségével történő viszonymeghatározás rendszerint ellenállással szemben megy végbe, és kompetitív vagy küzdő jellegű esemény. Ezért is szoktunk a kommunikáció folyamatát illetően dinamikáról beszélni. Különösen a magántermészetű viszony definíciója ilyen. A társadalmilag meghatározott viszony többnyire magától áll be, a viszonymeghatározás propozícióját a kommunikációs partner ellenállás nélkül elfogadja. Bár még ilyenkor is gyakran előfordul, hogy a viszony meghatározása nem megy megfelelően, más viszonymeghatározásokkal ütközik. A metakommunikatív viszonymeghatározó jelzések mintegy a közös norma „ajánlatai”, ha ezeket a másik fél nem fogadja el, a saját „ajánlatát” „terjeszti elő” a saját metakommunikatív válaszával. Ilyenkor a viszonylat definíciójáért újabb metakommunikációkat kell indítani, újra „felajánlani” ugyanazt a közös normát, esetleg a direkt kommunikáció valamilyen más témájával kapcsolatban. Még gyakoribb, hogy a viszonyt meghatározni igyekvő fél a szituációra vagy a kontextusra való utalással ajánlatát nyomatékosítja, vagy pedig magát a metakommunikációt teszi erősebbé. A vezető például a gyűlékony anyagot tartalmazó raktárban dohányzó beosztottjával szemben, a viszonylatot meghatározandó, rosszalló pillantást vet az égő cigarettára. A cigaretta eloltását szituációs norma követelné meg elsősorban, nem maga a viszonylat, azonban abba beletartozik, hogy a vezető dolga a szituáció normáinak biztosítása. A direkt kommunikáció esetleg valami jelentés vagy hivatalos információcsere. Ha a beosztott abbahagyja a dohányzást, elfogadta a reláció meghatározását. Ha nem hagyja abba, ő új meghatározást proponál, amely némileg megváltoztatná a szituáció normáit. A vezető egész arcára mérges kifejezés ül ki, tekintete továbbra is az égő cigarettára tapad - ez a metakommunikáció erősítése, redundánssá tétele. Ha még ez sem elég, esetleg a falon lévő „dohányozni tilos” táblára mutat, és ezzel felhívja a másik figyelmét a szituáció parancsára.

A viszonymeghatározó metakommunikációk szerepe a *személyes kapcsolatokban* igen nagy, és a meghatározásért folyó kommunikatív küzdelem itt nagyon szembetűnő. A kapcsolat lényegében kommunikációban kialakuló kétszemélyes rendszer, amely nyílt, állandóan fejlődő. A fejlődés a metakommunikáció révén történik. Metakommunikációs viszonymeghatározások sorozata építi fel fokozatosan a kapcsolat közös normáit, olyan módon, hogy az egyik vagy másik fél normapozíciói elfogadásra kerülnek, majd a közös norma alapján újabb viszonydefiníciós próbálkozások indulnak meg. A metakommunikáció tehát a kapcsolatok morfogenezisében tölt be kulcsfontosságú szerepet.

A metakommunikatív kapcsolatalakulás a mindennapi életben jól ismert folyamat. Ha a fiatal férfi és nő közötti kapcsolatalakítás példáját vesszük, ebben a következő főbb fázisok mennek végbe:

a) Megismerkedés - átlépés az ismeretlen státusból az ismerősbe. Az ismeretlenek közötti viszony társadalmilag meghatározott, csak bizonyos szituációkban szólíthatják meg egymást, viselkedésükre csak a törvény, az erkölcs és a hagyomány szabályai vonatkoznak. Az ismerőség már egymás személyének és státuszának valamiféle ismeretét jelenti, ennek alapján a társadalmi viszonylatok normái már közvetlenebbül alkalmazhatók az interakcióban. Az ismerősök köszönnek egymásnak, és joguk van beszélgetésbe kezdeni.

b) Ismeretség - beszélgető viszony, ebben egy sor közös norma alakul ki, és egymás személyiségének „bemérése” folyik. Ebben a fázisban van nagy szerepe a kulturális szignáloknak és a különféle szituációs támpontoknak a kommunikáció irányításában. A közös normák még nem a kapcsolat mélyítését célozzák, hanem a lehetséges kommunikációs tartalmakat és szokványos interakciós területeket írják körül.

c) Udvarlás - a kapcsolat fejlesztése olyan irányba, hogy az intimitás foka nagyobb legyen. Az ismeretség általában nyilvános kommunikációs helyzetekhez kötött, amelyekben többé-kevésbé véletlenül találkoznak össze az emberek. Már a barátság alapfoka, ha az interakció egymás személyéért, a találkozás kedvéért jön létre. Ennek kezdeményezése, az ezt kísérő metakommunikáció fontos normaszabás, ha ezt egyik vagy másik fél elfogadja, ezen túl a találkozás egymás kedvéért a kapcsolaton belül legitim lehetőség.

d) Szerelmi viszony - az udvarlás fázisából a testi közelség és kontaktus különböző formáin át új normák sorozatával jön létre a szerelmi viszony, mindegyik normát metakommunikatív kezdeményezés előzi meg, amelyben a kommunikáció minden csatornája szerephez jut.

e) Lépések a szerelmi viszony átalakítására egy társadalmilag legitimizált viszonyformába - az állandó partner, jegyes, házaspár viszonyformába.

E fázisok tetszés szerinti részekre bonthatók. Más kapcsolatformák kialakulásának folyamata más, hosszabb vagy rövidebb lehet. Minden kapcsolatnak van általános normatív kerete, amely kulturálisan adott, de ez a keret minden olyan társadalomban nagyon tág, amely már túlfejlődte rendi kötöttségeit, és ahol megindult vagy már jelentősebben fejlett az *individualizáció* (a Durkheim, 1893 és Max Weber, 1917 által felvetett értelemben). Igen bonyolult közös normastruktúrák alakulhatnak ki a társadalmi kereten belül, olyannyira, hogy két azonos típusú kapcsolat esetleg egészen más kapcsolati kontextust képez a kommunikáció számára. A viszony tehát a kapcsolaton belül szociálpszichológiai lesz, vagy személyiséglélektani, ha valamelyik kapcsolati partner felől nézzük. A közös normák komplex viszonyítási rendszert jelentenek, ebben a magatartásban bonyolult és egyedi kommunikatív értelme lehet, és a metakommunikáció mind több és mind összetettebb utalást foglalhat magába a közös normákra mint kapcsolati kontextusra. Így például egy házassági kapcsolaton belül igen komoly metakommunikatív lépés lehet valami, ami a külső megfigyelőnek fel sem tűnik (elmulasztott csók a találkozásnál, valamilyen nem verbális jelzés hiánya stb.). A közös normák ugyanis kölcsönös eljárásokat jelentenek. Közös normák szabályozzák azt is, hogy melyik kapcsolati megnyilvánulásban kinek kell a kezdeményezőnek lenni.

A kapcsolatalakulás bármely fázisában megállhat vagy visszafordulhat. A leépülés hasonlóan metakommunikatív lépésekben történik. Mind a kapcsolatalakulás, mind pedig a leépülés kommunikatív küzdelemben folyhat, ilyenkor valamelyik normaproponíciót a másik fél ismételt elutasítja, a kapcsolatot fejleszteni akaró fél pedig újra és újra megpróbálja, esetleg változatokat keresve. Példa erre a „klasszikus” udvarlás esete, amikor a testi közelség

definíciós manőverét, az átkarolást vagy a váll megfogását a fiú ismételten megpróbálja, a lány pedig mindig elutasítja. Az együttjárás, a találkozás közös normája megvan, eleven, de a kapcsolat továbbfejlődése ekkor egyelőre megállt. Egymással barátkozni akaró munkatársak közül az egyik ismételten megpróbálhat barátságos hangot megütni, a formális szerepkapcsolatból következő kommunikációkat barátságos metakommunikációval kísérni, s ezt a másik visszautasíthatja minden alkalommal. Egy normameghatározási kísérlet gyakran az approximatív résznormák kialakulásának egész folyamatává szélesedhet, ha a kapcsolati partner ellenáll ennek a lépésnek.

A közös norma szerinti kapcsolaton belüli viselkedés a közös norma „megerősítése” (*reinforcement*). Huzamosabb interakciós szünet után a közös norma „kioltódása” is bekövetkezhet ilyenkor újabb metakommunikációs sorozattal elevenítik fel a kapcsolat egész kontextusát. Ez a felelevenítés általában gyorsabban, könnyebben sikerül, mint maga a kapcsolatalakítás, hacsak valamelyik fél már nem akarja a kapcsolatot visszaminősíteni, átalakítani. A kapcsolat alakulására a modern tanuláselméletek - különösen a Skinner-féle *operant conditioning* elmélet - maradéktalanul érvényesek, mutatva a kommunikációs szemlélet egy másik sajátos értékét, a kísérletes pszichológiával való integrálás lehetőségét (Angermeier, 1971).

Az emberi viselkedés sajátossága, hogy minden formális, társadalmilag meghatározott viszonyulásban szükségszerűen elkezdődik a magánjellegű kapcsolat alakulása, épülése is. A formális kapcsolat természete, az érintkezési szituációk köre, valamint a személyiség szükségletrendszere és állapota az érettség és identitás szempontjából határozza meg, hogy a kapcsolatok milyen formákat öltenek és meddig haladnak. A személyes kapcsolat interferálhat a formális viszonyulással. Ez az interferencia állandóan tárgya a szervezetelméleti vizsgálatoknak. A vezető baráti kapcsolatai beosztottjaival ellentétbe kerülhetnek vezetői szerepével. Az orvos nehezen tudja kezelni családtagjait vagy barátait a magánviszonylat és a formális szerepviszonylat ütközése miatt. Ezeket a jelenségeket a szociológiai irodalom általában a *szerepkonfliktus* fogalmi körében fejezi ki (például Kahn et alii, 1964 stb.). A szerepkonfliktus értelmezéséből általában hiányzik a kommunikációs dinamika figyelembevétele, általában csak keresztmetszeti megközelítésből vizsgálják az ellentéteket. Különböző kultúrák különböző mértékben nehezítik vagy könnyítik a személyes kapcsolatok alakulását a formális relációkon belül. Vannak kultúrák, ahol az ismerkedési lehetőség a „nyilvános viselkedés” (Foggman, 1963) egyik tartozéka, e kultúrákban a vasúti útítárs vagy a hivatalos várószobákban ülő másik ember könnyed természetességgel válik ismerőssé, más kultúrákban az ismerkedés szituációs tere szigorúan korlátozott.

Minden kapcsolatnak megvan tehát a maga eseménytörténete, amely a kialakulás szempontjából fázisokra bontható, és ebben igen nagy a metakommunikáció definiáló szerepe. A kapcsolat bármely fázisában a két személy között kommunikatív és viszonzyszisztémát képez, amely mindenben a rendszerek jellemzői szerint viselkedik. Minél intimebb, személyesebb, mélyebb a kapcsolat, és minél hosszabb interakciós történet áll mögötte, annál stabilabb a rendszer, annál ellenállóbb külső hatásoknak, és annál nagyobb mértékben determinálja a részt vevő személyiségek magatartását. Minél erőteljesebb a kapcsolati rendszer, megszakadása, gyors felbomlása - amely vagy sorsszerű véletlenek (halál, háborús elszakadás stb.), vagy igen aktív pszichológiai erők hatására jöhet létre -, annál komolyabb feszültséget kelt az emberben, annál mélyebb nyomokat hagy. Mint a kapcsolat „generáló mechanizmusa”, a metakommunikáció *kontextusteremtő* funkcióval is bír, hiszen a kapcsolati rendszer válik a következő kommunikációk legközvetlenebb és leghatékonyabb kontextusává.

A kontextust lényegében a kapcsolati partnerek *közös, együttes élményeinek* történeti rendszere adja. Ez mindkét személyiség kognitív rendszerének része. Ezt a metakommunikáció nemcsak teremti, hanem erre épül is, és gyakran a metakommunikatív jellegű közlést éppen a kontextusra való *utalás* adja. Az utalás direkt kommunikáció formájában történik meg, a kontextus által adott *bonyolult jelentéstartalom* teszi ki a metakommunikatív üzenet lényegét.

A kapcsolatok két típusba sorolhatók, lehetnek egyenrangúak vagy egyenlőtlenek. Az egyenrangúság vagy *szimmetrikus* relációforma, illetve az egyenlőtlenség vagy *komplementer* kapcsolatforma általában kulturális viszonyismánra épül, de kialakulhat tőlük függetlenül is. A kapcsolat akkor egyenrangú, ha kialakításában a kapcsolati partnerek körülbelül egyenlő arányban vettek részt, és újabb fázisaiban is egyenlő joggal kezdeményezhetik az új normákat, és szabhatják meg együttes viselkedésük irányait, kommunikációik formai jegyeit. Ha az egyik félnek több a kezdeményező joga, akkor a másikat bizonyos fokig befolyása alatt tartja, a másik kissé ki van szolgáltatva neki. A kommunikáció teoretikusai szerint a viszonytípus már minden kommunikációs eseményben is megnyilvánul, ezért is tekinthető e két típus a kommunikáció alapszabályának, mint ezt említettük is. Az a fél, aki bármely kommunikációs eseményben metakommunikatív ajánlatot tesz a másiknak valamely közös norma elfogadására, az a másikat *kontrollálja*. A kontroll itt kibernetikai-rendszerelméleti értelemben szerepel. A kapcsolaton belül a kontroll igen erős és mélyreható, kölcsönös akkor ha a kontrolláló kötések egyforma arányúak, és egyenlőtlen akkor, ha csak az egyik fél kötései, vagy túlnyomóan az egyik fél kontrollszándékainak felelnek meg. A kontrollban ugyanis valamilyen pszichológiai szükséglet, motiváció fejeződik ki, amelynek kielégülése, megvalósulása a kontroll tényét *gratifikációvá* teszi a személyiség számára. A norma elfogadása általában akkor gratifikáció, ha az a közlést kapó fél személyisége számára is szükségleteket, motivációkat elégít ki. Az egyenlőtlen kapcsolatformákban, különösen akkor, ha azok kulturális sémákra épülnek (például a szerelmi és házassági kapcsolat „patriarchális” formája, amelyben a férfi tartja kézben a kontrollt), a kontrollált fél számára a kapcsolatból gyakran inkább *frusztráció* származik, mint kielégülés. Ez belső feszültséggel jár, a feszültség pedig valamilyen tüneti megnyilvánulásokhoz vezet. A komplementer kapcsolatformák stabilitása ezért kisebb, és ezek általában pszichopatológiai események szülői. Minél nagyobb a személyiség individualizációs foka, vagyis minél fejlettebb az identitása, annál nehezebben bírja az egyenlőtlen kapcsolatot, annál inkább törekszik a kontroll birtoklására vagy egyenlő arányúvá változtatására. Az ilyen kapcsolatban azután a kapcsolat változtatására irányuló metakommunikatív megnyilvánulások, „propozíciók” gyakoribbak, a kommunikatív küzdelem heves.

Ez a küzdelem általában nem tudatos, és nem ilyen minősítést kap sem az egyik, sem a másik fél tudatában. A kommunikatív kapcsolatalakulás is egészében öntudatlan, a kapcsolat állásáról is csak kevés és sematikus elképzelésünk van. A mindennapi gondolkodásban hiányoznak a koncepciók a relációk árnyalt minősítésére, ezért beszélni is nagyon nehéz róluk. A személyiség zavara mindig együtt jár a kapcsolati viselkedés és a kommunikáció zavarával, mint majd röviden szó lesz róla, a személyiségzavar és a kommunikációs zavar ugyanannak a pszichológiai problémának két oldala, bár a kommunikáció zavara valamilyen kapcsolati szisztémában az elsődleges. A kommunikációs zavar ilyenkor csak nagyon nehezen tárható fel és javítható, holott a személyiség intrapszichés diszharmóniája csak ezen át közelíthető meg. A pszichoterápiás kezelés során a kommunikációs problémák úgy kerülnek felszínre, hogy a terapeutával való viszonyban, alakuló kapcsolatban megnyilvánulnak a páciens jellegzetes metakommunikációs hibái, ügyetlenségei, percepciók vagy emisszív (a kommunikációk kibocsátásával kapcsolatos) zavarai. A terapeuta hatása részben abban nyilvánul meg, hogy ő gyakorolja a kontrollt a pácienssel való kapcsolatban, és ezzel a kontrollal olyan közös



normákat alakít ki, amelyek a beteget hozzásegítik ahhoz, hogy hibás kommunikációs módjain változtatni tudjon.

A metakommunikáció és a kapcsolatalakulás befolyásoló hatása a kommunikációs rendszerben részt vevő személyiségekre igen nagy, a kapcsolaton belüli normatív viselkedés meghatározásán is túlterjed. A kapcsolat átalakítja a személyiség kognitív struktúráját is, összehangolja a kapcsolati partnerek attitűdjeit, hasonlóvá teszi értékszemléletüket. Egyes kutatók szerint a kapcsolatoknak „ideológiájuk” is van, közös fantáziák, történetek, hiedelmek jellemzik, ezek mindkét fél kognitív rendszerének bizonyos változása révén jönnek létre. Ma még nem tudjuk pontosan, hogy mennyi a kapcsolati tényező a különböző csoporthatásokban (például kiscsoportban általában vagy a „reference group”-okban). Az igen valószínű, hogy az „*opinion leader*” jelenségben vagy a „befolyásos” személy hatásában (Katz-Lazarsfeld, 1955; Merton, 1957 stb.) a kapcsolaton át történő hatásnak, tehát a metakommunikatív tényezőknek igen nagy szerepük van.

A kapcsolatok alakulásának, fejlődésének vagy visszafejlődésének leírt dinamikus folyamatában egyfajta szerkezet épül. A közösen elfogadott normák részben kötést jelentenek, részben bonyolult kontextust. Így a kapcsolatban lévő két személyiség nagyon intenzíven és ökonomikusan tud kommunikálni egymással, nagyon erősen összehangolódik. Az azonos élmények és a közös normák struktúrája sok tekintetben hasonlókká teszi a kapcsolatban résztvevőket. Az ilyen szerkezet kialakulási folyamata nevezhető Maruyama elméletének megfelelően *morfo-genetikus* folyamatnak (Maruyama, 1963; Buda-Hajnal, 1971).

A hosszú történettel rendelkező kapcsolatok az együttes élmények tömege, illetve a nagyon összetett és differenciális szabálystruktúra miatt különlegesen nagy teret biztosítanak az utalások számára.

## **5. A másik ember „képe” a személyiségben, a kapcsolat „képe” és ennek metakommunikációs vonatkozásai**

A kognitív tartalmakat, amelyek valamilyen magatartás vagy megnyilvánulás szempontjából lényegesek, és funkcióval bírnak, metaforikusan „*képnek*” szokták nevezni. A személyiségnek valamilyen képpel kell rendelkeznie arról, amihez viszonyul, amin cselekvést hajt végre. A kép a tudományelméletben két vetületben is előkerült az utóbbi évtizedekben, egészen általánosított formában. Az egyik a kibernetika vetülete volt, amelyben az egyik sarkalatos tétel, hogy a szabályozó alrendszerben valamilyen formában rögzített és jelen van a szabályozott folyamat *ideális állapotának képe* (Ashby, 1958 stb.). Ezt a képet nevezik szabályozási mintának. A szabályozási minta az etalon szerepét tölti be, a szabályozandó folyamatról beérkező állapotjelzéseket a szabályozó alrendszer ehhez méri, viszonyítja. A másik vetület Boulding (1956) *rendszerelméleti ihletésű képteóriája*, amely szerint minden bonyolult szerveződés, rendszeraspektus valamilyen képnek köszönheti a stabilitását, illetve az emberi tudatban mindenféle szerveződési szint sajátos képekben tükröződik. A kognitív személyiségelméletek a pszichológiában és a szociálpszichológiában ezenkívül a személyiség viszonyulását a külvilághoz a róla alkotott kognitív képek segítségével magyarázzák. A kognitív struktúrák és tartalmak eszerint képszerűek, legalábbis tervrajzhoz hasonlóak. A reklámlelektanban is régen használatos a kép koncepciója annak az elképzelésnek a kifejezésére, amely a vásárlóban vagy általában az emberekben a reklámozott árurol vagy a reklámot igénylő cégről (például Crane, 1965 stb.) él. Végül a kép gondolata már korán felvetődött a

pszichoanalízisben, amely szerint az életünkben lényeges személyek, főleg a szülők, személyiségünkben tovább élnek, mint sajátos bonyolult „imágók”.

A „kép” a pszichológia felfogása szerint nem tudatos képet, nem „eidetikus”, felidézhető képet jelent ebben az értelemben, hanem csupán egy feltevést, hogy a személyiségben kell valamilyen képszerű másának, lenyomatának lenni a külvilágnak, mert másképpen a pszichológiai folyamatok nem képzelhetők el. Ez a kép maga többnyire tudattalan, legfeljebb egyes részleteiben tudatos. Nem olyan kép tehát, mint az autószerelőben lévő kép a gépkocsiról és a motorról mint szerkezeetről, vagy mint amilyen kép az emberi testről él az orvosban huzamosabb anatómiatanulás és valamilyen műtéti szakma gyakorlata után. A kép csupán az orientációt lehetővé tevő séma, belső összefüggés. Ilyen pedig kétségtelenül van, ilyen képszerű belső tartalmak létére mutat egyébként az egészen tudatos, racionális kép lehetősége is, amely a mindennapi tevékenység minden szférájában észlelhető, és amelyet az emberek formális tanulással és gyakorlással sajátítanak el.

A belső kép különösen az emberi viszonylatokban, a társadalommal való kölcsönhatásban érdekes és problematikus. Ez a kép nagyon kis fokban tudatos, de fel kell tételezni, hogy minden szerepviszonylatról megvan a megfelelő kép az emberben, és ennek alapján megy végbe az interaktív helyzetek „tipizálása” vagy „interpretációja”, amely azután kioldja a megfelelő magatartássémát. Méginkább feltételezhető a személyről alkotott komplex kép, az imágó léte és szerepe az interakciókban, kapcsolatokban. Az ismeretlenre az a jellemző, hogy nincs képe, legfeljebb ha valamilyen különös és emlékezetes helyzetben látjuk, akkor személyleírást tudunk adni róla. Minél többször találkozunk valakivel, annál részletesebb a bennünk kialakuló kép külsejéről, viselkedéséről, tulajdonságairól. Ami a másik személyiségéből látható megnyilvánulás, például sajátos gesztusok, mimikai mozgások stb. vagy a külső tartozéka, az tudatos kép lesz, az felidézhető, az megjelenik néha egészen élethűen az álomban, és fantáziáinkban is életre tudjuk kelteni. Ami viszont általánosított és elvonatkoztatott ismeret a személyiségről, az csak részben tudatos, nagyobb részben csak öntudatlan készség, belső séma, amely azonban a vele való interakciókban általában felhasználásra kerül. Az alakuló kapcsolatban a közös normák e belső képhez kapcsolódnak, a normákból adódó elvárások a másik személyiségének egyfajta képéből erednek bennünk.

A személyről bennünk kialakuló kép sajátossága, hogy érzelem kötődik hozzá. A másik ember különböző mértékben fontos, szimpatikus, kedves, szeretetre méltó számunkra. Ez az érzelmi értékelés elsősorban a képben rögzül. A másik személy képéhez kapcsolódó érzésmennyiség a másikkal való kommunikációk, interakciók benyomásainak összegződése. Az egyes interakciókban sok momentum határozza meg, hogy az egyik ember milyen emocionális visszhangot kelt önmagáról a másokban. Ez elsősorban a másik szükségleteitől függ, és attól, hogy valaki e szükségletek kielégítésére mennyire látszik alkalmasnak. A szexuális izgalomban lévő emberben az ellentétes nemű, potenciális partnerként számításba jövő másik ember - egyelőre még nagyon fejletlen és töredezett - imágója pozitívabb színezetet kap, mintha ez a szükséglet nem állna fenn. A tekintélytiszteletre nevelt emberben szükséglet az, hogy bizonyos formális szereprellációkban egyes státuszok képviselőit - például a papot, az orvost vagy a társadalmi nagyságot - pozitív érzelmekkel átszőtt képbe foglalja, még mielőtt személy szerint alkalma lenne megismerni őket. Az üldözött számára mindenki gyanús, mindenkiben hajlamos ellenséget látni. Az ellenséges csoport valamely tagja a védekezés belső szükséglete miatt eleve negatív színezetű képben él bennünk. A formális viszonylat tehát bizonyos mértékig meghatározza a képet.

Meghatározza a kép érzelmi töltését az a mód is, ahogyan az interakciós partner megfelel a különböző formális elvárásoknak. Ha valaki nem tartja be a szerepek komplementer, kölcsönös viselkedésszabályait-„játékszabályait”, akkor általában negatív érzelmeket kelt, és a szabálysértést az ember öntudatlanul is „megjegyzí magának”, a belső kognitív képben rögzíti. Így például nem szeretjük, ha a pillanatos, „efémer” (a görög ephaimeros jelzőből, amelynek megfelelői a latin nyelvekben is megvannak mint átvett melléknevek) szereppartnerünk az intim viszonynak megfelelő hangot ütnek meg, például nem szeretjük, ha a pincér „bizalmaskodik” velünk, ha az elarusítónő fensőbbes és elutasító, mintha tisztességtelen ajánlatot tettünk volna neki azzal, hogy valamely áru iránt érdeklődtünk, vagy ha a kalauz „úgy viselkedik, mint a rendőr” stb. Az ilyen ember nem „szimpatikus”, és emlékezetünkben negatív képben marad meg.

Jelentős tényező a kép érzelmi színezetének determinációjában, hogy az interakciós partner elfogadja-e azt a képet, amit mi akarunk benne keltetni, vagy nem. Erről a tendenciáról, az impressziókeltés mechanizmusáról később lesz szó, de ebben az összefüggésben is meg kell emlékezni arról, hogy a személyiség a kommunikációkban egy képet próbál magából kivetíteni, amely segítségével interakcióit szabályozni szeretné, mintegy előírja, hogyan kell viszonyulni hozzá, mint egyedi személyiséghez. E tendencia arra is irányul, hogy a másik emberben pozitív és szimpatikus kép jöjjön létre. Mindennapi interakcióinkban a másik kommunikációjának alapján próbálunk tájékozódni, hogy ez sikerül-e, és ha negatív visszajelzéseket kapunk, akkor a tendencia érdekében változtatunk viselkedésünkön, kommunikációnkon. Ha a másik e törekvésünkre ismételt és jellegzetesen negatív visszajelzéseket ad, akkor ezzel negatív visszhangot kelt bennünk, a róla alkotott kép negatív minősítésekkel lesz teli. Bizonyos megnyilvánulások - főleg metakommunikációk - külön jelentőséget kapnak mint sértések, ezek hatására a kép szabályszerűen úgy módosul, hogy a megítélés, a harag, a csalódás stb. érzelmei kapcsolódnak hozzá. Sértő például, ha a másik ember azt fejezi ki, hogy nem figyel, amikor mi fontosat akarunk neki mondani, vagy tréfát csinál abból, ami nekünk komoly. Ezzel lényegében ellenáll metakommunikatív helyzet definíciós próbálkozásunknak, ehelyett ő egészen másfajta szituációs definíciót ad.

Itt említjük meg az interakciók fontos szabályát, azt, hogy a definícióért folyó metakommunikatív antagonizmus általában csak akkor „megy el”, és tűnik normálisnak, ha a két fél viszony- vagy helyzetmeghatározási propozíciója között nincs túl nagy különbség. Nagy különbség esetén már maga a propozíció is sértő lehet, vagy adott esetben sértő a propozíció elutasítása. Sértő például, ha egy nőt „leszólítanak”, vagyis olyan viszonydefinícióval próbálkoznak, amely az adott helyzetben nagyon ellentétes az ő viszonyigényével. De sértő az is, ha nyilvános helyen a barátságos kérdésre valaki kiabálva lehord bennünket. A sértés - és a nyomában járó negatív kép - elkerülése érdekében a mindennapi életben megszokott eljárás, hogy a túl eltérő és elfogadhatatlan viszony- vagy helyzetdefiníciós próbálkozást nem teljesen utasítjuk el, hanem úgy teszünk, mintha csak fokozatilag eltérő változatot szeretnénk helyette, majd ezt fenntartva a kommunikáció folyamatában lassanként hárítjuk el.

Ha az interakciós partner valamennyi „játékszabályt” betartja, akkor a saját szükségleteinkből eredő „érzelemelőlegezésen” kívül a partner „kongruenciája” dönti el, hogy milyen érzelmi benyomást hagy bennünk, illetve a saját kongruenciánk határozza meg, hogy a rólunk alkotott kép a másikban milyen lesz. A kongruencia igen lényeges koncepció, további fejtegetéseink alapfogalma, így még többször lesz róla szó, jelen összefüggésben csak annyi említendő meg róla, hogy a kommunikáció vagy a magatartás akkor kongruens, ha a metakommunikáció a közölt direkt tartalmakkal és a szituáció különböző normáival összhangban van. A kongruenciának különböző fokozatai lehetnek, a teljes kongruencia csak nagyon ritkán valósul meg, általában mindig van kisebb-nagyobb ellentét a direkt közlés és a metakommunikáció vagy

általánosságban a másikban kialakítani kívánt kép és a metakommunikáció között. A köznap beszédben a kongruenciával kapcsolatos észrevételeinket az őszinteség, a spontaneitás, a hitelesség, egyenesség, becsületesség fogalmaival szoktuk kifejezni. Minél nagyobb kongruenciát sikerül valakinek megvalósítani valamely kommunikációs eseményben, annál valószínűbb, hogy annak nyomán a róla kialakuló kép vagy képrészlet (benyomás) pozitív. A kongruencia foka általában egyenesen arányos a metakommunikatív definíciós próbálkozás sikerének valószínűségével is. Minél kongruensebb valaki, annál nagyobb esélye van arra, hogy kommunikációs partnerét - a társadalmi viszonylatok és a szituáció által megszabott lehetőségeken belül - befolyásolni tudja, rá tudja bírni valamire. A kongruencia mindig a metakommunikáción múlik. Míg a képet befolyásoló megnyilvánulások egy része tudatos, a kongruencia rendszerint nem tudatos sem a közlőben, sem interakciós partnerében, legfeljebb néhány elemét, vonását szokták az emberek magukban tudatosítani mindennapi interakcióik során. A kongruencia eredetileg a pszichoterápiában tűnt jelentősnek, a pszichoterápiás tapasztalatok és kutatások alapján írták le; a pszichoterápia kommunikációs helyzetében ugyanis a kommunikatív viselkedés különböző mozzanatai szembetűnőbbek, egy standard viszonyítási keretben jobban felismerhetők. A pszichoterápiás hatás a vizsgálatok szerint jórészt annak függvénye, hogy a terapeuta mennyire kongruens, mennyire őszintén és hitelesen viselkedik a terápiás helyzetben (például Rogers, 1942, 1963; Tausch, 1968 stb.).

Egy kapcsolaton belül a kapcsolati partnerről alkotott kép igen komplex, tudatos és tudattalan elemek bonyolult szövevényt alkotnak benne. A kapcsolati partner képe szervesen beépül a személyiségbe, és az interakciós helyzeten kívül is befolyásolja magatartását. A pszichoanalízis introjekciónak nevezi ezt a beépülést. A szülő kognitív képe a gyermekben sokszor látomásszerű elevenségben jelenik meg, ha dilemma előtt áll, hogyan viselkedjen, mit tegyen, azt-e, amit valamely helyzetben szeretne tenni, de az ellentétes a szülői parancsal vagy tilalommal, vagy megfeleljen-e szüleinek, de lemondjon arról, amit egyébként szívesen megtenne. Megjelenik a kép a büntudatban vagy megbánásban is. A személyiségfejlődés kognitív vetületét figyelve, sok adattal lehet alátámasztani a pszichoanalízisnek azt a tételét, hogy a felettes-én, a morális instancia lényegében a szülők önállósult, lelki rendszerré vált képe. Több bizonyíték is szól amellett is, hogy a személyiség fejlődése egészében személyek képeinek inkorporációjából, majd e képek szervüléséből és feldolgozásából áll. E képek főleg a személyek egyes arculatait, megnyilvánulásait ábrázolják különös részletességgel. Az *azonosulás* egész folyamatában lényegében a modell magatartásának „leképezése” folyik. Az egyes interakciók nyomán a szerep vagy magatartásséma képe mindig élesebben rajzolódik ki a személyiségben, mint ahogy a Galton-fénykép mindig határozottabb arculatot mutat minden egyes újabb arckép rávetítésével. A szerepviselkedés képe azután - részben már a leképezéssel párhuzamosan, részben azt követően - fokozatosan beépül a személyiségbe, előbb a fantáziában jelenik meg, akkor szilárdan összekapcsolódik a személyiség saját motivációival, majd felbukkan a játékokban, végül pedig eleven, valós interakciókban is kipróbálásra kerülnek, begyakorlódnak egyes elemei (például Buda, 1971 stb.). A képek személyiségfejlesztő szerepe különösen a felnőttkorig nagy, később a személyiség ilyen jellegű fejlődése már meglassul; inkább csak egyes vonásokban, magatartásmintákban mutatkozik meg. A személyiségfejlődésben is nagy szerepet játszik az interakciós és kapcsolati partnerek kongruenciája, megfelelő metakommunikációja. A gyermek és a felnőtt szükségszerűen egyenlőtlen helyzetben van, a viszony és a szituáció meghatározása akaratlanul is a felnőttre van bízva, annak hatókörében van, ezért a felnőtt személyiség hibái, problémái a kommunikáción át kivetülnek a gyermekekre, és különböző személyiségzavarokat, magatartási hibákat vagy kommunikációs nehézségeket hoznak létre benne.

A kép rendszerelméleti koncepciója különböző vetületekben értelmezhető a személyiség viselkedése, illetve a kommunikáció és az emberi kapcsolatok szempontjából. Először Goffman vetette fel a kép kérdését a már említett „impressziókeltés” (*impression management*) koncepció jegyében. Eszerint a társas viselkedés vezérelve, hogy a személyiség a másik emberben önmagáról kellemes impressziót akar kelteni, más szóval, az önmagáról benne élő kedvező, idealizált képet akarja benne is kiváltani (Goffman, 1959, 1963, 1978, 1981). Az impressziókeltés fogalmát a legkülönbözőbb alkalmazott pszichológiai vetületekben, például újabban a klinikai pszichológiában és a szociálpszichológiában is használják. (Tedeschi, 1981).

Használható a kép fogalma olyan értelemben is, hogy a kívánatos kapcsolatforma állapotképe és folyamatsémájának („algoritmusának”) képe is megfogalmazható valamiféle sémaként. Ez a séma vagy kulturális hagyomány, vagy pedig a személyiségfejlődés valamilyen eltanult kapcsolati programja (többnyire azonosulás révén, például a szülők kapcsolati viselkedéséből átvett program).

## **6. A szocializáció mint kommunikációs folyamat - a személyiségzavarok kommunikációs eredete**

Mint a képpel kapcsolatos szabályszerűségek leírásánál említettük, a személyiségfejlődésben nagy szerepe van az emberi kapcsolatoknak, főleg a szülőkapcsolatoknak, és a róluk kialakult kognitív képnek. Ez a kép később más kapcsolatok képeivel együtt bővül. A beépülő képpel a személyiség igyekszik azonosulni, hozzá hasonlóvá válni. Ennek fokozatai, lépései vannak, az inkorporált szülőképhez való hasonulás a formális relációk, a szerepek vetületeiben kezdődik meg. A szerepek viszonylatainak belső sémája, amely már motivációs töltésekkel telik meg, válik lényegében a gyermeki személyiség szerkezeti vázává. Ha már a szerep képe motivációkkal kapcsolódik, akkor a szerep átmegy a gyermek viselkedésszisztemébe, és így sajátjává válik az előbb említett úton. A szülői szerepkép meghatározza a többi személynek a körét, aki újabb, másodlagos modellként számításba jöhetnek, ezek képe a szerep eredeti, általában részben sémás, részben partikuláris képét finomítja, differenciálja. A gyermek és a felnőtt közötti sajátos kapcsolatban a szülői kép jellegétől, természetétől sokáig független az inkorporáció, mert ez biológiai szükségszerűség, a gyermeki organizmus „konstrukciója” olyan, hogy életben maradása felnőtt kapcsolathoz kötött, és ebben szükségszerűen magába szívja a személyiségfejlődés megindításához szükséges hatásokat is, így alakítja ki magában a képeket, viselkedésmintákat. A már növekvő gyermekben azonban *a szülő kongruenciája* ad nyomtérítést bizonyos kommunikációknak, és minél nagyobb fokú ez a kongruencia, annál erősebb a kommunikáció hatása.

Mint már említettük, a kongruencia lényege az, hogy a direkt kommunikációt a nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció maximális mértékben alátámasztja, illetve a direkt kommunikáció és a metakommunikáció között nincs ellentmondás. Ez teszi a közlést hitelessé, meggyőzővé. Általában a beépülés szempontjából a kongruens kommunikációs sorozatokból álló viselkedésformák jönnek leginkább szóba. Ezért is van, hogy az alapvető szerepviszonylatokat - elsősorban a nemi szerepet - tanulja el azonosulással a gyermek. Az azonosulás legfontosabb mozzanatai nem a gyermekkel való közvetlen kommunikációban történnek, hanem a gyermek tanulja ezeknek a másokkal való interakciókban, elsősorban a két szülő közötti interakcióban. A felnőtt ember magatartása általában alapvető szerepeiben a leginkább kongruens, valamint a legintimebb kapcsolataiban, például a házastársi kapcsolatá-

ban. A formális szerepekben, például a foglalkozási szerepekben a személyiség és a szerep között kisebb-nagyobb távolság van, amely a viselkedést szükségképpen inkongruenssé teszi. Ez a viselkedés pedig nem hat modellként. A szülők egymással kapcsolatos kommunikációi általában spontánok és őszinték, nemi szerepüket természetesen élik, a gyermek jelenléte általában nem korlátozza őket ebben, nem tekintik őt „harmadiknak”, aki előtt az intim interakcióknak módosulniuk kell. Még azokban a kultúrákban is, ahol sokat adnak a gyermek formális nevelésére, van olyan közhiedelem, hogy a gyermek nem figyeli még, hogy a felnőttek mit csinálnak, nem tudja még azt „felfogni”. Pedig a gyermek nagyon is odafigyel, ezt vizsgálatok is tisztázták, egészen megváltozik például a gyermek kinezikája. E hiedelem párosul egy másik - széltében elterjedt - nézettel, hogy a gyermek olyan lesz, amilyenek nevelik, amilyené a szülő akarata formálja. Ennek megfelelően a nevelés tudatos tevékenység, célokat és programokat követ, a szülő többnyire azzal a tudattal mond valamit vagy reagál valamire, hogy azzal gyermekére hasson. Ez a tudatos beállás a szülőszerep eléggé felszínes része, ettől a személyiség gyakran bizonyos távolságban van, tehát az ilyen közlés inkongruens, vagy legalábbis jóval kevésbé kongruens, mint a szerepviselkedés a nemi szerepekben vagy a kommunikáció a házassági kapcsolatban. Például a szülő rászól kisgyermekére, ha az csúnya szavakat használ, de ez egy kicsit tetszik is neki, és ez az árnyalati tetszés a metakommunikációban már kifejezésre jut, az egész közlést inkongruenssé teszi, így ezzel hatástalanítja is. Szinte törvényszerű, hogy a gyermek elsősorban a metakommunikatív hírt fogja fel, és a későbbiekben ismételteti a csúnya szót.

*A gyermek szocializációja tehát a szülők egész személyiségének és nem nevelési intencióinak függvénye.* A szülők személyiségének hatását egyes gondolkodók már régen észrevették. Ismeretes például Deák Ferenc mondása Eötvös Károlynak, aki elvitte a fiát a nagy emberhez és a bemutatás során elmondta, hogy milyen embert szeretne nevelni belőle. Deák Ferenc erre azt mondta: „Magad légy olyan, mint amilyenek fiadat lenni szeretnéd.” A pszichoanalitikus megfigyelések is már korán felismerték, hogy például a felettes-én leírt fejlődésében nem a szülői szándék és nevelési mód a lényeges, hanem a szülői viselkedés egész rendszere.

A szocializáció olyan értelemben megy kommunikáción át végbe, hogy *a gyermeki személyiség minden fejlődési lépése egy kommunikációs szisztémában történik.* A fejlődés hajtóereje biológiai: a gyermeki idegrendszer érése, valamint igen nagy receptív képessége és a bejutó információk strukturálására irányuló hajlama. Ehhez járul a gyermekről gondoskodó környezet aktív törekvése a gyermek kommunikatív befolyásolására. Az első szocializációs szisztéma kétszemélyes, az anya-gyermek kapcsolat. Ez igen szoros, ebben megy végbe a legalapvetőbb „programozás” a későbbi szociális viselkedésre. A gyermek egyik sajátos humán reflexe, a *mosolyválasz (smiling response)* az anyával való kapcsolatban nagyon erős serkentője az anyai odafordulásnak, kommunikációnak. Ez a mosolyválasz feltétlen reflex, minden emberi arc, amely a gyermek fölé hajol, kiváltja körülbelül a második-harmadik hónaptól kezdve. Kutatások tisztázták, hogy a mosolyválasz kiváltásához elég egy álarc is, sőt a szemeket, az orr vonalát és a száját jelző, nagyon egyszerű maszk is (Spitz, 1965). Az anya ezt nem tudja, ezt a ráismerés jelének, az öröm közlésének veszi. Hat-nyolc hónapos korban az arc „képe” kezd differenciálódni a csecsemőben, ekkor már valóban ráismer anyjára, az idegen arc nem kelt mosolyt, sőt a nyolcadik hónap után a csecsemő esetleg sírni kezd, ha idegent lát.

Meg kell itt azonban említeni, hogy az újabb kutatások szerint már az igen kicsi csecsemő is pontosan ráismer az anyjára (nem is csupán vizuális, hanem hang-, szag- és mozgásos ingereken át), a mosolyválasz tehát nem annyira a ráismerés, mint az idegen arcok differenciálásának kifejezése, továbbá az idegenekre adott reakció megjelenése szempontjából érdekes

és jellegzetes fejlődési szakasz. Mindenképpen fontos *kommunikatív* fejlődési lépés azonban ez a sajátos reakció.

A kétszemélyes rendszer után a három- vagy többszemélyes rendszer, a család kommunikációs szisztémája lesz a szocializáló erő. Ekkor kezdődik az *azonosulások szereptanulása* (az említett inkorporáció), ennek révén a gyermek interiorizálja az alapvető szerepviszonylatokat. A nyelv megtanulása nagyon meggyorsítja ezt a folyamatot, a nyelv segítségével a kisgyerek valóban megérti az interakciók lényegét, de rendkívüli érzékenysége a nem verbális kommunikációra általában és különösen a metakommunikáció nem verbális elemeire már a nyelv megtanulása előtt is sokkal több összefüggés felfogására képesíti, mint azt az elsősorban a verbális kommunikációra figyelő felnőtt gondolkodás feltételezi. Az egészen kis gyermekek érzékenysége a metakommunikációra nagyon lényeges bizonyítéka annak, hogy a nem verbális közlési csatornák az emberi fajra jellemző biológiai sajátosságok, és ezek kódmodálításai is biológiailag adottak. Az egész formális nevelés azután a gyermeket arra tanítja, hogy ne a nem verbális kódra figyeljen, hanem a verbális, „digitális” kommunikációra, ugyanis a nevelés utasításai már ebben fogalmazódnak meg - „tedd ezt”, „ne csináld azt” stb. Így a felnőttkorra a nem verbális kommunikáció kissé elfojtódik, csak rangrejtve, tudattalanul fejt ki hatását.

A családi szocializáció kialakítja a személyiség szerkezetvázát, különböző motívumokat helyez el benne, és elindít olyan fejlődési vonalakat, amelyek csak jóval később válnak láthatóvá. Hat-nyolc éves kortól kezdve ez a még kezdetleges és integrálatlan személyiség már bizonyos önállósággal bír, már erős benne a három-négy éves kortól megjelenő én, már tudatosan is válogat a cselekvési lehetőségek között és tudattalanul az identifikációs modellek között. A másodlagos modellek megválasztásában a hasonlóság törvénye az irányadó, a szülők viselkedéséhez hasonló magatartású felnőttek, illetve a szülői viszonyhoz, kapcsolathoz hasonló viszonyban, relációban élő emberek kommunikációi (más emberekkel való kommunikációi) serkentenek leginkább azonosulásra. Itt már nagyon lényeges a kongruencia. A másodlagos azonosulásban az inkongruens metakommunikációjú felnőtt nem hat modellként. Megkezdődik a viselkedés lehetőség-skálájának szélesedése, az azonosulással beépült magatartássémák kezdenek megjelenni a magatartásban, amely a szociális visszajelentések nyomán mindinkább adaptív lesz, a környezet elvárásainak megfelelő.

A családi szocializáció nemcsak az öntudatlan befolyásokkal és identifikációs modellek nyújtásával fejt ki hatását. A szülőkkel való kapcsolat jellegzetesen egyenlőtlen kapcsolat, ebben a gyermek függvénye a szülőnek, *a szülő a kontrolláló, viszonymegszabó fél*, ő határozza meg a kapcsolat normáit. A normák mögött helyezkednek el a nevelő célkitűzések, a szülő olyan szabályokat ír elő gyermekének, amilyenek a gyermek viselkedését alakítani szeretné. E szabályokat - eltérően a felnőttek közötti kapcsolatokról - jórészt direkt verbális úton közli a gyermekkel. A szabályok tanítása folyik tehát. A metakommunikáció azonban ebben a tanításban is nagy szerepet játszik, az egyes szabályok fontosságát és alkalmazási árnyalatait a gyermek a szülő metakommunikációjának közvetítésén át sajátítja el. A gyermek növekedésével, fejlődésével párhuzamosan a komplementer viszony mindinkább a szimmetrikus kapcsolat irányába tolódik el. A gyermek mind többet kezdeményez, saját normákat visz bele a kapcsolatba, egyre sokrétűbb kapcsolathálózatot alakít ki más emberekkel. A felnőttekkel a szülőkapcsolat mintájára, az azonos korúakkal viszont már egyenrangúan, a felnőtt sémákat próbálgatva. A fő reláció azonban a szülőkapcsolat lesz, ennek kontrollja általában minden más kapcsolatra kiterjed. Ekkor az én még nem önálló, a személyiség ugyan már tudatában van egyediségének, de önmagáról való képzetét a családdhoz tartozás érzése hatja át.

Serdülőkorra a szülő-gyermek kapcsolat komplementaritása erősen csökken, bár még nem szűnik meg. A magatartás feletti kontrollt még ez a viszony határozza meg. A szülő meta-kommunikációja nagy jelentőségű, sem számára, sem a gyermek számára nem tudatos, hogy milyen nagy befolyást gyakorolhat egy-egy arcmozdulata, hanglejtése, gesztusa, mennyire minősíthet ez személyeket és dolgokat. Ekkor már viszonylag fejlettek a szerepviselkedés különféle készségei. A szexuális vágy és érettség kialakulásával lehetőség nyílik az utolsó olyan szerepre, amely eddig zárva volt a gyermek előtt. A nemiség nagy erejű késztetése nagyon határozottan irányítja rá a figyelmet a belső élményvilágra. Az embernek fokozottabban probléma lesz önmaga. Kezdi keresni helyét és szerepét a világban, az emberek között. Számos célkitűzése támad, vágyainak megvalósítására törekszik. E törekvéseiben a szülőkapcsolat komplementer jellege már nem akadály. A szülői tilalom, amely korábban nagyrészt természetes és adott volt, még ha a gyerek nehezen tett is neki eleget most nyűg és teher lesz. Megkezdődik a személyiségfejlődésnek egy nagyon lényeges periódusa, a leválás a szülőktől, a szülőkapcsolat átminősítése csaknem teljesen szimmetrikusra és a saját szimmetrikus kapcsolatok kialakulása és kibontakoztatása. A személyiség ekkor már több, mint a család tagja, ekkor már nagyon erős egyediségének élménye. Elkezd szerveződni az énben az *identitás*, amelynek teljes kialakulása és nagyon stabil rendszerjellege a felnőttiség kritériuma (Erikson, 1968).

A serdülőben az identitás még nem teljes. A magatartást befolyásoló identitás még a személyiség motivációs erőinek és kognitív struktúráinak csak egy részét tudja egységes egésszé szervezni. A gyermeki én még erős, a gyermeki állapot tilalmi interferálnak az alakuló identitással. Innen van a serdülő közmondásos félszessége, bátortalansága, szögletessége, amely az interakciókban mint inkongruencia jelentkezik, és a kommunikációk hatékonyságát nagyban gyengíti. Számos kapcsolati próbálkozás, a szociális visszajelentések nyomán a magatartás állandó adaptációja és különböző frusztrációs élmények feldolgozása elősegíti az integrációt, a széthúzó belső késztetések között a viselkedés egységesebb, spontánabb lesz, a kongruencia mindinkább fokozódik, végül kialakul a végleges identitás, amely az élet további menetében már a cselekvések és kezdeményezések irányítója, és amely már csak részleteiben fejlődik tovább.

A serdülő identitása nem mindig végleges. Lehetséges, hogy egy identitásforma csak időlegesen kerítette hatalmába a személyiséget, mint ahogyan egy választásos polgári demokráciában az egyik párt csak kicsiny szavazattöbbséggel kerül hatalomra, és ilyenkor uralma bizonytalan, mert az erős ellenzék könnyen megfordíthatja a viszonyokat. A személyiségben is nagyon gyakran megvan az identitás belső ellenzéke, amely a mindennapi tapasztalatok alapján erősödhet, szerveződhet és gyors identitásváltásban kiszoríthatja a helyéről a korábbi.

Erikson számos nagy ember életében leírt ilyen identitásváltásokat, „párfordulásokat”, amikor valaki hirtelen változtat korábbi meggyőződéseiben, abbahagyja korábbi kedves tevékenységeit, és valamilyen gyökeresen újba kezd. Ritka esetben a fiatal felnőttkorra, sőt még későbbre is elhúzódhat az ilyen identitásváltás. A később „leváltásra” kerülő identitás ingatag, ilyen identitás mellett a viselkedés és a kommunikáció szükségszerűen inkongruens.

A személyiség e szociális - kommunikatív - fejlődésmenetében számos zavar következhet be. Mai tudásunk szerint minden olyan viselkedészavar, amelynek nem az idegrendszer valamilyen károsodása képezi az alapját, a szocializáció hibáinak következménye. Éppen a személyiségzavarok kutatása járult sokban hozzá a kommunikáció szabályszerűségeinek megismeréséhez, és a kommunikációs kutatások sok eszközt adtak az ilyen viselkedészavarok megértéséhez és terápiás befolyásolásához. Az anya-gyermek kapcsolat zavarai - különösen ha ezek a későbbi családi szocializációs fázis hibáival is párosulnak - a személyiséget nagyon



mélyen, nagyon alapjaiban károsítják. Mai ismereteink szerint e periódus szocializációs hibái okozzák a legsúlyosabb elmebetegségeket, például a skizofréniát. A skizofrénia az én és az identitás súlyos zavara, amely lehetetlenné teszi vagy legalábbis nagyon megnehezíti az adaptív szociális magatartást. Egyes kutatások szerint ez a személyiségzavar úgy jön létre, hogy az anya a gyermek felé tartósan és rendszeresen inkongruens, direkt kommunikációiban ellentétes közléseket ad azzal, amiket a metakommunikációja kifejez. Mind a direkt kommunikáció utasításának be nem tartásáért, mind pedig a metakommunikációra való megfelelő reakcióért büntet, szankciókat alkalmaz. Az ellentétes kommunikáció a gyermeket olyan helyzetbe hozza, hogy bármit csinál, mindig büntetést kap, és mindig azt érezheti, hogy valamit hibázott. Ha ez a kettősség - az úgynevezett *double-bind (kettőskötés)* - a szocializáció során sokáig fennáll, és ehhez a serdülés előtti években a családi interakciós rendszer szisztémás hibái is társulnak, a gyermeki személyiségben gátlás alá kerül a metakommunikatív percepció és válaszadás megfelelő készsége, ennek következtében a felnőtt kapcsolatok nem sikerülnek, hiszen a személyiség nem megfelelően kommunikál, nagyon nagy fokban inkongruens. Emellett az én gyengesége a késztetések és tilalmak valamiféle egyensúlyát sem tudja kialakítani, a magatartást sem tudja megfelelően integrálni ahogyan a köznapi magatartásnormák megkívánják. A serdülés után a skizofrén személyiség zavara felszínre kerül, a viselkedés már alapvető szociális normákat sért meg, ugyanis a szexuális késztetések és a felnőtt szerep követelményei már teljesen feldolgozhatatlanok (Bateson et alii, 1956; Buda 1966, 1968).

A szocializáció hibái hozzák létre a *pszichopátiát* is, valamint ezek miatt alakulhatnak ki a fiatalkori bűnözésre vezető személyiségtényezők. A szocializáció zavara nyomán fejlődnek ki a szexuális perverziók, ezek olyan szülőkapcsolat - főleg anya és fia, ritkábban anya és lánya közötti kapcsolat - következményei, amelyekben igen hosszú kommunikációsorozatban olyan normák épülnek a személyiségbe, amelyek tiltják a szexuális megnyilvánulásokat. A nagy fokban gátolt természetes szexualitás azután bonyolult úton, számos másodlagos szocializációs hatásra valamilyen perverz, kóros kielégülési, levezetődési formát keres.

A szocializáció az oka a leggyakoribb személyiségzavaroknak, a személyiség éretlenségének és úgynevezett neurotikus állapotainak. Az éretlenség nem mindig okoz tünetet és bajt, úgy alakul ki, hogy a szülő a növekvő gyermeket nem engedi ki a kapcsolatból, nem teszi lehetővé, hogy a gyermek a szülőkapcsolatot mindinkább egyenrangúvá formálja, majd a serdülőkorban megszakítsa. Ezt a szülők olyan módon érik el, hogy korán elkezdenek tiltani minden olyan viselkedésformát, amely a gyermeket tőlük elvinné, eltávolítaná. Viszont éppen ezek a viselkedésformák azok, amelyekben a gyermeki személyiségnek alkalma volna megpróbálni a benne lappangó késztetések kiélését, és alkalma volna tanulni abból, hogy viselkedésére mások hogy reagálnak. A túl erős szülői kontroll miatt erre a próbálkozásra nincs módja. Így a gyermek úgy lép be a felnőtt szerepbe, hogy jelentős képességei hiányoznak, fejletlenek. A felnőtt szerepbe való belépés pedig többé-kevésbé előírt, megtörténik, mihelyt a személyiség belép a munkamegosztás társadalmi rendszerébe, valamilyen önálló munkát vállal. Esetleg iskoláinak befejeződése automatikusan helyezi a felnőtt szerep állapotába (például a végzett papnak meg kell kezdenie szolgálatát, a fiatal mérnöknek helyt kell állnia munkahelyén, felnőtt viszonyba kell lépnie munkatársaival stb.). A felnőtt szerep relációiban azután viselkedése inkongruens. A visszajelentések nyomán szembetalálkozik viselkedésének hibáival, de változtatni nem tud rajtuk, hiszen a felnőtt magatartáshoz nagyon bonyolult pszichológiai struktúra szükséges, amelyet csak a tapasztalat és a lassú fejlődés termel ki. Így azután a visszajelentés csak bizonytalanná teszi újabb megnyilvánulásaiban, csökkenti spontaneitását, teljesen inkongruenssé válik, mert a sikertelenség anticipatív félelme minden késztetését gátolja, zavarja. Az éretlenségből az intim kapcsolatok hiánya, kialakítási nehézsége,

sikertelensége adódhat, s ez egyik fő oka lehet a neurotikus tünetképződésnek és a szerveződésszerűen megélt belső feszültségeknek vagy szorongásoknak. Az éretlen ember identitása szükségszerűen fejletlen, kommunikációja általában inkongruens.

Az éretlenség persze nem jelent mindig problémát, a társadalmi környezet és az életpálya határozza meg, hogy mi lesz a következménye. A régebbi társadalmak eleve éretlenebb személyiségeket termeltek, a szülő-gyermek kapcsolatséma ekkor szinte automatikusan tevődött át a tekintélyszemélyekre, és hozta létre velük az egyenlőtlen kapcsolatformát, észrevétlenül ment át a tradicionális házasságba, ahol a viszonysséma sokban hasonlított a szülő-gyermek kapcsolatra („anyuci” - „apuci” - ahogyan ezt a házaspárok mondani is szokták), valamint kapott bizonyos szentesítést a vallási gyakorlatban. Az individualizáció foka kicsi volt, az élet viszonylag jól meghatározott sémák között folyt, és az ember ritkán jutott olyan szociális helyzetbe, hogy alkalmazkodni kellett volna új emberi kapcsolatformákhoz. A mai társadalomban viszont a tekintélysséma mind kevésbé használható, a szexuális kapcsolatok egyenlősége miatt nagyon fontos a fejlett, egyedi identitás mint irányjelző, mint vezérlő rendszer.

A neurotikus állapot azt jelenti, hogy a személyiség a mindennapi emberi kontaktusaiban súlyos fokban inadekvát és inkongruens, ehhez még tünetek is járulnak, amelyek sajátos egyensúlyszerzési célt szolgálnak. A neurotikus személyiség intim kapcsolata egyenlőtlen, viszont a tüneteken és a tüneteket kísérő metakommunikációkon át mégis ő az, aki a kapcsolat normáit nagyobb mértékben megszabja. Az ilyen kapcsolatformát *metakomplementer* kapcsolatnak nevezzük. A tüneti kommunikáció szabályozásával ugyanis a neurotikus személyiség megszabja, hogy interakciós partnere mikor és hogyan szabja meg neki a kapcsolat közös normáit, hogyan foglaljon el vele szemben kontrolláló (látszólag kontrolláló) pozíciót. A neurotikus viselkedésben a személyiség zavarai és kapcsolati, kommunikációs képtelenségeiből eredő megnyilvánulások keverednek a metakomplementer kontrollszerzésre törő megnyilvánulásokkal. A neurotikus állapot akkor kerül felszínre, ha a személyiség a szokványos kommunikatív eszközökkel nem tudja megoldani kapcsolati problémáit. Általában a neurotikus ember személyisége bizonyos fokig gyermeki és éretlen, lehet azonban az is, hogy a személyiségfejlődés bizonyos korszakaiban bekövetkezett sérülések károsítottak egyes képességeket, készségeket, és állítottak le meghatározott fejlődési tendenciákat benne. A neurotikus identitása mindig zavart, ennek következtében viselkedése inkongruensebb, mint a vele összehasonlítható átlag. A neurotikus metakommunikációja tökéletlen, nem szolgálja személyiségének kapcsolati céljait. Hiányos a metakommunikatív percepció is, azokat a jelzéseket, amelyek a szűk, instabil belső egyensúlyt zavarnák, a személyiség nem akarja tudomásul venni, öntudatlanul is elfojtja. Az identitászavar abban nyilvánul meg, hogy több olyan késztetés is jelentkezik a viselkedésben, amely a tudatos én céljaival és törekvéseivel ellentétes.

A neurózis mint klinikai entitás általában panaszokkal, a közérzet zavaaraival, esetleg tünetekkel jár együtt. Neurózisról beszélünk tünetmentes emberek estében is, ha a kommunikáció és a viselkedés nagyon nem adekvát, nagyon inkongruens. A pszichoanalízis nagy érdeme, hogy megteremtette a *köznapi neurózis* koncepcióját feltételezve, hogy az átlagember és a neurotikus között csak fokozati különbségek vannak: „valamennyien szenvedünk azokban a problémákban, amelyekben a neurotikus megbetegszik” (Freud). A szocializáció nagyon bonyolult folyamat, minden szülőben vannak hibák, minden családi szisztéma kisebb-nagyobb fokban zavart, legalábbis egyes periódusaiban, így valamennyiünk személyiségében vannak zavarok, fejletlenségek, kommunikációs képességhiányok, amelyek köznapi életünkben kisebb-nagyobb zavarokat okoznak. Törvényszerű, hogy a magatartásunk kongruenciáját az szabja meg, hogy milyen mértékben áll fenn ez a mindennapi neurózis, elég fejlett-e az

identitásunk. Több-kevesebb inkongruencia, kisebb-nagyobb identitászavar minden személyiségben van, és problémát is okoz emberi kapcsolataiban, a „képet” negatívvá teszi.

A személyiségzavarok kommunikációs eredetére mutató indirekt bizonyíték, hogy minden zavar olyan módon hárítható el, mint ahogyan a szocializáció végbemehetett: emberi kapcsolatban, kommunikációk jellegzetes sorozatán át. Ez a pszichoterápia, ennek lényege egy nagyon erős, intim kapcsolat, amelyen a terapeuta alakít és tart kézben, komplementer kapcsolatként. Ebben új normák is kialakulnak, amelyek a páciens viselkedését úgy definiálják, hogy abban a tüneti megnyilvánulásnak ne legyen tere. Bizonyos fokig a terapeuta azonosulási mintává is válik. Lényegesebb azonban az, hogy a verbális és nem verbális kommunikációban felszínre kerül a személyiségfejlődést károsító élmények és kapcsolatok emléke, gyakran hallucinációs elevevességgel, és ezen a verbális kommunikáción át a zavart okozó élmény semlegesíthető, feldolgozható. A terapeutával való kapcsolatban gyakran megelevenedik a szocializáció korának szülőkapcsolata, a páciens úgy viselkedik és érez, mint egykor szüleivel kapcsolatban viselkedett és érzett (indulatátvitel). A pszichoterápia tehát feldolgozza a szocializáció zavarát, és részben felszabadítja a gátolt személyiségfejlődést, részben pedig reszocializációt végez (például Haley, 1963 stb.).

Az ember sajátos és csodálatos tulajdonsága, hogy személyisége eleven és dinamikus rendszer, amely nem statikus struktúrához hasonlítható inkább (tehát például betonépítményhez, amelyet ha egyszer létrehoznak nagy és bonyolult munkával, akkor megmerevedve, megszilárdulva szerkezetét megváltoztathatatlanul őriz, legfeljebb csak szétrombolható), hanem elektromos hálózathoz vagy kapcsolási rendszerhez, amely stabilitását is megtartja, megfelelő beavatkozással azonban mégis átalakítható, megváltoztatható. Évtizedek múlva, gyakran öregkorban is lehetséges a gyermekkori élmények felszínre hozása, a hozzájuk tapadó különböző érzelmek levezetése, az esemény integratív feldolgozása és ennek nyomán a személyiség bizonyos fokig változni tud, énje erősebb lesz, identitása szilárdul, és kommunikációja hatékonyabb lesz. A pszichoterápiás hatásokon kívül is fejlődhet a személyiség, emberi kapcsolatok, sajátos események, élettapasztalatok, a saját viselkedésről kapott különleges visszajelentések változtathatnak rajta.

Egészen általánosan tehát a személyiségfejlődés úgy történik, hogy a csecsemő biológiai organizmusa az emberi kapcsolatok kommunikációs folyamatain át „beprogramozódik” az adaptív, fejlett, felnőtt viselkedésre úgy, mint ahogyan ma a bonyolult számítógépek programozhatók arra, hogy nagyon összetett feladatokat hajtsanak végre. A számítógépek programozásának és a személyiségfejlődésnek hasonlósága több kutatót arra serkentett, hogy a szocializációt és a személyiség interperszonális viselkedését modellezni, „szimulálni” próbálja. Ezek a kutatások elősegítették a szocializáció megismerését. Egyben a kommunikáció momentumainak szerepét is világosabban látjuk az ilyen kísérletek nyomán. Minthogy a normális személyiség ilyen programozás útján alakul ki, a személyiségzavarok keletkezése is felfogható programzavarként vagy hibás programozásként (Tomkins, 1963; Hajnal, 1966; Loehlin, 1970; Buda-Hajnal, 1970 stb.).

## **7. Kutatások a kommunikáció fejlődésének folyamatairól**

Az utóbbi körülbelül másfél évtizedben igen sok vizsgálat próbálta tisztázni, hogyan fejlődik csecsemő- és gyermekkorban a kommunikáció. A vizsgálatok egy része etológiai jellegű, vagyis a viselkedés biológiai összetevőit kutatja. Már volt róla szó, hogy a kommunikációs kutatásba beolvadt érzelmkifejezési kutatások megtalálták bizonyos alapvető és egyetemesen

emberi emóciók jellegzetes kifejezésformáit. (Ekman-Friesen-Ellsworth, 1972). Ezeket az emóciókat úgy tekintették, mint az **affektív viszonyulás** egységeit. Ezek épülnek be azután a különböző metakommunikációs üzenetekbe, és ezek a hordozói a kapcsolatszabályozó kommunikációknak. Egyes kutatók az érzelemjelzést szinte önálló kommunikációs csatornáknak tekintik, és úgy vélik, hogy az emocionális válaszok cseréje igen fontos kommunikációs folyamat (például Friedman, 1979; Patterson, 1982; Kraut, 1982 stb.). Egyes szakemberek önálló kommunikációs vetületnek tartják az *intimitás (intimacy)* kifejezését. Ez a felfogás Jourard koncepciójára utal, aki a verbális kommunikációban felfigyelt a saját énrre vonatkozó, bizalmas jellegű közlések arányának szaporodására a kommunikáló felek közötti pozitív érzelmi viszony fejlődésével párhuzamosan (Jourard, 1971). Jourard *önfeltárásnak* (self disclosure) nevezte ezt a jelenséget, és a kapcsolat közelségi indikátorának tartotta. Az önfeltárában az intimitás növekedése mutatkozik meg. Az intimitás fejlődése általában éppen olyan szekvenciális (vagyis egymásra épülő fázisokban zajló) jellegű, mint amit a kapcsolatok alakulásával összefüggésben leírtunk. Vannak felfogások, amelyek szerint a *mosoly* nem csupán a fejlődés differenciáló válaszreakciója, hanem a későbbi kommunikációban érzelmi viszonyjelzés is, tehát többé-kevésbé akarattól független tükrözése az elégedettségnek és a barátságosságnak. Bizonyos vizsgálatok és megfigyelések (például Kraut-Johnson, 1979) arra mutatnak, hogy a szocializáció folyamán a mosoly fokozatosan elszakad az érzelmi háttértől, és inkább szociális szignál jelleget ölt, növekszik benne az akaratlagos motivációs töltés, mind több az emblematikus elem, és mindinkább az impressziókeltés szolgálatába áll. A mosolygó ember - ezt mindennapi megfigyelések is mutatják - általában a másik jelenlétének tudatában, arra szándékosan reagáló módon viselkedik, vagyis igyekszik befolyásolni, szabályozni a kommunikáció visszajelentései folyamatát.

A kommunikáció fejlődésében mindenesetre a korán megnyilvánuló mosolyválasz igen erős inger (és egyben a szülő számára jutalmazás), hogy a csecsemővel kommunikáljanak. Ez általában a környezetben lévő minden más embert kommunikációra serkent. A gyermek felé irányuló kommunikációnak nagy a jelentősége a *kommunikáció tanítása* szempontjából. Ez a tanítás valószínűleg az érzelmi állapotkifejezések és a mosolyválaszhoz hasonló veleszületett reakcióképességek fokozatos diszkriminációjából és megerősítéséből áll (Capella, 1981). Jellegzetes a vokális kommunikáció fejlődése, a gyerekekhez a felnőttek sokat beszélnek, erre a csecsemő már általában a koordinálatlan mozgások felfokozásával és a gögicsélő vokalizáció megszorodásával válaszol. Később ezek a hangválaszok utánozó jelleget öltenek. A csecsemő már aktív szabályozó a felnőtt-gyermek kommunikációban, mert a *tekintete* nagy kommunikációs effektust hordoz. Már az újszülöttel is megpróbálja az anya a tekintet-kommunikációt, és a környezetében lévő többi felnőtt is a pici tekintetét keresi. Ez az első hetekben már a *keresés* és az *érdeklődés* fontos jelzése, tekintetválasz is érkezik rá, vagyis az anya vagy más személy a csecsemő szemébe néz. A csecsemő mindaddig követi a kommunikációs eseményeket, amíg ingerekkel nem telítődik, vagy valamilyen szükségleti állapot nem keríti hatalmába, ekkor a *tekintet elfordításával* lép ki a kommunikációs kapcsolatból. Bizonyos szintű diszkomfortérzés mellett belép a *sírás*, ami a mosolyhoz hasonló, de annál komplexebb, és az erős hanginger révén messzebbre ható, effektívebb kommunikációs mód. A sírás általános ingerszabályzó, a csecsemő életben maradása szempontjából is nagyon fontos.

A csecsemővel való kommunikációban is megnyilvánul egy szabályszerűség, amely a későbbi interakciókban is jellemző és mindig viszonyjelző értékű, a *kommunikatív viselkedés szimmetriája*. A felnőttek öntudatlanul is utánozzák a csecsemő vagy a gyermek kommunikációit, például a csecsemő gögicsélését, mozdulatait, arcjátékát. A jól utánozott csecsemőkori kommunikáció általában biztosabban váltja ki a kommunikatív választ. Ez a differenciálás eszköze. A

későbbiekben a gyerek utánozza a felnőttkori kommunikációt, ennek alapján megy végbe a beszédtanulás és a nem verbális kommunikáció szignáljainak eltanulása. Empirikus adatok alátámasztják, hogy az anya kommunikációjának nem verbális gazdagsága, fejlettsége korrelál a csecsemő emocionális kifejezésének fejlettségével. Ezt a kutatások úgy értelmezik, hogy az anya a maga kommunikációs mintájával sok nem verbális kódjelet ad át, sok érzelmi üzenetet „kódol” gyermeke felé, az kénytelen „dekódolni” és ezáltal eltanulja őket. (Daly-Abramovitch-Pliner, 1980). Már a kommunikáció elméletével kapcsolatos fejtegetésekben tisztáztuk, hogy a kommunikáció mindig a kódok izomorfiáján alapul. Ennélfogva a viselkedésmódok szimmetriája teljesen természetes velejárója a kommunikációnak, inkább csak a teljesen fejlett kommunikációs viselkedésben válik feltűnővé, mert a kódelemek és a kommunikációs tartalmi lehetőségek olyan változatosak, hogy a megértés, a kapcsolatfejlesztés vagy a kölcsönös befolyásolás ezt nem tenné szükségessé.

Ennek ellenére megfigyelhető, hogy az intimmé váló kapcsolatokban a kommunikáció fokozatosan szimmetrikussá válik. A szimmetria a tekintetben természetes, inkább a *testtartás* az, ahol érdekes, mert a testtartást általában tudatosan nem követjük. Az intimitás felé fejlődő kapcsolatban a kezek és a lábak tartása, a törzs meghajlítása (például az ülés módja a széken) válik hasonlóvá, tükörszerűen szimmetrikussá. Az intenzitásukból vesztő kapcsolatokban ez a szimmetria szétdarabolódik. Ezt Schefflen (1964) figyelte meg először. Később nagyon sok vizsgálat megerősítette (például LaFrance, 1979 stb.). Hasonló szimmetriát figyeltek meg a mimika terén is. Egyes kutatók ezt a szimmetriát a *kommunikatív viselkedés szinkronicitása* koncepciójának keretében írják le (például McDowall, 1978 stb.).

A pszichoanalízis szemléletéből következően a kapcsolatok intimitásával párhuzamosan növekvő szimmetria és szinkronicitás értelmezhető úgy, mint a gyermekkorú intimitás viszonyaira való visszatérés, mint a regresszió változata. Ez olyan értelemben is igaz, hogy a személyiség fejlődésével párhuzamosan nő a kommunikáció bizonyos csatornáinak kontrollálási képessége. A gyermek először minden emócióját kimutatja, mindent kimond, amit gondol, később differenciálja kommunikációit. A legnagyobb szocializációs erőfeszítés a verbális kommunikáció visszafogó szabályozására irányul, de mint már említettük, a különböző kultúrák (és azokon belül a rétegek kultúrák, illetve szubkultúrák) különböző mértékben tanítják a mimika, a tekintet, a gesztusok vagy a testtartás, illetve a távolságtartás kontrollját. Tanítanak bizonyos *elfedő, rejtőzködő kommunikációs módokat* is, ilyenek lehetnek: a mosoly, a vizuális csatornákat elfedő ruhák és díszek, a tekintet elterelő mozgásai, különböző olyan mozgások, amelyek nem bírnak konvencionális jelzésértékkel, és amelyekből az interakciós helyzet könnyen elvisel valamennyit (tárgyak megfogása, morzsolgatása stb.), vagy pedig szociális viselkedési rítusok (például a dohányzás).

Meg kell még említeni, hogy a kommunikáció terén is folyik *pótlólagos szocializáció*. Erre személyiségfejlesztéssel, pedagógiával és pszichoterápiával kapcsolatos kutatások mutatnak. A felnőttkor során is differenciálódhatnak az emocionális kifejezési készségek, bővíthet a nem verbális kommunikáció kódja. Ez azonban általában csak *intenzív kapcsolati hatásokon* át valósulhat meg. Általában pótlólagos szocializáló hatású az erős érzelmi töltésű intim párkapcsolat, a saját gyermek nevelése, az érzelmileg átélt intenzív személyközi konfliktus.

## V. „Stratégia” és „taktika” a közvetlen kommunikációban - a tudatosság problémája

Mint már többször kifejtettük, a kommunikációban különböző célok valósulnak meg, vagy különböző célok megvalósítására törekednek. Szó volt arról, hogy minden kommunikációs eseményben van *promotív oldal*, a kommunikáló fél valamit el akar érni, valamire rá akarja bírni a másikat. Egészen általánosan ezt a *kontroll* fogalmával jelöltük, a közvetlen cél az, hogy a közlő szabhassa meg a kapcsolaton belüli normát, a kapcsolat állapotát, jellegét. Ez azonban csupán elemi és általános cél. A kommunikációs eseményekben megnyilvánulnak egyéb, összetettebb célok is.

Még szintén viszonylag általános aspektus az, hogy a kommunikációval a személyiség valamilyen cselekvés megkönnyítését akarja elérni. A cselekvésekre különböző szükségletek, szubjektív igények hajtják, a cselekvés céljainak megvalósítása akadályokba ütközik, s ezeket az akadályokat próbálja a kommunikáció elhárítani. Az effajta kommunikációk általában direkt jellegűek. Elég ritka, hogy problémát okoznának a személyiségnek, aki tudatos célja érdekében működésbe hozza kommunikatív képességeit, azután célját vagy eléri, vagy nem.

A mindennapi kommunikációk többsége azonban nem cselekvéssel kapcsolatos, hanem személyek közötti, egymással való viszonyukat érinti, illetve információközlésre irányul. Ebben a tudatos cél gyakran háttérbe szorul. A személyiség szempontjából az ilyen kommunikációkban is feltételezhetünk célt, azt, hogy a másokban rólunk élő képet kedvezően befolyásoljuk, esetleg megváltoztassuk. Ez a törekvés minden interakcióban megnyilvánul. Ismeretlen emberekkel szemben vagy ismerős, de nem szoros kapcsolatban állókkal szemben ezt a törekvést *impressziókeltésnek* (Goffman) nevezzük, egy kapcsolaton belül ez kapcsolat-kialakítási törekvés.

Az impressziókeltés nagyon érdekes kommunikációs folyamat, mint erről már röviden szóltunk is. A kommunikáló személyiségben van egy *kép* (ugyancsak említettük) önmagáról, és más emberekkel való különféle viszonyaiban ezt a képet igyekszik előtérben tartani. Ez a kép jelzi, hogy ő milyennek tartja magát, és ennek megfelelően milyen bánásmódot, kommunikatív stílust akar, melyik viszonylatformát és annak mely változatát tartja kívánatosnak. Ez a kép nem egyszerre, rövid idő alatt vetül ki a kommunikációban, hanem kommunikációs események sorozata kell hozzá. Ezt részben a metakommunikatív normaajánlatok hordozzák, részben pedig az a mód, ahogyan valaki a kapott normapozíciókra reagál. A kép, az impresszió keltéséhez tehát bizonyos program, algoritmus kell. Ebből bizonyos stratégia következik. A kép a személyiség minden tulajdonságára, jegyére kiterjedhet. Mint a kulturális szignálokkal kapcsolatban említettük, a külső ápolása, a ruházat, a test díszítése, a hajviselet stb. mind azt szolgálja, hogy valamilyen képet keltsen a személyiség a másokban. A kulturális szignálok mellett a kommunikáció egészében is a kép szolgálatában áll. A kulturális szignálok alkalmazása általában nagyon határozottan mutat a kép természetére, a kommunikációban már nehezebb ezt tudatosítani, mert ott ez a szituáció és kontextus függvénye. A kép vagy a *nemi szerep* képviselésének jellegét fejezi ki (Mayo-Henley, 1981), vagy a személyiség természetét, karakterét, vagy pedig az interakciós partnerekhez való viszonyulási készséget. Tehát azt jelenti, hogy valaki férfias vagy nőies, egyenes és becsületes, jóindulatú vagy segítőkész stb. A kelteni szándékozott képben jóformán sohasem fordul elő negatív értékű tulajdonság. Az impresszió szándéka egyrészt lehet *tudatos*, valamilyen nyílt interakciós célt szolgáló, ilyenkor a személyiség igyekszik akaratlagosan irányítani viselkedését és metakommunikációit. Ez akkor van, ha valakivel célszerűen kapcsolatba akarunk lépni, és a kezdeti impressziókkal el

akarjuk élni, hogy a benne rólunk élő kép kedvező legyen, és ennek révén növekedjék az esélye, hogy majd kapcsolatfejlesztő kommunikációinkra kedvező válaszokat adjon, készséget mutasson. Jellegzetesen ilyen nyílt célt jelent, ha valamit el akarunk hitetni valakivel, meg akarjuk győzni. A tudatos cél általában rövid távú taktikát igényel a kommunikációban, hosszabb távon a tudatosság nagyon zavaró, a személyiség inkongruenciája az impressziókeltés során észrevehetővé válik, és éppen ellenkező hatást fejt ki, a másikban a képet negatívvá formálja.

Másrészt lehet a cél *tudattalan*. Ez a leggyakoribb. A személyiség akkor is valamilyen képet vetít ki magáról, és általában nem spontán önmagát adja, ha ezt nem is tudatosítja, nem is veszi észre. A tudattalan képből már bonyolultabb taktikai mozzanatok következnek, ezzel a személyiség egyfajta magatartási technikát valósít meg. Míg a tudatos cél esetében a cél nem kapcsolódik szervesen a személyiséghez, az öntudatlan „képmutatás” nagyon lényeges funkciót tölt be, az identitás fejlődését, érését segíti elő. A személyiség ugyanis azt az éniideált, azt a szerveződési formát, amilyenné identitását alakítani igyekszik, először kapcsolataiban vetíti ki, másokkal kapcsolatban éli meg, miközben a *pozitív visszacsatolás* mechanizmusait önmagában is erősíti. Úgy próbál viselkedni, olyan ember benyomását próbálja kelteni, amilyen lenni szeretne. Megpróbálja a kommunikatív tranzakciókban elfogadtatni ezt a képet önmagáról. Az ilyen impressziókeltő viselkedés kezdetben inkongruens, hiszen csak a személyiség egy része azonos vele. Erre jellegzetes példa a serdülők viselkedésében figyelhető meg. A serdülő fiú férfias akar lenni, ez először túljátszott. A váll és a törzs mozzgatása a kommunikációkban túlzott, a fej felszegése is inkább demonstratív, mint természetes, a hang erőltetve mélyített stb. Ezt a metakommunikatív viselkedést a serdülő nem szándékosan csinálja, ez „jön” belőle, úgy érzi, hogy neki így kell viselkednie, nem is lehet felhívni a figyelmét arra, hogy ez így nem teljesen jó. Lassanként - de sokszor évek alatt - ez a magatartásminta természetessé válik benne, lecsiszolódik, és tényleg alkalmas lesz a megfelelő impressziókeltésre. Amíg azonban ez be nem következik, a viselkedés inkongruens, a hatásfok kisebb. Persze éppen a serdülőknél a kongruencia nem áll arányban a viselkedésforma sikerével, ha azt a kapcsolatkötés eredményein mérjük, ugyanis a serdülők belső szükséglete a másik nem iránt eleve kedvezőbbé formálja a képet.

A másikban keltett impresszió akkor hat legjobban, ha az impresszió a valódi *identitást* fejezi ki. Ilyenkor a kép valóság-hű, a viselkedés töretlenül kongruens, nem zavarja meg semmiféle inadekvát megnyilvánulás, kommunikációs zavar (a kongruencia kérdéséről gyakorlati fontossága miatt külön is lesz szó). Ha a még ki nem alakult identitás képe vetül ki, a személyiség számos zavarjelet bocsát ki, a mimikán és a mozgáson a szorongás és a belső feszültség jelei látszanak, „elpirul” az ember, „zavarba jön.” A tettetés, a tudatos cél követése a keltendő képpel érdekes probléma. Van rá kommunikációelméleti magyarázat. Egyrészt a metakommunikáció sikeres szabályozása esetén lehetséges, hogy korábbi viselkedéssémák felelevenítése történt. (Például a flörtölni akaró, de ezzel nem természetes, szexuális motivációt, hanem valamilyen érdeket követő ember esetleg felidézi magában olyan kommunikációs technikáinak emlékeit, amelyeket akkor alkalmazott, amikor a dologban tényleg nagyon érdekelt volt. Ez a felidézett magatartásséma azután elég lehet a pozitív kép kialakításához, különösen, ha erre a partner belső szükségletei is lehetőséget adnak.) Máskor úgy sikerül a helyes, hű impresszió keltése, hogy a személyiség beleéli magát valakinek a helyébe, és ebből az érzelmi állapotból próbálja viselkedését irányítani. Sztanyiszlavszkij módszerei közé tartozott, hogy színészeit a beleélésre buzdította, el kellett nekik képzelni azt az embert, akit megjeleníteni, játszani akartak, és ebből a lelkiállapotból kellett a szerepet eljátszaniuk. Ennek az eljárásnak az volt az indítéka, hogy minél inkább beleéli magát a színész szerepébe, annál hitelesebb lesz, annál jobban tudja a megfelelő képet kialakítani a nézőben - vagyis a mi

terminológiánk szerint annál kongruensebb. Minél inkább gyakorolja valaki a tudatos impressziókeltést, ez a tevékenység annál inkább egybeépül identitásával, és annál könnyebben sikerül. A szélhámosok ilyen gyakorlással és emellett személyiségük néhány sajátosságával érik el, hogy rövid távon igen jó impressziót keltenek magukról, és ezzel sok olyan dologra rá tudják venni interakciós partnereiket, amire egyébként nem lennének képesek.

A kép, a benyomás kialakításának kommunikatív technikái különösen akkor szembetűnők és tanulmányozhatók, ha a személyiség valamilyen nagyon nyilvánvaló hátránnyal indul az interakciókban. Ilyen helyzetben vannak a testi hibások vagy a feltűnő szépséghibákkal rendelkezők. Nekik külön taktikát kell alkalmazniuk abból a célból, hogy képkialakítási esélyeiket rontó deformitásaikat leplezzék vagy kompenzálják (Goffman, 1963).

A megfelelő kép, impresszió kialakításának célja eléggé rövid távú programot ad a kommunikációnak. Ennél sokkal bonyolultabbak a kapcsolatok céljai. Ezekben a célok egyik része a kapcsolat kialakítására és stabilizálására irányul. Mivel egy-egy kapcsolat gyakran több fázison át fejlődik, néha igen bonyolult és hosszú távú kommunikációs tevékenység szükséges létrehozásához. A katonai szakkifejezések tárából kölcsönzött *taktika* és *stratégia* fogalmakat mind gyakrabban használják az ilyen célok jelölésére. A katonai akciókban a stratégia azokat a főbb, egészen átfogó és általános célkitűzéseket jelenti, amelyeket a hadseregnek meg kell valósítania az ellenség legyőzéséhez. A stratégia egy sor lépést ír elő, megjelölve azokat a módokat és lehetőségeket, amelyekkel ezeket végre lehet hajtani, és különös nyomatékkal adva meg a lépések sorrendjét. Minden egyes lépés megvalósításához az erők sajátos elrendezése és a részfeladatok sokaságának végrehajtása kell. Ezt szokták taktikának nevezni. Egy-egy előrenyomulásnak vagy ütközetnek taktikája van, egy-egy hadműveletnek stratégiája. Ilyen értelemben lehet a kép kialakításával kapcsolatban taktikáról beszélni, hiszen ez többnyire formális viszonylatokon belül megy végbe, és nagyon közvetlen pragmatikus célokat szolgál, inkább lehetőségeket teremt további kapcsolatokra. A kapcsolatokban viszont már stratégia van, mert az általános cél eléréséhez vezető részcélok hierarchikus és programszerűen rendezett sorozata rejlik bennük. A stratégia az emberi kapcsolatokban nem tudatos. Gyakran nem is kialakult, hanem a fő cél képzetének irányításával rövid távú taktikai lépésekben bonyolódik le. A kapcsolatalakulás kutatásában ilyenkor is jogos stratégiáról beszélni, feltételezve, hogy ha lenne ilyen, miféle formális képlettel lehetne ki fejezni.

A pszichoterápia kutatása előtérbe állította és lehetővé tette, hogy az emberi kapcsolatokra általában vonatkoztassuk a stratégia koncepcióját, mert a pszichoterápiában olyan intim kapcsolatformáról van szó, amelyet az egyik fél - a terapeuta - tudatos stratégia alapján alakít és vezet (Haley, 1963). A különböző személyiségproblémák megoldása más és más stratégiát igényel a terapeutától. Ugyanahhoz a problémához a különböző szemléletű terapeuták különböző stratégiákkal közeledhetnek. A megfelelő stratégiához igen bonyolult ismeretek, készségek kellenek, köztük például:

- a) kép a személyiség normális működéséről, ennek folyamatairól és mechanizmusairól, valamint dinamikájáról,
- b) kép a zavar természetéről, okairól, kialakulásának menetéről,
- c) kép a problémába való beavatkozás taktikai mechanizmusairól, eszközeiről, lehetőségeiről,
- d) szempontrendszer, amelynek alapján a terápiás folyamat állapotaira, menetére lehet következtetni.

A stratégia viszonylag kötött, a taktika általában flexibilis, változtatható. Egy stratégiai lépés eléréséhez a legkülönbözőbb taktikákat lehet alkalmazni. A lehetséges stratégiák száma ennél jóval kisebb. A pszichoterápiához hasonlóan a mindennapi relációk alakulásában is



érvényesül rejtetten, tudattalanul stratégia. A taktikai elem nyilvánvaló, például a viszony kommunikatív definíciójáért folytatott rejtett küzdelemben a különböző kommunikációs formák, tartalmak és sorrendiségek egy-egy taktikának felelnek meg, amellyel a stratégiai célt, a viselkedés megfelelő normába foglalását, a másik magatartásának és viszonyulásának kontrollját igyekszünk elérni.

A kapcsolat kialakításán túlmenően az egy-egy kapcsolatban való viselkedésnek is van rejtett programja, ebben is egyfajta stratégia érvényesül. Az utóbbi években ugyancsak a pszichoterápiás kutatásokban irányult erre a figyelem. A kapcsolatokon belüli stratégiák nem kulturálisan előírtak, nagyon mélyen tudattalanok, a kapcsolati partnerek személyiségéből fakadnak, mégis viszonylag kis számú változatra redukálhatók. Egyes szerzők szerint a már kialakult és kiteljesedett kapcsolatban megindul egy olyan törekvés, hogy meghatározott kommunikációs alakzatokat hozzanak létre, amelyek időről időre megismétlődnek, lejátszódnak. Ezeknek az alakzatoknak minden tulajdonsága megfelel a társasjátékok tulajdonságainak, ezért mint *game*-ek leírhatók és elemezhetők. A kapcsolaton belüli rejtett társasjátékok igen bonyolultak lehetnek, bevonhatják a kapcsolattal valamilyen viszonyban álló külső személyeket is, így többszemélyessé válhatnak. Tüneti viselkedés, kóros kommunikáció is lehet e kapcsolaton belüli társasjáték része. A társasjáték rejtett programja a vizsgálatok szerint a személyiségben benne van mint a kapcsolaton belüli viselkedés rejtett „forgatókönyve”, ez a szocializáció során kerül be, és ennek is a szülők interakciója a forrása. A társasjáték kialakítása különösen bonyolult stratégiát igényel, gyakran évtizedek kellenének hozzá. A társasjáték modellje alapján történő kapcsolatvizsgálat sok érdekes felismerést ígér (Berne, 1961, 1964, 1984 stb.).

A kommunikáció céljaival kapcsolatos fejtegetés összefüggésében kell felvetnünk ismét a *kommunikáció szándékosságának és tudatosságának problémáját, valamint a kommunikáció és az expresszió viszonyát* és a személyről való információk kapcsolatát ezekhez. Ebben az összefüggésben lehet ugyanis a legteljesebb választ adni rá. Leginkább a *hazugság* jelenségéből lehet ezt kibontani. Azt mondtuk, hogy a metakommunikáció közli, hogy a direkt közlés tartalmának valóságértéke mekkora, tehát közli, ha a kommunikátor hazudik. Ugyanakkor azt is mondtuk, hogy kommunikáció akkor van, ha aktív jeltovábbítás történik a közlés szándékával. A szándék szót „szándékosan” nem hangsúlyoztuk, tekintettel arra, hogy ez mélyen bevezetett volna a tudatosság elemzésébe. Ha pedig a kommunikációnak feltétele a szándék, akkor a közlő fél éppen azért nem változtatta meg a valósághoz képest a direkt kommunikáció tartalmát, mert szándéka volt, és ha a tartalom valótlanságáról is hírt ad, akkor szándékával ellentétesen tesz. Ez a látszólagos dilemma úgy oldható fel, hogy figyelembe vesszük a dinamikus lélektannak azt a tapasztalatát, amelyet ma csaknem minden személyiségelmélet elfogad, hogy a személyiség maga sokkal bonyolultabb és nagyobb rendszer, mint vezérlő alrendszere, az én, és még az énen belül is viszonylag kis rész az, ami tudatos. A pszichopatológiai jelenségek csak úgy magyarázhatók, ha feltételezzük, hogy az egész személyiség motivációs irányulása nem mindig azonos az én motivációs állapotaival. Az én mást akarhat - egészen nyersen szólva - mint a személyiség. A szabályozó és a szabályozott rendszer divergenciája belső feszültsége rontja, károsítja a magatartás egységét és effektivitását, éppúgy, mint ahogy egy labdarúgócsapat összjátékát és eredményességét is rontja a belső széthúzás vagy egy hadsereg ütőképességét a belső rivalizálás. A motivációk egyik része akar valamit, másik része nem., Ilyen esetben tapasztalható a viselkedésben az inkongruencia valódi jelentkezése. A tudatos én szándéka az, amely az interakciók szintjén a viselkedést minősíti, ezt tükrözi a direkt kommunikáció. A személyiség más rétegeinek motivációi pedig, amelyeket a tudatos én elnyom, a metakommunikációban jelentkeznek, amely általában az egész személyiség viszonyulásának képviselője. Ezt a jelentkezést, az inkongruencia ilyen megjelenését neveztük a hazugsággal kapcsolatos kommunikációnak. Ez azért jogos, mert a

kommunikációs szemlélet az embert onto- és filogenetikus fejlődésében nézi, és így tekintve kénytelen feltételezni, hogy a nem verbális csatornák rendkívüli fejlettsége, valamint az emberi organizmus nyílt rendszer jellege (vagyis a részletes biológiai készletprogram - ösztönök - hiánya) az embert *kommunikációra utalt és orientált lény*vé teszi, hogy az embernek sui generis tulajdonsága, hogy a másik ember jelenléte, stimulusa kiváltja belőle valamennyi készletének kommunikációját, ami csak benne van. Az ember tehát természeténél fogva alapvetően „őszinte” lény, mint ahogyan szükségszerűen őszinte az állat is. Az ősember ennek folytán valószínűleg zavartalan, teljes nem verbális kommunikációs hálózatban élt, amelyben az inkongruencia szóba sem jöhetett, nem is volt lehetséges. A civilizáció fejlődésével a fejlett kultúrákban azonban az ember szinte korlátlan biológiai képességei alapján kialakult a verbális kód révén az én, a tudatosság, a külső verbális kommunikáció inkorporációja és „belső beszéddé” válása. A verbális kód tartalmainak rögzítési lehetőségei - az írásbeliség - nyomán nagyon bonyolult társadalmi viszonylatok jöttek létre, és ahhoz, hogy ezekben az egyes ember élni és alkalmazkodni tudjon, tudatosságának is kellett fejlődnie, és ezzel együtt individualizációjának is meg kellett indulnia. Lassanként így alakult ki a mai ember, akiben nagyon fejlett a tudatosság, bonyolult konceptuális munkákra képes, ennek alapján külvilágát gyökeresen átalakította, és olyan életlehetőségeket termelt ki magának, amelyek már sajátosan visszahatnak pszichikumára is. Kialakult a tudatos szándékok rendszere és ezek érdekében a viselkedés belső irányításának lehetősége. De a tudatos elemek még mindig csak vékony kérget alkotnak a személyiség tudattalan rétegei felett, amelyek nagyobb része nem biológiai, hanem szociális képződmény, ugyanúgy eltanult, mint a nyelv és a formális gondolkodás képessége, csak sémákban, motivációs mintákban, rejtett képekben rögzült, ezért az én számára nem hozzáférhető. Az egész személyiség pedig továbbra is ugyanolyan természetességgel és biológiai eredetű „szándékkal” közli a kommunikációhoz való általános, érzelmi viszonyulását a metakommunikációban, mint egykor. A hazugságot tehát az ember - ha az emberen nemcsak a benne tudatos részt értjük - ugyanúgy kommunikálja a másik felé, mint ahogyan az én kommunikálja szavakban a hamis tartalmat. E kommunikáció felfogására minden ember képes, más kérdés, hogy mivel a metakommunikáció percepciója sem tudatos, a jelzések a befogadó pszichikumában könnyen elfojtódhatnak, illetve híreiket a szituáció és a kontextus segítségével el lehet leplezni. A metakommunikációban tehát az ember ősi, valódi emberi kommunikációs törekvései kapnak kifejezést. Az egészen új és sajátos modalitás, hogy a társadalmilag nagyon hangsúlyozott, neveléssel és tanítással elsajátított verbális, direkt kommunikációhoz viszonyítva; ennek az ősi közlési formának „meta”-jelentősége van.

Az én az identitáson át békíti össze és olvasztja össze a személyiség és az én ellentétes törekvéseit, ez az élet szinte teljes egészén át előrehaladó folyamat. Minél fejlettebb az identitás, annál kongruensebb a kommunikáció az adott viselkedésvetületben. Hangsúlyozni kell az adott viselkedésvetületet, mert különböző viszonylatokban a kongruencia foka egyazon személyiségben is más lehet. Elképzelhető, hogy mint pap a szerepviselkedésben magas fokban kongruens valaki, ugyanakkor mint szerelmesnek a kongruencia foka kicsi. Általában a kongruencia jele, ha a viselkedésben sok érzelem nyilvánul meg. A hivatalos direkt kommunikációk, például a szervezeteken belüli formális kommunikációk általában érzelem nélküliek, míg az egész személyiség által vállalt megnyilvánulásokban felszínre kerül az ember hallatlan érzelmgazdagsága. Amiben az identitás a lehető legtöbb motivációs erőt szervezte egybe, abban az ember *szenvedélyes*. A szenvedélyes viselkedés, kommunikáció a kongruencia legmagasabb foka. Az érzelmeteljes, szenvedélyes kommunikáció azután rendkívül hiteles, nagyon hatásos, nagyon jó képet kelt a kommunikátorról. Az intim kapcsolatokban a szenvedélyességnek különösen nagy a fontossága. Ha például a szerelmi partnerhez való viszonyulás valakiben nem tud szenvedélyes lenni, akkor identitása ebben a vetületben

fejletlen, akkor a vonzó motivációk mellett eltávolító motivációk is jelen vannak (például félelem, gátlás, bűntudat stb.).

A személyiség biológiai közlő „szándékát” feltételezve, ismét egy fokkal jobban meg lehet világítani a kommunikáció, az expresszió és az információ között húzódó határvonalakat. Kommunikáció minden, amit a másik ember jelenléte, megjelenése vált ki meghatározott csatornákon át, és amely a másik emberre és a kommunikációs szituációra vonatkozik. Expresszió az, ami a biológiai organizmus működési állapotával együtt járó, szabályszerűen jelentkező elváltozás. Amint a motor hibája kifejeződik a sajátos zajban, egy készülék túlhevülése füstben, szagban vagy elszíneződésben, ugyanúgy kifejeződik az emberben a fájdalom, a fáradtság, az erőlködés stb., függetlenül attól, hogy egyedül van vagy társas helyzetben. E kifejeződés jelei sem változnak, legfeljebb, ha az impressziókeltés érdekében tudatos erőfeszítés történik e jelek leplezésére. Ilyen kifejeződés megfigyelhető az állati organizmuson is. Az információ pedig nem annak a személynek a vonatkoztatási rendszerében kezelendő fogalom, amelyről az információ szól, hanem annak a személynek a vetületében, akinek a maga sajátos kognitív rendszerében valamilyen észlelés információ értékű. Így például a különösen bicegő ember ezzel nem „bocsát ki” információt magából (legfeljebb a legáltalánosabb információelméleti értelemben mondhatjuk ezt), hanem a bicegése a képzett orvos számára információ, mert ebből le tudja olvasni, hogy mi a baja az illető lábának, a csont beteg-e, az ízületek működése hibás, valamelyik izom sorvadott, vagy pedig a központi idegrendszer károsodása okozza a bajt. Ugyanúgy nem kommunikáció a szem fehér részének halvány elsárgulása, hanem csak információ, hogy az illető mája beteg. Az információ tehát - legalábbis a közvetlen emberi kommunikáció perspektívájából - az észlelő függvénye. Az utóbbi évtizedekben nagyon sok kutatás folyik a tudatos, illetve szándékos kommunikáció rejtett tartalmainak dekódolása, illetve a kommunikátor elhallgatási vagy torzítási szándékainak leleplezése terén. E kutatás egy vetülete a személyiségben rejtett, nem tudatos, elfojtott tartalmak vagy motivációk felismerése. Ennek az utóbbi aspektusnak klinikai jelentősége van, mert általában *személyiségzavar*, *pszichopatológia* jár együtt a személyiség belső ellentmondásosságának komolyabb mértékével. Mint említettük, bizonyos pluralitás és ellentmondás minden személyiségben megtalálható, másként a viselkedés belső vezérlésének dinamikája nem lenne érthető. A kommunikációelmélet tehát elfogadja *Freud* szemléleti modelljét, amely szerint a viselkedészavar, a neurózis valamilyen formája minden ember sajátja. A személyiségben lévő belső ellentmondásosság és dinamizmus magyarázza a *fejlődés*, növekedés folyamatát is, amint ezt például az *identitás* koncepciója is kifejezi (*Erikson*, 1968; *Ammon*, 1982; *Tedeschi*, 1981 stb.). Az elmondottakból következik, hogy a rejtés és tettetés észrevétele, illetve a személyiségben nem tudatos információs és motivációs elemek felismerése egymásba folyó, illetve egymást fedő kutatási problémakör. A sokszor idézett *Ekman* közel két évtizeden át együtt kutatta ezt a két problémát, és több vizsgálat mutatja, hogy a szándékolt félrevezetés, illetve leleplezés nem verbális szignáljai, illetve jelzéstámpontjai azonosak a tudattalan belső ellentmondások felismerésének támpontjaival, csupán a spontán, természetes tettetés (tehát például az impressziókeltés szolgálatában álló őszintétlenség, aminek gyakran van öncsalás jellege, mint ahogyan például az egyik korai mélypszichológus, *Alfred Adler* a neurózisban felismerte az „élethazugságot”) kevesebb jelzésből érthető meg, míg a szándékolt, direkt kommunikációs torzításban nagyobb, *redundánsabb* ugyanez a jelzésrepertoár (*Alen-Atkinson*, 1981). Ezt úgy is lehet értelmezni, hogy a szándékolt tettetés és torzítás általában „túljátssza” a bemutatni szándékozott viselkedést. Ehhez általában még hozzájárul a kommunikációs partnerek felől jövő *visszajelentések* élesebb, következetesebb megfigyelése a tudatosság esetében. A nem verbális kommunikációs jelzésekből eredő felismerés természetesen sokban függ a kommunikációs partner tapasztalatától, kommunikációs dekódoló képességeitől, gyanújától vagy belső vonatkoztatási rendszerétől, a kommunikáció

szituációjától és kontextusától stb. A dekódolás képességében nagyok az egyéni különbségek. Általában a nők jobb „dekóderek”, ám a jelzések folyamatának megrövidítése vagy megzavarása esetében csökken a férfiakkal szembeni „előnyük” (Rosenthal-De Paulo, 1979).

Általában a direkt kommunikációval ellentétes, attól eltérő jelzések a gesztusokban, a mimikában és a hangban mutatkoznak, nagyon ritkán jelentkezik csak a testtartásban. A tekintet általában a szándékolt torzítást vagy elhallgatást árulja el. Bár a támpontok kommunikációs jellegéről sokat tudunk, általában *több jelzés összesített benyomása* ad lehetőséget a következtetésre. Ekman és munkatársai például megállapították, hogy az *illusztratív gesztusok* száma csökken a depresszív hangulat leplezésének kísérletei során, míg szorongásnál megsza-  
porodnak az önreflexív (Ekman kifejezésével: önmagával manipuláló, *self-manipulator*) gesztusok, tehát a saját test megfogása, babrálása, vakarása stb. (Ekman-Friesen, 1977.) A neurotikus elfojtások gyakran olyan összerendezett mozgássorokban, akaratlan cselekvésekben törnek napvilágra; amelyek szimbolikusan tükrözik a problémát vagy utalnak rá. Freud maga is megfigyelt ilyen példákat, és a pszichoanalitikus gyakorlatból nagyon sokat írtak le (Feldmann, 1959 stb.).

Általános szabályszerűség, hogy mind a tudatos, szándékos, mind pedig az öntudatlan, akaratlan elrejtés vagy torzítás a direkt kommunikációt kísérő *inkongruencia* jelenlétéből, mennyiségi viszonyaiból érezhető meg. A lényeg tehát a direkt kommunikáció és a nem verbális kommunikáció, illetve a metakommunikáció részleges ellentmondásossága, az igénybe vett csatornák és az egyes szignálemek különbözők lehetnek, inkább kutatási szempontból érdekesek. A mindennapokban az inkongruenciát globálisan, *Gestalt*-szerűen érezzük meg. Megfelelő gyakorlattal lehetséges a kommunikációs érzékenység fokozása, ennek egyik legfontosabb „hozama” az inkongruencia kisebb mértékeinek érzékelési és dekódolási képessége. Ez az emberekkel foglalkozó gyakorlatban igen fontos, a kommunikáció alkalmazásának problémakörében még bővebben szólunk róla.

## **VI. A közvetlen emberi kommunikáció megnyilvánulásai és szabályszerűségei a rádiós és televíziós kommunikációban**

A közvetlen emberi kommunikáció folyamatait a kölcsönösség, a szabályozó visszajelentések állandó működése jellemzi. A másik ember válaszkommunikációja egyben *feedback*, amelyhez a kommunikációs cél megközelítésének sikerét viszonyítani lehet, és amely alapján a kommunikáción változtatni lehet. A modern tömegkommunikációs eszközök - elsősorban a rádió, a film és a televízió - technikai lehetőséget találtak arra, hogy a közvetlen kommunikációt elevenen és életszerűen továbbítsák nagy távolságokra. Így a mindennapi kommunikáció leglényegesebb közlési csatornái léphetnek működésbe a tömegkommunikációs műsorban, a rádióban a hang és a beszéd, a televízióban pedig ezeken kívül a nem verbális közlési módok egész rendszere, talán egyedül a proxemikus megnyilvánulások kivételével. A modern tömegkommunikáció tehát igen hűen utánozza a közvetlen kommunikációt, azonban mint közvetlen kommunikáció, jellegzetesen egyirányú, a közlést befogadó visszajelentései a kommunikátort nem érik el, nem befolyásolják, a rádióhallgató és a televíziónéző így lényegében passzív kommunikáció befogadó. Ez a körülmény a tömegkommunikációt mint közvetlen kommunikációs eseményt sajátossá teszi. Ugyanígy hozzájárul a sajátosságához az egyes kommunikációs csatornák kikapcsolódása, például a rádióban a vokális kommunikáción kívül minden nem verbális jelzés hiánya.

A tömegkommunikációra is azonban - e sajátosságok befolyását tekintetbe véve - ugyanazok a pszichológiai szabályszerűségek érvényesek, mint a kommunikációra általában, ha vizsgálódásunkat a közvetlen hatásra korlátozzuk, személyiségcentrikussá tesszük, tehát a rádió és a hallgató vagy a televízió és a néző vonatkozásában gondolkodunk, és nem szociológiai nagyságrendet választunk, amikor is a műsort determináló társadalmi erők és folyamatok, valamint a műsor hatásának kitett nagyobb társadalmi csoportok az érdekesek.

### **1. A „képletes”, fantáziabeli kommunikáció jelensége**

Az ember sajátos képessége, hogy emlékezete igen hűen őrzi meg az érzékszervi benyomásokat, és a memóriában tárolt emlékekből képes arra, hogy fantáziájában olyan eseményeket játsszon le, amelyek soha nem történtek meg. Képes arra is, hogy megtörtént eseményeket fantáziájában „visszapergessen”. Ennek az emberi képességnek nagy a szerepe a személyiség-fejlődésben és a mindennapi viselkedésben. Már említettük, hogy az eltanult szerepviselkedés először a fantáziában jelenik meg, ez az első lépése annak a folyamatnak, amelyben a személyiség feldolgozza, magába építi, majd kipróbálja a szereppel járó magatartásformákat. A fantáziatevékenységet követi a játékszerű kipróbálás, ebben már sok az életszerű elem, a magatartás már szociális visszajelentésnek is ki van téve, de ezt még mindig sok fantázia kíséri, és lényegében a fantázia az, amely a játékban kivetített viselkedés kontextuális keretét biztosítja (tehát például a gyermek már játssza a felnőtt valamely szerepét, de még el kell képzelnie, hogy olyan helyzetben van, amelyben erre a szerepre szüksége vagy lehetősége van). Fantáziatevékenység a felnőttkorban is van, és szerepe elég lényeges. A gondolkodás sok tekintetben a fantáziatevékenység absztrahált, képi tartalmaitól megfosztott és fejlettebb változata. A rokonságot mutatja az is, hogy a gondolkodás gyakran „regrediál” fantáziába. Ha a tudat ébersége csökken, a megkezdett gondolati vonal képek sorozatába megy át. Ez az úgynevezett Silberer-féle jelenség, főleg akkor figyelhető meg, ha a gondolkodást az álmodás

és a fáradtság zavarja. Problémák megoldásakor, különösen ha ezek a mindennapi étellel vagy emberi kapcsolatokkal összefüggő problémák, az alternatívák mérlegelésébe gyakran vegyül bele egy-egy szituáció elképzelése is. Az ember elképzei önmagát, amint megmond valamit másnak, amit nehéz megmondani, elképzei a másik reakcióját stb. Néhány adat arra mutat, hogy szükségszerű az ilyen fantáziatevékenység a formális gondolkodásban is, és ha nem válik is bennünk tudatossá, mégis mindig megvan, és mint „próbacselekvésnek” (Freud) az eredményei nagyban befolyásolják a választást, a döntést. A fantáziatevékenységnek szerepe van a tudományos felfedezésben vagy kutatásban is. Az intuíció fogalmában összefoglalt jelenségekben mindig az történik, hogy a logikus gondolkodás számára megoldhatatlan problémák valamilyen fantáziatartalom, analógiás jelentéssel bíró szimbólum felvetődése nyomán megközelíthetőkké válnak.

Ez az emberi képesség a tömegkommunikációval kapcsolatban is működik. A televízió (kisebb mértékben a rádió) műsorával az ember képzeletbeli kommunikációba lép. A műsor úgy jelenik meg számára, mintha valódi interaktív szituáció lenne, valódi kommunikáció jönne létre. Ehhez fantáziája segíti hozzá. Különleges helyzetekben és a személyiség bizonyos állapotaiban ez nem lehetséges, mert az ember nem tudja elvégezni azt a pszichológiai munkát, ami ahhoz kell, hogy elengedje magát, hogy „beleélje magát” a műsor képletes világába. Nehéz vagy lehetetlen rádiót hallgatni, televíziót nézni nagy belső feszültségben, szorongással, valamilyen preokkupáció hatása alatt. Akadályozza a fantázia bekapcsolódását a bánat és a gyász. Komolyabb fájdalom esetében a tudatos figyelem nem tud elszakadni a testtől és a reális szituációtól - ami pedig a fantázia bekapcsolódásának előfeltétele -. így a műsor „élvezete” csekély. Általában azonban sikerül a megfelelő lelkiállapot létrehozása, és akkor a személyiség már benne van a műsorban, és úgy viselkedik, mintha a műsor által ábrázolt helyzetben lenne ő is. Viselkedésének sokféle megnyilvánulását elnyomja, nem engedti felszínre, de mint készletés megjelenik benne, és a műsor nézése közben kinezikájának változásából következtetni lehet rá.

A tömegkommunikáció műsorai nyomán előálló képletes közvetlen kommunikációt a televízió példáján kell elemezni, mert a rádió sokkal kevésbé életszerűen ábrázolja az eseményeket, a vizuális percepció kihasználatlan marad a műsor szempontjából, és rendszerint valami más köti le, ezzel pedig a rádiós kommunikáció határfoka csökken. A televízió viszont rendkívül életszerű, sőt bizonyos vetületekben elevenebb, mint maga a valós élet. A filmmel együtt a televízió is képes ugyanis az *idő sűrítésére*, egy-egy eseménysorból a leglényegesebb történések kiemelésére, valamint az események kommunikációs elemeinek kiragadására és célzott bemutatására. A film és a televízió ugyanis akkor mutatja az arcot vagy a mozdulatok valamelyikét egészen közelről, ha az arcnak vagy a mozdulatsnak speciális és az egész kommunikatív esemény szempontjából lényeges szerepe, többnyire metakommunikatív szerepe van. A mindennapi interakciókban a személyiség maga választ az egész eseményről érkező percepciós ingerek közül, és gyakran nincs olyan kényelmes helyzetben, hogy a lényeges metakommunikatív mozzanatokat olyan tisztán észlelhesse, amennyire ezt a filmtől vagy a televíziótól megkapja. Elevenebbé teszi a televízió és a film műsorát a valóságnál a fénykontraszt nagysága is. A háttér viszonylag sötét, a műsor nagy fényerővel jelenik meg benne, ami igen erősen magára vonja a figyelmet. A televízió vagy a film nézése közben másra figyelni szinte lehetetlen, ha pedig mégis sikerül, ez a fantáziatevékenységet gátolja, megnehezíti.

Mindebből következik a televízióhatás első alaptétele a közvetlen kommunikáció szempontjából: a televízió műsora olyan szituációt hoz létre, hogy a műsor és a néző között képletes kommunikáció indul meg, és ennek során a műsor fantáziakeltő szerepe nagyobb, mint a valós élet eseményeié. Bizonyos fókig ezt a tételt méginkább kiemeli a személyiség elvárása a

műsorral szemben, az a tény, hogy a televízióról él benne egy „kép”, amely különböző forrásokból - nagyjából a már látott műsorokból - alakult ki, és ez is általában a figyelem és a pszichés odafordulás fokozódását vonja maga után. A rádióra is érvényes, hogy a mindennapi élet „csak hang” kommunikációjánál erősebben hat, például mélyebb nyomot hagy, mint a telefonbeszélgetés. De mélyebb nyomot hagy, mint az úgynevezett *audiencia-események* többsége is, amelyekben egy ember sok más embernek beszél, előadást tart. Pedig ebben még vizuális benyomások is vannak. A személyiséget különösen érintő és érdeklő kérdésben, valamint a beszélőhöz való sajátos közelség vagy vele fennálló kapcsolat esetében az audienciaszerű kommunikáció hatása és benyomása nagyobb, mint a rádióhatás, ez viszont általában elég ritka.

A televíziós és rádiós műsorok a közvetlen kommunikáció vetületében két nagy csoportra oszthatók. Az egyik műsortípus a „sztoris” műsor, a játékfilm, a rádiódrama vagy a televíziós film. A másik csoport az, amikor a mindennapi valóságot mutatják be, tehát riportot közölnek, vagy pedig audienciaszerű, egyirányú kommunikáció történik valaki részéről, például politikai kommentátor beszél, híres ember nyilatkozik, vagy pedig valamilyen közéleti nagyság tart beszámolót vagy szónoklatot.

Az első csoport műsorai esetében a személyiség erősen szabadon engedti fantáziáját, beleéli magát a műsorba, azonosul valamelyik szereplővel, és a továbbiakban a történeteket úgy nézi végig, hogy mindent ennek a szereplőnek a szemszögéből ítél meg, ennek állapotába helyezkedik, ennek érzelmeit idézi fel magában. Így a televíziós készülék és a közte lévő távolság elmosódik, maga is részese lesz az eseményeknek. Az ilyen műsorok során a belső feszültség felfut, majd lassan oldódik, és ez a személyiségre részben kataritikus, részben motivációfokozó hatást gyakorol. Nagyobb számú műsor általában távlati hatást is gyakorol a személyiségre. Mint egy másik tanulmányban (Buda, 1971) kifejtettük, az ilyen műsorok fejlesztik a szerepviselkedés képességét és adaptálják a társadalmi körülményekhez. Ennek nyomán gyorsítják a személyiség fejlődését, általános társadalmi vetületben pedig felerősítik a társadalmi változást.

A másik csoport műsorai esetében jobban megmarad a reális összefüggések tudata a fantázia azonban működik, és ilyenkor is olyan illúzió jön létre, mintha a kommentátorral, a híres emberrel vagy a riportterrel közvetlen kommunikációs kapcsolat állna fenn. Lényegében ez a közvetlen kommunikációs alaphelyzet tömegkommunikációs változata, ekkor igazán olyanok a viszonyok, mint a természetes interszónális helyzetben.

Itt is érvényes, hogy a tömegkommunikációban ábrázolt közvetlen közlési szituáció hatása erősebb, mint a természetes közvetlen kommunikációé. A már elmondott körülményeken kívül ebben bizonyára részes az is, hogy a tömegkommunikációban mutatott személynek a néző a valóságban mégsem válaszol, tehát percepció energiáit nem kell a saját kommunikációi által keltett hatások megfigyelésére, a visszajelzésekre fordítania. Fantáziában, képletesen mindig van valamilyen válasz. Egyrészt a személyiségen áthullámszerűen azok a késztetések, amelyek az adott kommunikációs helyzetben természetes feltételek mellett válaszokra serkentenek. Érti a készséget, hogy a beszélőt metakommunikatív jelzésekkel befolyásolja, megszakítsa, gyorsításra szólítsa fel, nem értését fejezze ki számára stb. Maga a direkt közlés is gyakran direkt választ ingerel. A néző közbekérdezne, megmondaná a véleményét, kételyét fejezné ki stb. Sokszor ez a válaszadási készség őszintébb, kényszerlenebb, mint amilyen valós interakcióban lenne, ahol különböző szabályok mégiscsak kötik a viselkedést. A közvetett kommunikáció tudata, a kommunikátor elérhetetlensége miatt jobban szabadjára engedi a néző az agresszióját, és szabadabban vállal oppozíciós állásfoglalást.

A válaszadás készsége az emberek egy részében - a műveltebbekben - csak introspektív élmény, a magatartás nem árul el belőle semmit, legfeljebb a mimika és a kézmozdulatok aprólékos kinezikai elemzése révén lehetne valamit ebből objektívnálni. Másoknál azonban megfigyelhető valóság. Sokan élénk arcjátékkal nézik, hallgatják a műsort, időnként meg is szólalnak, ezek főleg indulatszavak, de néha véleményt tükröző egész mondatok is. A válaszadás készítése fejeződik ki abban is, hogy a tömegkommunikációs tartalmak (és különösen az ilyen, interakciószerű helyzetben közölt tartalmak) megbeszélési kedve nagyobb az emberben, mint általában a direkt kommunikációkban közöltek esetében. Egészen pontos adataink nincsenek rá, de több megfigyelés és vizsgálati eredmény másodlagos értelmezése utal erre. Ez a megbeszélési irány segíti azután elő a befogadott információk feldolgozását, részben olyan módon, hogy a más emberekkel való megbeszélés során kapott visszajelentések alakítják ki a közléstartalmak végleges minősítését és besorolási módját a személyiség kognitív rendszerébe. Így fogható fel a Katz és Lazarsfeld által leírt (1955) kétlépcsős kommunikációs folyamat (*two-step flow*), amely szerint szabályszerű, hogy a tömegkommunikációs tartalom csak a közösség bizonyos személyeinek, a véleményalkotás szempontjából irányadónak elismert személyeknek (*opinion leader-eknek*) a minősítése nyomán épül be a személyiségbe. Ezek értékelik, kiemelik, kétségessé teszik, megtagadják stb. a tartalom egyes elemeit. Egyes leírások szerint ez a folyamat gyakran többlépcsős, a hatás közvetlen kommunikációk egész láncolatán át ér el a lakosság nagyobb részéhez. Ha nem lenne ez a sajátos válaszadási készség, valószínűleg a véleménybefolyásolás folyamatai is másképpen alakulnának, bár ebben még egy momentum kifejeződik, amit később érinteni fogunk: a kognitív rendszer relatív zártsága és bizalmatlansága a tömegkommunikáció nyíltan befolyásolni akaró tartalmával szemben. Végül a reagálás, a válaszadás hajlama megmutatkozik a nyilvános reakciók viszonylag nagy számában is. Már a rádió is a hallgatók leveleinek olyan özönét indította el, amely korábban a sajtó esetében nem volt elképzelhető. A televízió pedig még fokozta ezt. A levelek a hallgatók, illetve a nézők ama motivációját fejezik ki, hogy a kommunikátort befolyásolni szeretnék, éppúgy, mint mindennapi közvetlen kommunikációikban is teszik. A levelek ismét más problémát is rejtenek magukban, a személyiség szubjektív viszonyát a nyilvánossághoz és a politikai intézményekhez.

A televíziós kommunikáció hatása a tartalom sűrítettségén és ingernyomatékán kívül másodlagos is, azért is nagyobb, mert jobban bevésődik a memóriába, a fantáziában újra megjelenik a műsor megszűnte után is, így ismételten van módja hatni, képzeletbeli válaszreakciókat kiváltani, amelyek azonban általában csendesebbek, mint először. A tömegkommunikáció egyik általános hatásmechanizmusa ez, játékfilmekben is megfigyelhető, a személyiséget leginkább érintő részek később megjelennek a fantáziában. A fantázia mindig énközpontú, azok a részek élednek fel újra a történetből, amelyek a személyiség számára azonosulási mintaként szolgáló szereppel, személlyel kapcsolatosak. A tömegkommunikációs tartalom így tehát a fantázia révén mintegy *pozitív visszacsatolásos* folyamatba kerül, újra és újra kifejt bizonyos hatást, mintegy a személyiségen belül visszhangzik, megismétlődik.

Mindez a hatásnak csak általános feltétele, amely a tömegkommunikációs eszközök speciális tulajdonságaival áll kapcsolatban. A hatást ezenkívül még több tényező befolyásolja, elsősorban a kommunikátor (a továbbiakban mindig a televízióban vagy a rádióban beszélő személy szerepel e néven) nem verbális viselkedése, majd a kommunikátorról alkotott kép a személyiségben. E tényezők természetesen csak másodlagosak ahhoz képest, hogy a kommunikáció témája és tartalmi sajátosságai hogyan viszonyulnak a személyiséghez, mennyire érintik azt, és milyen preformált attitűdökkel és értékszempontokkal egyeznek meg vagy ütköznek benne. A kommunikátor nem verbális viselkedését mint nagyon lényeges problémát később, és nem itt, a hatás összefüggésében tárgyaljuk.



## 2. A kommunikátor képe a személyiségben - a „sztár” jelensége és pszichológiája

A tömegkommunikáció abban is hasonlít a közvetlen kommunikációhoz, hogy van kapcsolati kontextusa. A személyiség a kommunikátorral képzeletbeli kapcsolatot alakít ki, és e kapcsolat belső képben jelenik meg, melynek állása és sajátosságai befolyásolják a kommunikáció hatásait. A képzeletbeli kapcsolat sajátos, más, mint a valós reláció elsősorban abban, hogy nincs benne közös norma, a tömegkommunikációt befogadó személyiség oldaláról nincs kapcsolati cél, hiányzik tehát az egész stratégiai aspektus. Csupán kép van, annak érzelmi színezetei alakulnak ki, a különböző jellegzetes megnyilvánulásokhoz a szimpátia vagy antipátia érzelmei kötődnek. A kép hat a személyiségre, és a fantáziatévékenységben pozitív visszacsatolással erősödik. Az érzelmi viszonyulás a kommunikátor által közölt tartalmaknak nyomatékot ad. Az ellenszenves kommunikátor közleménye nagyobb ellenállással találkozik, több válaszreakciót vált ki, míg a rokonszenvesét könnyebb elfogadni. Képletes kapcsolatról akkor beszélhetünk, ha a kommunikátor a személyiségben különválik, személyében is önállósul a sok ismeretlen kommunikátor között. Önállósul abban a speciális szerepkörben is, amelyet a tömegkommunikációs folyamatban betölt. Ilyen értelemben negatív kapcsolatról lehet beszélni akkor, ha valaki nagyon ellenszenves, de nagyon jól ismert, és nagyon részletes képben él bennünk. A képletes kapcsolatban álló kommunikátor iránt a műsorban megfigyelhető viselkedésen túlmenően is érdeklődünk, a róla alkotott képünk különböző más információkból is áll. Felfigyelünk a személyére vonatkozó hírekre, pletykákra. Sok emberben erős a vágy, hogy a fantáziabeli viszonyt a valóságba is átvigye, ezek gyakran levélben keresik meg a kommunikátort, megpróbálnak megismerkedni vele.

A kommunikátorral való képletes kapcsolat bonyolult szociológiai és pszichológiai probléma. Ez a lélektani viszonyulás a legtisztább formában ugyancsak a tömegkommunikáció egyes szereplőivel, a „sztárokkal” kapcsolatban figyelhető meg. A sztárjelenség a tömegkommunikációhoz kötött, eredetileg az egyik legősibb tömegkommunikációs forma, a dráma hozta létre. Már az ókorban is számon tartották a híres színészt, ugyanúgy, mint a közélet hírességeit, a neves szónokokat, politikusokat vagy más nyilvános szereplőket (akár a híres prostituáltakat is, amint az a görög városállamok történelmében ismételtelen előfordult). A reneszánsz korától, a színház újraeledésétől kezdve a színész ismét közfigyelem tárgya lett, nézőiben sajátos képet alakított ki magáról. Igazán sztárrá azonban csak akkor vált, amikor megjelent a maihoz hasonló jellegű és elterjedtségű sajtó, a XVIII-XIX. században. Ennek tartalmai felerősítették a sztárokra irányuló nyilvános figyelmet. Ez jól látható a magyar művelődéstörténetben, a magyar színház sztárjai a szabadságharc előtti évtized sajtójában nagy visszhangot kaptak. A század második felének színházi életében azután ez még inkább látható, például Blaha Lujza életével kapcsolatban. De az igazi sztárokat, a szó modern értelmében vett sztárokat a film termelte ki, majd ehhez igen erőteljesen a televízió is hozzájárult. Mondhatjuk, hogy az audiovizuális tömegkommunikációnak sokféle társadalmi funkciója között van *sztárgeneráló* funkciója is, minden periódusban feldob egy sor személyt, akinek képe a köztudat nagyobb részében pozitív színezetet kap, rögzül legalább egy ideig, hogy azután más sztároknak adja át a helyét. A sztár mindig pozitív érzelmi színezetű képben él, negatív sztár nincs.

A sztár pszichológiája nagyon érdekes, empirikusan még kevésbé ismert. Pszichoterápiás megfigyelések és köznapi események etnometodológiai elemzése révén adhatunk csupán leírást róla. A sztár nagyon érdekes módon különválik ábrázolt szerepétől. A különválás nem jelenti azt, hogy teljesen független attól, hiszen sztár leginkább a pozitív hőst játszó színészekből lesz, és már csak a sztárkultusz kialakulása után lettek sztárok a negatív figurák megtestesítői, és ez is csak a publikum egy kisebb körére terjedt ki. A különválás olyan

értelemben megy végbe, hogy a néző aki beleéli magát valamilyen pozícióba, és attól kezdve annak lelkiállapotából követi érzelemmel az eseményeket, a szereptől elkülönítve mint személyt jegyzi meg és építi be képként a színészt. Az elkülönítés sajátos pszichológiai munka, a film nézése közben nem történhet meg, hiszen akkor zavarná az involvációt. Igen valószínű, hogy a film említett reverberatív, fantáziabeli „visszajátszásos” hatása nyomán történik ez. A személyiség támpontot kap hozzá véleményirányítótól vagy referencia-csoportjától, amelyben a sztár „kultuszát” megtanulhatja. De nagyon valószínű, hogy ebben szerepet játszik a személyiség igénye, készsége is a képzeletbeli közvetlen kommunikációra. A sztár mindig markáns, jellegzetes személyiség, kommunikációjában sokkal több metakommunikatív szín, nem verbális megnyilvánulás van, mint általában a színészekben. Mindezek egyéniségéhez kötődnek. A sztár a maga jellegzetes viselkedésével nagyon határozott képet alakít ki magáról, ezt a képet adja, bármilyen szerepet játszik is.

E tanulmány szerzőjének megfigyelése - amit szisztematikus vizsgálatban is szeretne ellenőrizni -, hogy a sztár is, és bármely - kontroll céljára kiválasztott - más szereplő is minden szerepben saját metakommunikációs „repertoárját” játssza, olyannyira, hogy ez rögzíthető is. Egy-egy színész kinezikai kommunikációs mintái szigorúan kötöttek, vokális viselkedése is kisszámú sémát követ. Azonos módon tartja például a fejét, gesztusai ismétlődnek stb. A sztár ilyen sémáinak száma részben nagyobb, részben jellegzetesebb, és különösen kongruensebb, mint a többié. Igen lényeges a kongruencia momentuma, a sztár is önmagát játssza, de ezt hitelesebben teszi.

A személyiségben a sztár e jellegzetes képben él. A kialakulóban lévő kép már esetleg segít abban, hogy a filmből a személy néhány pillanatra elkülöníthető legyen szerepétől. A sztár jelenléte valamilyen műsorban azután értékjelző, a sztár kedvéért a személyiség beáll a műsor „fogyasztói” közé. Ez jól ismert, ezért kap a sztár több honoráriumot a szerepeiért.

A sztár a személyiség számára azonosulási minta is. Általában a sztár modelljén át történik a nemi szerepek társadalmi változásainak eltanulása, elsajátítása, az e szerepekhez tartozó kommunikációs modalitásokkal és kulturális szignálokkal együtt. Ez a tanulás mindenféle szereplő modelljén át folyik, akivel csak a film nézése közben azonosulunk, a sztár modelljén azonban különösen és erősen.

Problematisz a sztárjelenség szociológiája. Túl egyszerű feltételezés lenne - a szociológiai funkcionalizmus vonalában -, hogy a magatartásszférában végbemenő, meggyorsult szociális változás erősítésére és terjesztésére kell ez a mechanizmus, bár bizonyos, hogy ez is fontos tényező. Valószínű, hogy a sztárok orientációs pontok az általános társadalmi viszonylatok világában, és ez esetben is érdemes adni a fogalmak természetes etimológiájára, amely az etnometodológiai koncepciót tükrözi: a sztár ugyanolyan irányjelző a társadalmi folyamatokban, mint a régi hajósnak a csillagok ténylegesen is voltak. A sztár viselkedése a magatartás - a szerepmagatartás - értékminősítésének támpontja. A sztár aspirációs modell is a mobilitás és a társadalmi életcélok tekintetében. Általában reprezentálja azt az életformát, amelyre az ember törekszik. Ilyen minőségben az *anómia* egyik gerjesztője is. Ez persze csak másodlagosan tapad a személyéhez, képéhez, és ez csak szociológiai vetületében érdekes, a most tárgyalt közvetlen vetületben alig. Lehet a modern sztárkultusznak olyan oka is, hogy a film először annyira elementáris erejű hatás volt, hogy esztétikuma csak úgy alakulhatott ki, ha a sztár személyén át teremtődött híd a fantáziavilág és a realitás között, és a sztár kedvéért, az ő értékelésének szemszögéből a néző - és különösen a művelt néző - hajlandó volt kiragadni magát az élményből. A kialakuló referencia-csoportok azután mindinkább normákat, szempontokat adtak ehhez az emberek nagyobb számának.

A sztárhoz való viszony pszichológiáját joggal állíthatjuk párhuzamba a kommunikátorhoz való viszonnal, képzeletbeli kapcsolattal. A pozitív kép bizonyos fejlettsége esetében a kommunikátor már sztárszerű szerepbe kerül a személyiség számára. Már személyével is magára vonja a figyelmet, és annak, amit mond, nyomatékot ad, könnyebben elfogadtatja. Vannak adatok arról, hogy a sztár közlései nagyobb hatásúak, mint másokéi, ezért szívesen használják őket speciális célokra kommunikátorként. A sztár képes nyomatékot adni a reklám-célú kommunikációnak. Előnyösen használható fel politikai propagandára. A tömegkommunikációs irodalom híres esete a Kate Smith-féle úgynevezett maraton-rádiós szereplés, amelynek során egy híres színésznő egy teljes napon át szólította fel Amerika népét a hadikölcsön jegyzésére. A vizsgálatok azt mutatták, hogy a színésznő szerepeltetése nyomán ugrásszerűen megnőtt a kölcsönjegyzés (Merton, 1957). Ilyen effektus csak akkor van, amikor valamilyen megnyilvánulás már amúgy is érlelődik a publikumban, a meglévő tendenciákat a sztár szerepeltetése sem tudja megváltoztatni, mégis mutatja, hogy van nyomatékosító hatása a sztárról alkotott kép összekapcsolódásának valamilyen cselekvéssel, akcióval vagy kognitív tartalommal. A Kate Smith-féle esetben a megkérdezettek a színésznő kommunikációjának hitelességét emelték ki, továbbá olyan magyarázatokat adtak, amelyek igen jól értelmezhetők a képletes kommunikáció és a képletes kapcsolat elmondott elvei alapján. Az emberek a színésznőt perszonalifikáltak, elképzelték, különböző megnyilvánulásaiért értékelték stb. Ha meggondoljuk, hogy ez a rádióban volt - igaz, a rádió egyeduralmának idején és népszerűsége tetőpontján -, akkor még valószínűbbnek tűnik, hogy ilyen hatás a televízióban is van vagy lehetséges.

A sztárjelenség sajátos televíziós vetületét, a televíziós személyiség problémáját nagyjából a fenti gondolatmenet szerint, de a kérdést nagyobb mértékben a televízió kommunikációs rendszerének összefüggésébe ágyazva tárgyaljuk egy másik tanulmányban (Buda, 1978).

### **3. A kongruencia problémái a tömegkommunikációban**

Az audiovizuális tömegkommunikáció jellegzetessége, hogy közvetíti a metakommunikációt is, ilyen értelemben életszerű, élethű, és képes a közvetlen kommunikáció illúziójának felkeltésére. Így a képzeletbeli partnerre, a hallgatóra vagy a nézőre ugyanúgy hatással van a kommunikátor kongruenciája, mint a közvetlen kommunikációs folyamatokban. Sőt, ez a hatás itt sokkal nagyobb, mivel a közvetlen kommunikációban kölcsönhatás van, a válaszreakciók már új helyzeteket hoznak létre, amelyekben a kongruencia foka változhat, és általában a közlés a társadalmi viszonylatok és a kapcsolat kontextuális terében folyik, amelynek erővonalai mellett a kongruencia jelentősége viszonylag kisebb. A tömegkommunikációban azonban nincs visszajelentés, a kommunikátor maga szabja meg pozícióját, általában huzamosabb ideig marad egy-egy kommunikációs összefüggésben. A kongruencia a tömegkommunikációban egészen általánosságban azt jelenti, hogy mennyiben mondja hitelesen, őszintén, átéléssel, zavarmentesen a kommunikátor azt, amit mond. A rádióban minden metakommunikációt a hanggal kell kifejezni, ezért a beszéd tempója és a hang érzelmi modulációja nagyon lényeges, általában szándékosan gazdagabb, mint a valós interakciókban lenne, amikor a hallgató támaszkodhatna kinezikus impressziókra is. Eleve inkongruens az a rádiós kommunikáció, amely ezzel nem számol, és a közlés metakommunikatív tartalmát nem fokozza, hanem csak a természetes beszédtonusban marad. Ezt a szabályszerűséget a külföldi rádiók egy része nagyon jól ismeri és alkalmazza, és így szinte külön „rádiós” vokalizáció ismerhető fel például a francia vagy az olasz nyelvben. Inkongruens a kommunikáció, ha a beszéd

akadozik, hibákat vét, lendülete meg-megtörik. Alapjában azonban az inkongruencia mindig a direkt tartalmat aláfestő megfelelő metakommunikáció hiánya.

A kongruencia mértéke különösen élesen ismerhető fel a televízióban. A kommunikátor itt minden megnyilvánulásában látható, sőt az operatőri munka még külön ki is emeli a leglényegesebb mozzanatok, így ezek viszonya a direkt kommunikációhoz különösen szembetűnővé válik. A kongruenciának van egy magasabb foka, ha a kommunikátor egyedi, jellegzetes személyiségképét is tudja közvetíteni a metakommunikációiban megmutatkozó sajátosságok révén. Szabályszerű, hogy nem kongruens kommunikátor nem tud karakterisztikus lenni, legfeljebb néhány tulajdonsága tűnik fel, többnyire a rossz tulajdonság, ugyanúgy, mint ahogy a tanárokról is a hibás, inkongruens tulajdonság marad meg a diákokban leginkább, ha a személyiség nem tud markáns és eredeti lenni. Általában minél kongruensebb a kommunikátor, annál pozitívabb képet tud kelteni a hallgatók vagy nézők személyiségében, ezzel sztárszerű jelenséggé válik, és tovább fokozza közléseinek hatékonyságát.

A kongruens viselkedést nehezíti a visszajelentés hiánya. A közvetlen kommunikációban, ha kevésbé is, de valamelyest támaszkodhatunk a partnertől érkező kommunikatív jelzésekre, és annak alapján a kommunikáció kongruenciáján is lehet változtatni valamit. A tömegkommunikációban ez a támpont is hiányzik. Visszajelentés nélkül kommunikálni fárasztóbb is, a valós kommunikációs folyamat sodrában ugyanis a partner kommunikatív impulzusai sokszor újabb motivációkat tudnak mozgásba hozni, serkentően hatnak. Ha továbbra is figyelmen kívül hagyjuk a „sztoris”, szórakoztató célú műsorokat, akkor a kongruencia nehézsége szerint a következő műsortípusokat különböztethetjük meg, amelyekben egy kommunikátor van, vagy egy viszi a főszerepet:

- a) közlemény beolvasása,
- b) kommentár, ismertetés, értékelés,
- c) riport,
- d) interjú, helyszíni közvetítés,
- e) műsorvezetés.

A kongruens kommunikáció nehezzé válik ott, ahol a műsorban interakciós helyzet van, párbeszéd folyik, mert ekkor a kommunikátornak a hallgató vagy a néző felé, de közvetlen interakciós partnerének vetületében kell megfelelnie. Az interakcióból adódóan kongruenciáját kommunikációs folyamatban kell tartania. Ha az interakciós partnerek változnak, ez a feladat még nehezebb lesz.

A kongruencia már a figyelem lekötésében is szerepet játszik. Inkongruens kommunikátor beszéde alatt a rádió hajlamos beolvadni a háttérzajba, és a televízióban is képtelen lehet megakadályozni a kommunikátor a figyelem elkalandozását, ha metakommunikációja nem megfelelő.

A kongruencia viszonylag jól vizsgálható becsléses alapon, több véleményező benyomásainak összegzése alapján. A különböző vizsgálatok általában úgy járnak el, hogy a véleményezőkkel egy skálán jelöltetik be a kongruencia fokát. A gyakorlat azt mutatja, hogy elég nagy a konszenzus a megítélésben. Ez egyébként tapasztalatilag is alátámasztható, például a sztárjelenség nagy konszenzusával is. A kongruenciára vonatkozó kutatások főleg a pszichoterápiában és más, kétszemélyes pszichológiai befolyásolási módszerekkel folytak (Rogers. 1963; Tausch; 1968 stb.). A tömegkommunikációval kapcsolatban még vizsgálatok is alig történtek. A kongruencia a tömegkommunikáció elméleteibe sem került be, legfeljebb a mindennapi gyakorlat számol vele, jelenségeit a „jó” és a „rossz” kommunikátor (riporter, kommentátor, műsorvezető stb. fogalmába sűrítve.

#### 4. A tömegkommunikációs befolyásolás problémái

A kommunikátor befolyásolási hatékonysága a tömegkommunikációs eszköz és a személyiség vagy még általánosabban a tömegkommunikációs eszközt irányítása alatt tartó politikai rendszer és a személyiség viszonyának is függvénye lehet, különösen bizonyos témavetületekben. A személyiségben él egy kép az eszközről általában, ez a kép részben attitűdjeiből áll, részben az eszközzel szerzett tapasztalatain alapul. A tömegkommunikációs közlés kontextusa egészen a politikai szféráig terjed, és magában foglalja a „kapcsolati előzményeket” az adott eszközzel. A műsorpolitika propagandisztikus beállítottsága általában a képben tükröződik, és a közölt tartalmakkal szembeni nagyobb fenntartásban nyilvánul meg. Az eszköz képét alapvetően a személyiség helye határozza meg a társadalmi viszonylatok rendszerében. Általában a személyiség a tömegkommunikációs eszközök szórakoztató tartalmaival szemben kevésbé zárt, mint a befolyásoló célzatúakkal szemben. A befolyásolás a kommunikáció tartalmaitól is függ, ezeknek felépítése, időzítése, kidolgozása, illusztrálása jelentős tényező a hatásban. Általában minél valósabb és részletesebb a tömegkommunikációs befolyásolást irányító szervek képe az audienciáról, a publikumról, annál nagyobb a befolyásolás valószínűsége. Ugyanez áll a befolyásoló akciók hatékonyságának ismeretére is, ha ugyanis a hatásfok ismeretes, a befolyásolást eredményesebbé lehet tenni. Általánosságban a tömegkommunikációt irányító szervek visszajelentései a tömegkommunikációról eléggé hiányosak és megbízhatatlanok, a tömegkommunikáció a maga befolyásolási akcióit eléggé „vaktában” bocsátja ki. Újabban közvéleménykutató részlegek, a közönség vizsgálatával és felmérésével foglalkozó intézmények vesznek részt az ilyen visszajelentések létesítésében. Jórészt ismeretlen a tömegkommunikációs eszközök képe a köztudatban, és ennek hatása a kommunikációk befogadására. Nem ismeretes tehát a kontextus szerepe és hatásmódja sem. Mivel a kommunikációs folyamat egyes elemeinek, egyes műsortípusoknak vagy különösen egyes műsoroknak a hatása nagyon nehezen állapítható meg, ezek hatékonyságáról igen keveset tudnak. A megfelelő visszajelentési csatornák hiányában a tömegkommunikációra és annak egyes eszközeire nagyon bonyolult társadalmi erők hatnak vissza, amelyek időről időre változtatnak, módosítanak a műsorpolitikán. Ma még egyetlen tömegkommunikációs szerv példáján sem történt meg e hatások természetének és kvantitatív hatásmodelljének tisztázása.

Viszonylag még kevesebb visszajelentés érkezik és hat a kommunikátorokról. A kongruencia fokára vonatkozóan szinte semmi. Pedig igen valószínű hogy a befolyásoló tevékenység legegyszerűbb, legközvetlenebb fokozási módja a kommunikátorok kongruenciafokának növelése és a köztudatban élő képük javítása. Ennek érdekében tudományos vizsgálatok formájában célszerű lenne fokozni a visszajelentéseket kommunikációs módjukról, és olyan irányítási szisztémát kellene kialakítani, amelyben a kongruensebb kommunikátorok nagyobb teret kapnak, különösen az érett és eredeti kommunikátor-egyénségek, illetve a kommunikátorok érdekeltté válnak viselkedésük kongruenciájának fokozásában. Eddig csak olyan tömegkommunikációs eszközöknek sikerült ezt a célt megközelíteni, ahol a befolyásolás mögött az üzleti érdek volt, és a tömegkommunikációs eszköz politikája erősen fogyasztás-orientált volt.

Nagyon érdekes Vitray Tamás - 1972-ből származó - beszámolója amerikai tanulmányútjáról, amelyben többek között éppen azt emeli ki, hogy ott milyen nagy hangsúly van a kommunikatív teljesítményen (ő nem ezt a kifejezést használja, ez a megfogalmazás mondanivalójának átértelmezése), mennyire törekszik erre mindenki, és milyen szervezési módokkal igyekeznek ezt optimalizálni. Jellegzetes, hogy éppen a magyar rádió és televízió kontrasztjában tűnt ez fel neki.

A kongruens viselkedés képessége fokozható, a kongruenciát zavaró személyiségproblémák csökkenthetők, így a kommunikátorok szelekcióján kívül képzésükkel és továbbképzésükkel is érdemes törődni.

A közvetlen emberi kommunikáció szemléletének legfőbb adaléka a tömegkommunikáció - különösen a televízió és a rádió - számára tehát az, hogy a kommunikátor és a néző vagy hallgató között, annak személyiségében képletes közvetlen kommunikáció folyik, és emiatt a kommunikátor befolyásoló hatása nem csupán a verbális közléstartalmon múlik, hanem nem verbális viselkedésén, metakommunikációján is, közvetlenül kommunikatív viselkedésének kongruenciáján. E kongruencia nyomán alakul ki róla a kép, amely közlésének befogadását segítheti.

## VII. A kommunikáció megnyilvánulásának és alkalmazásának más, társadalmilag fontos területei

A közvetlen emberi kommunikáció jelenségei és szabályszerűségei a társadalmi gyakorlat minden terén fontosak, és mindenütt lehetséges a főbb folyamatok és tényezők vizsgálata és értelmezése a kommunikáció szemszögéből. Érthetően azonban ott a legfontosabbak ezek a jelenségek és szabályszerűségek, ahol az emberek közötti érintkezés *lényegi tartalma* a kommunikáció. Minden ilyen területen az emberek valamiképpen *befolyásolni* igyekeznek egymást, próbálják kontroll alatt tartani egymás cselekvését, vagy pedig meg akarják változtatni egymás személyiségét. Minden ilyen területen szervezett módon, *organizációs keretekben* folyik az emberek érintkezése egymással, ez azt jelenti, hogy a kölcsönhatások egy része normák által szabályozott, és az egymással kapcsolatba kerülő emberek elsődlegesen *szervezeti szerepeiken* át lépnek interakcióba egymással. A köztük lévő viszonylatokban szervezeti erők határozzák meg, ki hogyan és milyen célból akarja befolyásolni a másikat, miben és milyen mértékig ki kit próbál kontroll alatt tartani, és ki az, akinek feladata és joga a másikat megváltoztatni. A szerepinterakciók mögött, azokon át lépnek azután előtérbe a közvetlen emberi kommunikáció már tárgyalt általános törvényszerűségei. A szerepinterakciók mögött nyilvánul meg például a kommunikációs események olyan általános vonása, mint a *küzdelem a kommunikációs helyzetdefinícióért, a saját személyiségről keltett kép, benyomás szabályozása, kongruencia vagy az inkongruencia* vagy pedig az a sajátosság, hogy *a formális viszony az interakciók időtartamával és ismétlődésével arányosan informálissá, személyessé is válik* (ezt a szabályszerűséget több szociológus és szociálpszichológus - például Homans, 1950, 1961 stb. - a társadalomlélektan legfontosabb vonásának tartotta), és így *kapcsolat* alakul ki, *közös, jelentéstartalmi kontextussal*, amely a kommunikációt meggyorsítja és megkönnyíti. Több más jellegzetesség is általános még, a specifikumot mindig az interakciók célja és tartalma adja, továbbá az az általános - most már nem lélektani, kommunikációs, hanem társadalmi méretű, szociológiai jellegű - vonás hogy az egymással kapcsolatba kerülő emberek szervezetenként meghatározott *hatalmi* viszonyban állnak egymással. Ez a hatalmi viszony formális természetű, a szervezet szereprelációiból következik, és az egyenrangúak hatalmi egyenlőségétől az abszolút kiszolgáltatottság és teljhatalom viszonyformájáig terjedhet. Minden szervezeti viszonylatban a hatalom dinamikája az, ami szociológiailag a legfontosabb. Minél elevebben érinti egy-egy társadalmi gyakorlat organizációs rendszerének hatalmi arculata az egyéni személyiség szükségleteit és döntéseit, annál lényegesebbnek minősítjük az illető társadalmi gyakorlatot. Vannak olyan organizációk, amelyek a személyiség magánszféráját minimálisra csökkentik, és időlegesen minden élettevékenységre kiterjesztik az organizáció fennhatóságát, és ezáltal a személyiséget tartósan egyenlőtlen formális kapcsolatokba kényszerítik. Ezeket nevezik *totális szervezeteknek*, ilyen a börtön, a zárt elmeosztály, a katonai körlet és sok más szervezet (talán nem véletlen, hogy a szervezet ilyenfajta totális befolyásának sajátosságaira éppen kommunikációs kutató - Goffman, 1961, 1981 - hívta fel a figyelmet). Más organizációk csak a nap egy részében (pl. a munkaszervezetek a munkaidő alatt - szabják meg a viselkedést, ismét mások csak rövid időre, addig, amíg valaki a szervezet hatáskörében tartózkodik (ilyen interakciós helyzetekben lépnek életbe az említett átmeneti, „passzazsér” szerepek). Nagyon különböző emberi viszonylatok állnak így elő, amelyekben a kommunikációs viselkedés módjait, eszközeit, kezdeményezési lehetőségeit különböző előírások szerint határozzák meg. Az ilyen szervezeti interakciókban sajátos kommunikációs folyamatok bontakoznak ki. A hatalmi többlettel bíró interakciós fél kommunikációs előnyben is van, előnyét a másakra kiszabható *szankció* biztosítja. A szankció

a jelképes megrovástól vagy a kelteni szándékozott impresszió egyes elemeinek megkérdőjelezésétől a különböző jutalomelvonásokon és büntetéseken át a fizikai megsemmisítésig terjedhet, a formális viszony jellegétől függően. Csaknem minden szervezeti interakcióban azonban az a cél, hogy az előírt kommunikációs forma és kontroll, illetve befolyásolás csupán *kommunikáción át*, tehát szankciók alkalmazása nélkül (legfeljebb a rájuk vonatkozó *utalások* segítségével, szervezeti szabályok és precedensek kontextusára támaszkodva) valósuljon meg.

Egyrészt tehát az egyenlőtlenség mindig feszültséget tart fenn, a hatalmi fölény szándékait az alárendelt helyzetben lévő különféle kommunikációs eszközökkel és stratégiákkal próbálja meggyorsítani vagy módosítani, másrészt a fölérendelt helyzetben lévő igyekszik kommunikáción át érvényesíteni céljait. Úgy is kifejezhetjük ezt, hogy a társadalmi erő és hatalom sajátos *kommunikációs rétegeken* át éri el az embereket, és ez a jelképes réteg főleg közvetlen kommunikációkból áll. A társadalmi viszonyok számos szférájának szervezeti rendszere eleve úgy alakult ki, hogy a valódi (a Weber-féle értelemben vett, vagy ahogyan az amerikai szociológia kifejezi: kényszerítő, koercív) hatalom igen csekély benne, leginkább a hatalom különböző áttétele, kulturális tényezőkhöz (például *tekintélyhez*) kötött formája maradt meg. Az ilyen szférákban a kommunikációs feszültség még nagyobb lehet, hiszen a szankciók lehetőségei kisebbek vagy inkább szimbolikusak. Még tágabb tehát a tere a helyzetdefiníciós küzdelemnek, a promotív erőfeszítéseknek, még bonyolultabb és árnyaltabb kommunikációs szövevények jöhetnek létre. A szervezetek jellegétől függően igen különbözőképpen, saját-szerűen bontakoznak ki ezért a jellegzetes kommunikációs folyamatok és a kommunikációs problémák.

A szervezeti rendszerek a maguk normatíváival és szerephálózataival elsősorban a közvetlen interakciós helyzetek szabályozásához adnak eszközöket és támpontokat, ezeket tudják legjobban biztosítani a maguk céljainak megfelelően. Viszonylag kevesebb tehát a probléma azon a téren, hogy egy-egy szervezeti interakciós epizódban hogyan történjen meg a kommunikáció, milyen formai szabályokat tartson be, és hogyan sikerüljön a másik ember viselkedésének (inkluzíve: verbális, illetve kommunikációs viselkedésének) befolyásolása a befolyásolásra jogosult személynek. Az igazi problémák ott mutatkoznak, amikor az alapvető cél a másik személyiségének megváltoztatása, tehát az interakciós helyzeten messze túlmenő kommunikációs szabályozás. Az ilyen vetületekben a kommunikációs jelenségek hosszú időn át tartó folyamata az érdekes, e folyamatokban pedig igen bonyolult szerkezetek alakulnak ki.

Szinte magától értetődően, a kutatások ezeket a bonyolult szerkezeteket nem tudják még megközelíteni, így ezekre is a közvetlen interakciós helyzetekben szerzett ismeretek alapján következtetnek. Abban a néhány társadalmi gyakorlatban, amelynek kommunikációs sajátosságait most tárgyaljuk, ilyen bonyolultabb kommunikációs összefüggés-struktúrákról van szó. Az ezekben mutatkozó kommunikációs problémák más megfogalmazásban lényegében azonosak azokkal a fő kérdésekkel, amelyeket a közfelfogás, a mindennapi tudat is a leglényegesebbeknek, legproblematisabbaknak tart az adott vetületben.

A kommunikációs ismeretek alkalmazásának egyik legfontosabb és mindinkább bővülő területe a *kommunikációs képesség közvetlen felhasználása* szervezeti célok, illetve más emberek intenzív befolyásolása érdekében. Ilyen esetekben a kommunikáló ember mintegy a saját személyiségét veti be és alkalmazza. Az ilyen tevékenységhez rendszerint nem elegendő a személyiség meglévő kommunikációs képessége, hanem külön felkészülés kell, kommunikációs gyakorlat. Az alkalmazás kapcsán tehát sok szó lesz a kommunikációs képességekről, a felkészülés módszereiről.



## 1. A vezetés és a szervezeti szabályozás kommunikációs dinamikája

Minden szervezetben, legszembeszökőbben azonban a különböző munkaszervezetekben leginkább a vezetők és a beosztottak kommunikációja mutatja az egyenlőtlen szerepviszony és a típusos szervezeti kommunikációs formák sajátosságait. A vezető és beosztott viszonyában mindig a közvetlen kommunikáció a jellemző, bár vannak közöttük közvetett kommunikációs érintkezési módok is. Minél magasabb szinten van a vezető a szervezet státushierarchiájában, annál nagyobb mértékben érintkezik alárendeltjeivel közvetett módon, mert közvetlenül csak az alatta lévő szint - lényegében a még alacsonyabb szinten lévők felé ugyancsak vezető hatáskörrel rendelkező - embereivel kell rendszeres kapcsolatot fenntartania. A hierarchikus szervezeti státuszrendszer ugyanis ezt a kapcsolódási módot írja elő. Az alacsonyabb státuszrétegek tagjaival a vezető előírtan is érintkezhet, vagy saját kezdeményezése folytán, amely a legkülönbözőbb okokból jöhet létre, a közvetlen kommunikációban ilyenkor a hatalmi különbség még nyilvánvalóbban tükröződhet, azonban az ilyen interakciók általában kevésbé járulnak hozzá a vezetői funkció betöltéséhez, mert ezekben egy-egy körülírt akció bonyolódik le, amely az alárendelt fél szempontjából fontos. A lényeges interakciók a közvetlen beosztottakkal bonyolódnak le. Ezek azért különlegesen lényegesek, mert a hierarchikus szinteken át az egész szervezetre kiterjed a hatásuk.

Legfőképp a *döntések* a lényegesek, azonban ezek helyessége sokban függhet a beosztottakkal való kapcsolattól és a vezető kommunikációs érzékenységtől. A vezetőnek ugyanis el kell érnie, hogy közvetlen beosztottjai fontosnak tartsák a vele való kapcsolatukat, és abban maximálisan igyekezzenek betölteni funkciójukat. A szervezetelméleti, illetve a vezetéstan irodalom ezt az *involváció* fogalmával fejezi ki, de ugyanez az *azonosulás* fogalmának tartalma is, amelyet az üzemszociológia terminológiájában olvashatunk (az azonosulás itt más értelemben szerepel, mint az identifikáció, amely a személyiségfejlődésben fontos mechanizmus). Az azonosulás fogalmát inkább a munkások és hivatalnokok széles rétegeire alkalmazzák, míg az involváció a felsőbb hierarchikus szintek tagjaira használatos.

Mindkettő azt jelenti, hogy a személyiség beleadja magát a szerepébe, azonosul vele, személyesen fontossá válik számára a szervezet célkitűzése. Ennélfogva a kötelezőn túlmenően is igyekszik tevékenykedni a szervezet érdekében. Nem véletlen azért, hogy a szervezetelméleti irodalom és az üzemszociológiai szemlélet más fogalmakat részesít előnyben, hiszen az előző inkább „felülről”, az utóbbi inkább „alulról” szemléli az organizációkat, mégpedig az üzemszociológia a termelő munkaszervezetek vizsgálata közben olyan organizációkkal találkozott, amelyekben nagy az alsó hierarchikus rétegek száma és jelentősége. A szervezetek elmélete viszont olyan szabályszerűségeket keres, amelyek minden organizációra érvényesek, és így a hivatali és intézményes szféra sokféle, néha nagyon bonyolult, sokféle státuszrétegből és igen heterogén szerephálózathoz álló szervezeteire is (Rogers-Rogers, 1976 stb.).

Mindenesetre mindkét megközelítésben kifejezésre jut a felismerés, hogy a szervezeten belüli viselkedés lényegében egyetlen szinten sem szabályozható kizárólag az intézményes normákkal és a szerepelőírásokkal, ugyanis minden esemény és helyzet nem számítható ki előre. Szükség van tehát a személyiség önálló állásfoglalásaira is tisztázatlan helyzetekben. Alapvető értékszempontok alapján ezek az állásfoglalások könnyen létrejönnek, ha a személyiség pozitív érzelmekkel viszonyul a szervezethez, és azt sajátjának érzi, tehát ha „beleadja” magát, vagy ha olyan fontos neki a szervezet érdeke, mint a sajátja. Ha ez nem következik be, akkor a normatív tisztázatlan, szankcióhoz nem kötött helyzet alkalom arra, hogy a személyiség lázadjon a szervezet ellen, kárt okozzon neki. A munkások körében régen leírták, hogy a rossz üzemi légkörben hagyják tönkremenni a gépeket, nem törődnek a minőséggel, a különböző feladatot ellátó munkakörök betöltői nem segítenek egymásnak stb. (például

Cohen, 1971). Valójában a saját dolgát mindenki elvégzi, csak hogy a szervezeten belül a feladatok mindig bonyolultabbak, mint a munkaköri szabályozások, és a gyorsan változó technológiai és szervezési körülmények között mindinkább ilyenek lesznek.

A vezető közvetlen beosztottjainak körében mindez úgy nyilvánulhat meg, hogy a beosztottak tarthatják magukat ahhoz az elvhez, hogy amire nem kaptak utasítást, azzal nem törődnek, és amit nem kérdeznek tőlük, azt nem jelentik. Bizonyos szankciók veszélyét ezáltal felidézhetik, de mindig hivatkozhatnak jóhiszeműségükre. A vezetői döntésekhez szükséges információk így hiányosak lehetnek, illetve az utasítások kivitelezése elégtelenné vagy késedelmessé válhat. A vezető tehát nem tudja jól betölteni szervezeti funkcióját, ha kizárólag a hozzá eljutó információk tartalmi és a döntések racionális oldalával foglalkozik, hanem *szabályoznia kell a körülötte lévő emberi kapcsolatokat is*. A beosztottakkal való kapcsolatnak bizonyos mértékig tehát *informálissá*, vagyis személyessé is kell válnia, el kell érni, hogy a beosztottak értékeljék és szeressék - legalább kis fokban - vezetőjüket, bízzanak benne. Ennek sok módja van, egyik csoportja e módoknak a *vezető viselkedési és kommunikációs stratégiája* címszó alatt foglalható össze, a másik viszont a *kommunikációs érzékenység* kategóriájában.

Ha a vezető maga is involválódik a szervezettel, és nagyon fontosnak tartja annak érdekeit, akkor általában a szervezet értékszempontjait helyezi előtérbe, és azokhoz következetesen igyekszik tartani magát. Következetessége bizalmat kelt, saját felelősségtudata és értékszemlélete mintát ad, és bizonyos fókig aktiválja az identifikáció mechanizmusát. A következetesség áttekinthető kommunikációs stratégiához vezet, a közlések *nyílttá és direktté* válhatnak, a metakommunikáció egy részének alapja a szervezeti értékek és normák kontextusa lesz. Az eddigi kutatások szerint távlatilag a direkt és a nyílt kommunikáció a legjobb stratégia, ha ezt valaki képes folytatni, akkor csak nagyfokú következetesség és személyes vállalás alapján történhet. A helyes vezetői stratégiának része a döntésekkel kapcsolatos alapos kommunikáció és a beosztottak véleményének figyelembevétele. A jó vezető-beosztott relációk hálózatában tevékenykedő vezető saját képességeit erősíti fel, ha engedi beosztottjait megnyilvánulni, és álláspontjaikhoz érdemben kapcsolódni próbál. A megnyilvánulást és az őszinte kommunikációt a beosztottakból leginkább a vezető *kongruenciája* váltja ki. A belső ellentmondások konfliktusából keletkező inkongruencia vagy a manipulatív viselkedés elrontja az emberi kapcsolatokat, zavart kelt a kommunikációban. A kutatások különösen a manipulatív viselkedést tartják kórosnak, tehát azt, amikor nyilvánvaló, hogy a közlések mögött „hátsó gondolatok” vannak (Vardamen-Halterman, 1968).

Általában az interperszonális kapcsolatok szabályozásában mutatkozó hiányosságokat a vezető „visszakapja” az organizáción belüli információátadási zavarok vagy végrehajtási mulasztások formájában, rendszerint éppen kritikus helyzetekben.

A szervezetelmélet irodalma szerint minél feszültebb körülmények között, minél nehezebb feladatokat ellátva, vagy minél nagyobb belső változások közepette működik egy szervezet, annál nagyobb a helyes vezető viselkedés és kommunikáció jelentősége, és annál kevesebbre lehet menni a hagyományos szabályozókkal (Borman-Howell-Nichols-Shapiro, 1969).

A vezetői kongruencia és nyíltság (a manipulációk kerülése) inkább hosszú távon jelentős, s a vezetői munka mindennapjaiban főleg a kommunikációs érzékenységnek van szerepe. Ennek fontos eleme az empátia, vagyis - a fogalmat a szervezeti körülményekre vonatkoztatva - annak a képessége, hogy a ki nem mondott dolgokból is értsen valamit az ember, és hogy a másik érzelmi állapotát és viszonyulását némileg át tudja élni.

A megfelelő kommunikációs érzékenység révén a vezető jobban megérti, hogy mit mondanak neki, jobban kiismeri magát interakciós partnereinek motivációiban, ezáltal képes a különböző kommunikációs zavarok kiküszöbölésére, érzi, mikor kell további információkat kérni, jobban tudja követni mások gondolatait stb. Általában az interperszonális visszajelentés sok csatornája nyitottá válik számára, így ő maga hatékonyabb kommunikátorrá válhat, hiszen ki tudja fejezni, amit akar, úgy, hogy a másik azt megfelelően értse (Buda, 1985). A mindennapi interakciókban nagyon sok félreértés keletkezik és marad fenn, ha nem tisztázzák azonnal. Ezek főleg a szándékokra, a viszonyra, a kommunikációs helyzetekkel kapcsolatos attitűdökre vonatkoznak, és többnyire az interperszonális relációkat zavarják (Hampden-Turner, 1970 stb.).

A vezetéssel foglalkozók szerint a korábbi és a mai szakirodalomban olyan sokat hangoztatott *demokratikus vezetési stílus* éppen azért jelentős, mert a vezetők helyes szervezeti kommunikációját feltételezi. A kommunikációs értelmezés azért jobb, mert tudatosítja, hogy a vezetőnek valóban demokratikusnak, illetve olyan személyiségűnek kell lennie, amely megengedi a nyíltságot és a kommunikációs érzékenységet, és nem egyszerűen arról van szó, hogy felvesz valamilyen stílust. Ha valaki autokratikusan vezet, ahhoz, hogy demokratikus vezetővé váljon, meg kell változnia, nem kezdhet el csak úgy egyszerűen demokratikus lenni. A vezetési stílusok régebbi irodalma pedig azt sugallta, mintha egyszerűen csak vezetői módszer és szándék kérdése lenne a demokratizmus. A vezetők pszichológiai vizsgálataiból azonban az derül ki, hogy a vezetői státusz hatalmi fölényhelyzete jó lehetőség a személyiség számára, hogy önmaga előtt is elkendőzze belső bizonytalanságait és konfliktusait, és ezáltal mentesüljön a feszültségektől. A vezetői helyzet lehetővé teszi, hogy a személyiség kikapcsolja a számára kellemetlen interperszonális visszajelentéseket, és ezáltal máris létrejön az autokratikus vezetés alapvető stratégiája, a visszajelentésektől való elzárkózás (Yukl-Weley, 1971; Leavitt, 1972 stb.). A következő fejezetben említésre kerülő *csoportos vezetőképző*, illetve *szenzitivitást fokozó módszerek* racionáléja is csak úgy érthető meg, ha a vezetési stílusváltozást bizonyos személyiségváltozást igénylőnek tekintjük.

A vezetés érdekes problémája, hogy a beosztottakkal való informális kapcsolat olyan erőssé válhat, hogy túlzottan befolyásolhatja a vezetőt, illetve megzavarhatja helyes kommunikációs viselkedésében. Ha ugyanis a vezető-beosztott kapcsolat érzelmetli és kölcsönös interperszonális kapcsolattá válik (például barátsággá), az ellentétes lehet a vezető szerepének előírásaival. Ez különösen olyan szervezetekben lehet problematikus, amelyekben a vezetőnek sok ellenőrző feladata van, vagy ahol sok juttatás és előny függ tőle. Különösen az alacsonyabb szintű vezetők között eleven probléma ez, ők ugyanis az alá- és fölérendelt szerepekkel való kapcsolataikban igazi konfliktushelyzetekbe is kerülhetnek.

A vezetés és a szervezeti szabályozás szempontjából a kommunikációnak igen nagy a jelentősége, nem véletlen tehát, hogy egyrészt a szervezetelmélet is mind gyakrabban alkalmazza a kommunikációs megközelítést, a szervezetek fejlesztésének technikái között mind nagyobb szerepet kapnak a különböző kommunikációs gyakorlatok, másrészt a szervezetek is egyre inkább válnak kommunikációs vizsgálatok terepévé. Mind többet foglalkoznak például a nem verbális kommunikáció kutatói is a szervezeti viselkedés kommunikációs jegyeivel. Így többek között kimutatták, hogy a fölérendeltség és a fölény észrevehető a nem verbális viselkedésben, ennek számos jól leírható jelzése van. Akárcsak az állatok közötti kommunikációban, az emberek között is kifejeződik a fölérendeltség a *testtartásban* (Hinde, 1972 stb.), a fölérendelt kiegyenesedik, fejét mereven tartja, sajátos váll- és kartartást vesz fel, az alárendelt kissé összegörnyed, testtartásában hasonlóvá válik az emberszabású majmok „megadási” pozitúrájához. Ilyen és más hasonló megfigyelések miatt foglalkoznak mind többen a *kommunikációs viselkedés etnológiájával*, illetve képviselik azt a felfogást, amely

szerint a ranghierarchia az emberi társadalomban is biológiai eredetű. Ezt a nézetet szociológiai és szociálpszichológiai meggondolásokon kívül még a biológiai adatok értelmezése alapján is vitatják (például Kolata, 1976).

Érdekes megfigyelés az is, hogy a hatalmi különbség megmutatkozik a *tekintetben* is. A főlérendelt kevesebbet néz az alárendeltre, általában elnéz a feje felett (valószínűleg innen ered a „fenn hordja az orrát” kifejezés is), vagy félrenéz, az alárendelt viszont követni igyekszik a főlérendelt tekintetét, és folyamatosan arra figyel. A magasabb beosztású ember szabadabban rendelkezik a tekintet célpontjának megválasztási jogával, tehát nézheti, illetve hosszabban nézheti az interakciós partner testének olyan területeit is, amelyek általában nem lehetnek huzamos megfigyelés tárgyai. Ilyen „jog” különösen a másik nemmel kapcsolatban érvényesül (Argyle, 1975).

A vizsgálatok nagyon sok szabályszerűséget írtak le, ezek a kommunikáció elméletéből szemléletileg következően is érthetők és várhatók. Ilyen például az, hogy a státuszkülönbség kifejeződik az *érintés* differenciális jogában. A magasabb rangú fél megérintheti a másik karját, vállon veregetheti azt stb. A már említett szabályszerűség, a Scheflen (1964) által leírt „tükröző” poszturális viselkedés is elsősorban a beosztottak részéről jelentkezik, ha a beosztottak felettesük kedvében akarnak járni (LaFrance, 1979). A megszokott „beosztotti” nem verbális viselkedés elmaradása vagy intenzitásának csökkenése a felettes számára jelzés (illetve az kellene, hogy legyen), hogy valami baj van a viszonylatban: Általában a vezető számára kevésbé fontos és aktuális az ilyenfajta viszonyzavarok észrevétele és megoldása, míg a beosztott számára a megszokott felettesi viszonyulás változásai közvetlenebb jelentőségűek és nagyobb hatásúak. Általában a vezetői nem verbális viselkedés elsősorban a *támogató*, illetve a *bizalmi* viszonyulás jelzéseit hordozza. Ez bizonyos barátságosságban és bátorításban, a kommunikáció megkönnyítésében mutatkozik meg, és a jel-elemek leginkább a hangban és a mimikában vannak meg (Zahn, 1980). Fontos probléma a kommunikációs viselkedés konzisztenciája, illetve összintése. Ezt a kérdést érintettük a kongruencia témakörében, a kongruencia azonban általában viszonylag rövid távú magatartásformákra vonatkozik, konzisztencián pedig hosszabb időfolyamatban történő következetességet, állandóságot értünk. Előfordulhat, hogy valaki egyes szituációkban tud kongruensen viselkedni, ám ezt a viselkedést nem tudja sokáig tartani. Ez általában megrendíti a kölcsönös bizalmat. Nagyon gyakori, hogy a konzisztencia hiánya rövid távú magatartási szekvenciákban is kifejeződik. A vezető és beosztott interakciójában sajátosan alakulnak a *proxemikai* viszonyok is. Egész sor sajátos emblematikus jelzés érvényesül, más a kommunikáció technikai szabályozása, és általában a főlérendelt sokkal kevesebbet, az alárendelt sokkal többet percipál a másik meta-kommunikációjából. Más ilyen interakciókban a beszéd és a hanghordozás is, mint egyenrangúak között.

## **2. Az orvos-beteg kapcsolat és a pszichoterápiás kommunikáció sajátosságai**

Az orvos-beteg interakciójában igen fontos szabályozási vetület jelentkezik, az orvos gyógyító tevékenysége ugyanis feltételezi, hogy a beteg engedelmeskedjen neki. Az engedelmesség a kommunikáció tartalmi vonatkozásain kívül a beteg bizonyos cselekvéseire, sőt egyes esetekben egész életmódjára is kiterjed. A kommunikáció tartalmát illetően a beteg kötelezett a részletes és pontos információadásra, eközben olyan dolgokat is el kell magáról mondania, amelyek a megszokott társadalmi konvenciók szerint csak bizalmas és személyes kapcsolatokban képezhetik kommunikáció tárgyát. A kommunikáció tartalmainak meghatározását főleg az

orvos végzi, ő kérdez, joga van a beteget megállítani, pontosítani, tőle kiegészítést kérni. Az orvosi vizsgálat során olyan testrészek megtekintésére és megtapintására is joga van az orvosnak, amelyeket a beteg legszűkebb magánszférája részeinek érez, és amelyekhez az emberek csak a legintimebb interakciójukban - főleg a szexuális érintkezésben - engednek másokat, vagy még ott sem. Ezenkívül az orvosok beleszólhatnak az életvezetés olyan területeibe, amelyekben ugyancsak a legbizalmasabb kapcsolati partnereknek lehet, ha lehet, beleszólásuk. Érthető tehát, hogy az orvos-beteg kapcsolat különleges formális kapcsolatfajta, teljes személytelenség esetében is azonnal eljut benne az interakció a legbizalmasabb szintre, ezért tartós viszony esetén gyorsan személyessé és érzelmileg is intimmé válhat. Ugyanakkor egyenlőtlen kapcsolat, az intimitás a beteg részéről nyilvánul meg, az orvos a kapcsolatban csak szerepével vesz részt, személyiségével alig, és részéről a kommunikáció intimitási foka nem haladja meg a formális társadalmi érintkezésekben megszokott határokat.

A mai racionális közgondolkodás e kapcsolat leírt sajátosságait azzal magyarázhatja, hogy a modern társadalomban az egészség értéke megnövekedett, az orvos az egészség megőrzésének és helyreállításának szakembere, a szaktudásánál fogva tehát sajátos fölényben van, az úgynevezett *szakértői hatalom (expert power)* van a kezében, tehát páciensei nagyon figyelnek rá, szakértőnek kijáró tisztelettel övezik, *szakértői tekintélyt* ruháznak rá. Az orvoslás szociológiai kutatói ezzel szemben már régóta kimutatták, hogy az orvosnak járó tisztelet sokkal több, mint ami a szakértőt megilletné, az orvosi tekintély is több, mint ami az orvos tevékenységéből és eredményeiből következne, tehát ezt a tekintélyt *irracionális tekintélynek* lehet nevezni. A betegek hajlamosak arra, hogy az orvosba mágikus bizalmat vessenek, kommunikációit fenntartás nélkül elfogadják. Ez valószínűleg az orvos és a beteg kapcsolatának ősi formájából, a mágus, a sámán, a varázsló és a beteg viszonylatából maradt ránk. Ez a mai medicinában is eleven hagyomány, hiszen ez a beteg számára megnyugtató eredményez, oldja szorongását és erre a betegnek szüksége van. Ugyanakkor a betegség által kiváltott pszichológiai állapotban olyan gyermeki viszonyulásmódok aktiválódnak, amelyek igénylik az egyenlőtlen relációt és azt, hogy más valaki segítsen, vegye kezébe az események irányítását, olyan, aki segíteni tud. A mágia kutatói - köztük a filozófus Ortega, az etnográfus Malinowski vagy az antropológus Gehlen - már régen megállapították, hogy a mágikus viselkedés voltaképpen *primitív technika*, amely arra szolgál, hogy az ember számára racionálisan nem befolyásolható, de nagyon fontos természeti jelenségeket emberi akciókkal mégis uralom alá lehessen vonni. Ez struktúrát ad a világról alkotott felfogásnak, megszünteti a jövő eseményeivel kapcsolatos bizonytalanságot és szorongást. Amíg az emberi test és az életműködés szabályszerűségei nem voltak kellően ismeretesek - mondhatjuk tehát, egészen a közelmúltig, a múlt század közepéig -, az orvoslás nem lehetett több, mint mágia, varázslás, és a hatás lényege a pszichikus megnyugtató, a kommunikációs eszközön át történő feszültségoldás, élményszabályozás volt. Magától értetődő, hogy a gyógyító viselkedésnek sajátos kommunikációs stratégiákat kellett megvalósítania, sok olyan jelzést kellett kibocsátania, amelyek az interakciós szituációt minden más helyzettől megkülönböztették, és alkalmasak voltak a beteg megnyugtatóására.

A modern orvosi viselkedés kommunikációs kutatása e jelzések sok változatát megtalálta. Ezek nagyjából megfelelnek az *orvosi szerep* szociológiai leírásában összefoglalt viselkedésszerűsnek (például Parsons, 1961; Mechanic, 1968 stb.). Jellemző rájuk a szívélyességet és segítőkészséget kifejező jelzések rendszere, a kompetencia és a helyzet uralásának biztonsága, a teljes komolyság és érdekelttség kinyilvánítása és a parancsoló, ellentmondást nem tűrő hangneme. A megfigyelő számára az orvosi viselkedésben nagyon sok *liturgikus, szakrális elem* van, ez különösen a nem verbális viselkedésben látható. A testtartás merev, a gesztusok és a fejmozgások határozottak, a kézmozgások sok emblematikus jelzést hordoznak, a tekintet

mozgásai lassúak és határozottak, a vokális viselkedésben hangsúlyok és nyomatékosság, valamint a közlések között jelentőségteljes szünetek tűnnek fel. Az egész orvosi viselkedés különleges nem verbális konstellációt mutat. Ez nagyjából ugyanolyan ma is, mint amilyen évszázadokkal ezelőtt volt, csak a kísérő kulturális szignálok mások, a régi talár helyett a fehér köpeny és a vizsgálóeszközök láthatóak, vagy pedig, ha az orvos keresi fel lakásán a beteget, az obligát orvosi táska segít beállítani az interakciót.

Jellegzetes elem az orvosi nem verbális viselkedésben az úgynevezett „ágyszéli modor” (*bedside manner*), ez általában kissé erőltetett nyájasságot, barátságosságot mutat, gyakori benne az érintés, például a váll vagy az arc megveregetése stb. A kissé merev, formális viselkedéstől az orvosok - egy idő után - a foglalkozásuk gyakorlásával nem összefüggő helyzetekben sem tudnak szabadulni, különösen a megszokott nem verbális jelzésmódok maradnak meg. Az orvosok sajátos viselkedését megerősítette a hagyományos „beteg-viselkedés”, vagyis a beteg felfokozott várakozása, gyermeki ragaszkodást sugárzó nem verbális kommunikációja, teljes odafordulása. Ezt általában a súlyos beteg lelkiállapota idézi elő, de nagyon sok kulturális tradíció is közrejátszik benne.

Az orvosok tudatosan is igyekeznek a maximális biztonság és határozottság látszatát kelteni. Ennek különösen olyan esetekben tulajdonítanak jelentőséget, amikor a beteggel először találkoznak, és amikor hiányoznak az orvosi identitást alátámasztó kellékek. A biztonságot kifejező metakommunikatív és nem verbális jelzéssor lényegében a kezdeti kontroll biztosítását szolgálja. Több szép vizsgálat ismeretes, amely bizonyította, hogy a biztos és határozott orvosi viselkedés nélkül a beteg hiányosan engedelmeskedik, együttműködésében zavar támad. A nőgyógyászati vizsgálat során például a beteg szégyenkezni kezd és vonakodik, ha az orvos nem határozott, és nem szereli ezt le professzionális kommunikációval, a szociálpszichológiai vizsgálatok kimutatták, hogy a beteget befolyásoló verbális és nem verbális kommunikáció ilyenkor sajátos és tipikus (Henslin, 1971; Emerson, 1971 stb. ).

Az orvosok szinte liturgikus kommunikációs viselkedése az utóbbi évtizedekben több vizsgálat tárgya is volt. Különösen a vizithelyzetben és más társas interakciókban mutatkoznak meg nagyon szembetűnően az orvosi szerep kommunikatív viselkedésjegyei. Az orvosi szociológiai vizsgálatok arra is rámutattak, hogy a modern társadalomban a hagyományos, tekintélyre apelláló orvosi viselkedés mind gyakrabban (mind több orvosi szakágban és mind több betegpopulációban) disztinkcionális lesz, mert a betegek önmagukhoz való viszonya egyre racionálisabbá válik, és így nem fogadják el az irracionális orvosi tekintélyt, hanem az orvossal mint egyszerű, hétköznapi szakértővel kívánnak interakcióba lépni (Buda, 1977). A betegek viszonyulásának megváltozása az orvosokban nem tudatosul, így azután sajátos *szerepkonfliktus és kommunikációs zavar* jöhet létre az orvos-beteg interakcióban, mert a beteg egyenrangú, kevésbé engedelmeskedő kapcsolódási kommunikációira az orvos még fölényesebb, méginkább a tekintélyre hivatkozó és még nagyobb magabiztosságot sugárzó jelzésekkel válaszol, tehát mintegy intenzívebbé teszi szerepkommunikációját. Ebből feszültség keletkezik, mert ahhoz, hogy ilyen esetekben az orvos szabályozni tudja az interakciót, hozzá kell nyúlnia valamilyen szabályozó eszközéhez, például élnie kell azzal, hogy ő van „otthon”, „hazai pályán” a rendelőben vagy a kórházban, tehát lehet parancsolóbb, beszélhet hangosabban, vagy például tehet a betegre megjegyzéseket. A modern társadalomban az orvos kezében gyakran van némi formális hatalmi eszköz is, például: függ tőle olyasmi, ami a betegnek érdeke: üdülésszerű utókezelés, alkalmassági megítélés stb., tehát a beteg ugyanúgy kénytelen udvarias és alázatos lenni vele szemben, mint a hivatalban. Akárcsak a szervezetekben, az orvos és a beteg érintkezéseiben is hátrányos, ha már a szankciós lehetőségek válnak szabályozókká.

A meglévő formális hatalmi eszközök, az orvosi szerepből, tekintélyből eredő befolyás és a szerepgyakorlásból eredő kommunikációs készségek együttesen az orvos számára igen nagyfokú kommunikációs fölényhelyzetet biztosítanak. A vizsgálatok szerint ez a fölényhelyzet gyakorol nagy vonzást az orvosi pályákra készülőkre. Ennek gyermekkori átélése (részben identifikációs mechanizmusokon át) ülteti el a pályaválasztás motivációs magvát.

Az orvosok viselkedését és kommunikációját az teszi nehezzé, és ilyen helyzetekben is főleg az okoz problémát, hogy a hagyományos szerepséma privatizált és a beteg által nagyon intencionált és felértékelt interakciós helyzetre vonatkozik, amilyen az orvos-beteg találkozás egészen az utóbbi évtizedekig volt. Napjainkban azonban a medicina is mindinkább szervezeti keretek közé szorul, és a szervezet szabályai szerint az orvos munkája hasonlítani kezd a hivatalnok vagy a mesterember munkájához. Szolgáltatásokat biztosít, szervezeten belül meghatározott feltételek szerint igénybe veszik stb., az orvosnak egyre gyakrabban van dolga nem betegekkel, hanem panasz nélküli emberekkel, akik valamilyen ügyüket intézik vele. Ezekben a viszonylatokban egészen más viselkedés kell, már a hivatalnok és az ügyfél szereprelációja lép előtérbe. Erre pedig az orvosok nem készülnek fel, nem készítik fel őket sem a képzés, sem pedig más orvosok adekvát viselkedésének mintája, ugyanis a medicina organizációs rendszerének bonyolulttá válása igen gyorsan következett be, egy-két generáció során. A gyógyítás új lehetőségei a betegeket is megváltoztatták, ma már sokkal kevesebbet szenvednek, és kevésbé van szükségük a mágikus nyugtatásra, tehát ők maguk is kevésbé erősítik meg a megszokott orvosi szerepviselkedést.

A mai orvos-beteg találkozás tehát nagyon bonyolulttá vált, az orvos sokféle emberrel találkozik, sokféle szabályozási módszert kell alkalmaznia, a hagyományos - nyájas és méltóságteljes - orvosi színjátéktól az egyenrangú, értelemre utaló párbeszédig. Ez azt tenné szükségessé, hogy az interakció ne sémás, hanem *individuálisan kialakított* legyen, tehát az orvos az adott beteg pszichés szükségletei szerint kommunikáljon vele.

Ehhez viszont a már tárgyalt *empátia* fokozott felhasználása kellene. Az orvosok empátiás készsége pedig az orvossá válás során szinte elszorvad. Főleg a természettudományos beállítódás és gondolkodásmód sorvasztja el, mert az orvosok hozzá szoknak, hogy csak az objektív tényekre figyeljenek, a beteg anamnesztikus közléseire vagy ne fordítsanak figyelmet, vagy pedig csak a tényszerű lényeg kihámozására használják fel őket. De sorvasztóan hat az empátiára a hagyományos orvosi szerep is, amely a kommunikációt kényszerpályákra állítja, és a tekintélymechanizmus könnyű alkalmazási lehetősége révén az orvosokat elszoktatja az árnyaltabb kommunikációs szabályozási módoktól, amelyekhez a betegre jobban oda kellene figyelni, és amelyek jegyében a beteggel mint személlyel - tehát betegségétől és egészségügyi igényeitől független lénnel - többet kellene foglalkozni. Empátiás készség hiányában azután az orvosok felkészületlenek és nehézkesek a szokásostól eltérő, problematikusabb interakciókban.

A beteg viselkedésének kommunikatív befolyásolási képességére pedig a mai medicinában igen nagy szükség van, csak ez lehet hatékony akkor, amikor a hatalmi tényezők és a szerepviszonyokból eredő erők nem elégségesek. A modern orvoslásban a beteg viselkedése feletti kontroll sokszor nagyon lényeges, e nélkül a beteg nem működik együtt a különböző kezeléseknél. A mai medicina gyakorlatából ismert, hogy az úgynevezett *nem engedelmesség (non-compliance)* nagyon gyakori, és nagyon sok baj származik belőle (Sisook-Gamon. 1981; Waitzkin, 1984 stb.).

Mint említettük, kommunikációs szempontból az *empátia lényegében a beteg egyéni kommunikációs kódrendszerének megértéséhez ad kulcsot*, mert így lehet megérteni a mögöttes értelmet, az érzelmi indítékokat, a rejtett szándékokat, és így lehet felfogni a szorongást és a

feszültségeket is. Ezek a pszichológiai állapotok és folyamatok azután a verbális és nem verbális közlés egész szerkezetét áthatják, és lényegében ezen a szerkezeten át ismerhetők fel, ha a kommunikáció jelzéseit valaki jobban veszi, megérti és értelmezi, ha felszínre engedi és tudatosítani próbálja magában azokat az érzéseket és képzeteket, amelyeket a másik mozgulatai vagy szavainak sajátos konnotációi keltenek benne. Az empátia élménye során a személyiség mintegy beleéli magát a másik ember érzelmi és tudati állapotába azáltal, hogy a másik ember kommunikációját fokozottabban engedi hatni magára. Ilyenkor élményszerű az az érzés, hogy a személyiség belevetíti magát a másik ember belső világába, az ő érzelmeivel érez, és az ő fejével gondolkodik. A másiktól való pszichológiai távolság így szinte megszűnik. A beleélés élménye voltaképpen illúzió, hiszen kommunikáció érzékeléséről van szó. Az empátia révén létrejövő mélyrehatóbb megértésben lényegében a nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció olyan mérvű felfogása és tudatosítása történik meg, amely a mindennapi emberi érintkezésekben nem szokásos. Számos szakember szerint az empátia alapja a nem verbális kommunikáció iránti veleszületett érzékenységünk és a nem verbális kommunikáció főbb csatornáinak egyetemes emberi, tehát biológiai kódja; mások viszont éppen azt hangsúlyozzák, hogy az egyéni közléstartalmakat pontosan érzékelő empátia a szociálisan tanult kódok finomabb és összetettebb megfejtését teszi lehetővé (Katz, 1963; Buda, 1978, 1985 stb.).

Az empátia készsége és alkalmazása adja tehát az orvos számára a különböző interakciók szabályozásának eszközét lényegében a *visszajelentések* pontosítása révén, hiszen az empátia főleg az *interakciók folyamatában* bontakozik ki, és nagyon fontos kelléke az empátiát gyakorló személyiség kommunikációinak sora, amely különféle válaszokat vált ki, és így mintegy *teszthelyzeteket* hoz létre (hiszen minden választ az ember valamilyen belső *elváráshoz* tud mérni magában).

Éppen ezért az orvosoknak nagy szükségük van a kommunikáció fejlesztésére, a kommunikációs érzékenység és az empátiás képesség fokozására. Az orvosok alkotják azt a foglalkozási réteget, amelyben a később tárgyalandó kommunikációfejlesztési módszereket a leginkább alkalmazni kellene már az egyetemi képzés során is, de a különböző szakmák posztgraduális képzésében kiváltképpen (Waxer, 1979; Waitzkin, 1984 stb.).

Az empátia különösen az olyan orvosi munkában fontos, amelyben nem egyszerűen egy-egy gyógyító helyzetben kell a beteg valamilyen cselekvését szabályozni, vagyis arra bírni őt, hogy valamit tegyen vagy ne tegyen, elviseljen vagy megengedjen stb., hanem azt kell elérni, hogy megváltozzon a *viselkedése* vagy *átélésének módja*. Ez főleg olyan esetekben szükséges, amikor nem az organizmus beteg, hanem a pszichikum, a személyiség. Az ilyen esetekben szükségessé váló gyógymód a *pszichoterápia*.

A pszichoterápia lényegében hatás a másik emberre kommunikációs eszközök segítségével. Régebben mindenféle ilyen hatást pszichoterápiának neveztek, tehát az orvos hagyományos szerepviselkedésének megnyugtató effektusát is. Ma a pszichoterápia fogalmát inkább olyan beavatkozásokra tartják fenn, amelyek személyiségelméleti megfontolásra támaszkodó rendszeres pszichológiai foglalkozások - sajátos kommunikációs folyamatok - révén változást hoznak létre a pszichikus információfeldolgozó rendszerben és az érzelmi-indulati mechanizmusokban. Minden pszichoterápiás módszer lényegében sajátosan alkalmazott kommunikációs technika (Buda, 1981). Mindegyikben alapvető jelentőségű az empátia, hiszen a viselkedés és a kommunikáció egyedi sajátos jelentéseit kell megérteni, csak azokon át lehet úgy kialakítani a terápiás kapcsolatot, hogy az a páciens személyiségének élménymódját és egyes viselkedésformáit fokozatosan kontrollálni tudja.



Számos szerző, például Haley, 1963; Watzlawick-Beavin-Jackson, 1967; Jackson, 1968 stb. a terapeuta kontrollját, szabályozó befolyását tartja a pszichoterápia lényegének, és az egyes módszereket *kontrollstratégiának* fogja fel.

Ez különösen a két legősibb pszichoterápiás módszerben, a *szuggesztióban* és a *hipnózisban* szembetűnő, ezek a módszerek ugyanis általában rövid távú terápiás célkitűzésekkel dolgoznak. Mindkettőben sajátos a kommunikáció, igen bonyolult metakommunikációk nyilvánulnak meg, a szuggesztióban a kontextuális utalás és a beteg feltevéseinek, várakozásainak manipulációja a fő módszer, a hipnózisban pedig a nem verbális kommunikáció kap különleges hangsúlyt, és egy sajátos metakommunikatív effektus, az úgynevezett kommunikációs paradoxon - egymással ellentmondásban álló promotív üzenetek konfliktusa, amelyre csak viselkedésváltozással lehet reagálni - a hatás lényeges tényezője.

A hipnózis különösen érdekes, nem verbális megnyilvánulásokkal jár, szabály például, hogy a páciens légzési üteméhez alkalmazkodóan kell beszélni, megfelelő hangnemet kell használni, és minden kommunikációs akciót a páciens nem verbális viselkedéséből származó interakciókhoz kell igazítani. A hipnotizőr és a páciens kapcsolatában sajátos, úgynevezett *metakomplementer* viszonyformák is létrejönnek, ezekre az jellemző, hogy a hipnotizőr látszólag átadja a kontrollt a páciensnek, de általánosabb metakommunikatív szinten az ő kezében marad (Bateson, 1972). Különösen sokszor él ezzel a módszerrel a leghíresebb orvosi hipnotizőr, *Milton H. Erickson* (Haley, 1973; Zeig, 1982).

A pszichoanalízis és a többi verbális pszichoterápia fokozatosan kialakítja és a terápiás kapcsolatba beépíti a kommunikációs szituáció szabályait, és a terapeuta ezeken a szituációs normákon keresztül végzi a főszabályozást amellet, hogy a kialakuló személyes érzelmi viszony szabályozó erőit is felhasználja. Különleges szabályozási stratégiák a *társas terápiaformák*, mint amilyen a házaspár-, a család- vagy a csoportterápia.

Minden pszichoterápia, de különösképpen a társas terápia bizonyos mértékig átviszik a páciens kommunikációjának kontrollját más emberek felé. A társas terápiaiban a terapeuta a társas tér belső kommunikációjának irányítását veszi fokozatosan át. Ennek igen nagy a jelentősége, hiszen így a terápiás hatás megsokszorozódhat. De ezenkívül is bizonyos pszichiátriai betegségek - egyes szakemberek szerint a legtöbb pszichiátriai betegség - a személyiséget körülvevő interperszonális rendszerek kóros egyensúlyi állapotából következnek, tehát a partnerrel, családdal való kapcsolat része magának a patológiának is, ezt is meg kell változtatni, mert különben a tünethordozó személyiség változása ellen dolgozik. Ez különösen a házaspár- és családterápiaiban fontos és szembetűnő. Nagyon fontos a terapeuta kommunikációszabályozó szerepe a *szexuális zavarok* kezelésében. Ezek a zavarok, mint az az utóbbi évtizedekben egyértelműen kiderült, jellegzetes párkapcsolati zavarok, ezekben csak ritkán (leginkább a ritka szervi eredetű szexuális zavarok esetében) tulajdonítható a baj az egyik partner hibájának, de ha egyik vagy másik fél fokozottabban felelős is a helyzetért, a gyógyítás mindig a szexuális párkapcsolat javításán át történik. Mai felfogásunk szerint a szexuális együttlét *különleges* (főleg nem verbális) *kommunikációs szituáció*. A pár lényegében sajátos kommunikációs kölcsönhatásban fokozza egymás szexuális feszültségét egészen a kielégülésig. Ez csak akkor lehet zavartalan, ha mindketten valóban egymásra figyelnek, és egymás jelzéseit - és ezen át igényeit - felfogják, és helyesen értelmezik. Zavar akkor áll elő, ha ez nem így történik, ilyenkor *a terápia a szexuális kommunikáció fokozatos helyreállítása*. Ebből az következik, hogy a modern szexuálterápiaiban a párral együtt kell foglalkozni, és a köztük lévő kommunikáción át kell hatni szexuális kommunikációjukra. Az ilyen terápia sajátos kommunikációs stratégiával történik, nemcsak a pár élményeit igyekez-

nek verbalizálni, hanem a kommunikáció helyreállítását célzó gyakorlásokat is előírnak (Kaplan, 1974; Jehu, 1979; Buda, 1980 stb.).

A párkapcsolatokban nagyon sok a kommunikációs zavarlehetőség, lényegében a problémák magvát mindig ez képezi. A kommunikációs zavart, illetve a speciális kommunikációs folyamatokat tekintik támpontnak a párkapcsolati helyzet, illetve konfliktus megértéséhez is a szakemberek, különösen a pár képességét vizsgálják egymás nem verbális kommunikációjának dekódolására (például Sabatelli-Buck-Dreyer, 1982), illetve az egymással kapcsolatosan alkalmazott metakommunikatív effektusokat tanulmányozzák (Newman, 1982). Ezek az effektusok a családban különlegesen bonyolultak.

### 3. Kommunikáció a pedagógiai szituációban

A kommunikáció szabályszerűségeinek sajátos megjelenési formája és egyben különleges alkalmazási területe a pedagógiai szituáció, azaz a tanár és a diák együttléte. Ebben ugyanis szintén *egyenlőtlen viszonyforma* érvényesül (az egyenlőtlenség az egyetemi oktatás kivételével az *életkori szerepek* különbözőségéből adódik, hiszen a felnőtt, az idősebb mindig fölényben van a gyerekekkel vagy az ifjúval szemben), és ebben is hasonló a cél az orvosi, de méginkább a pszichoterápiás célokhoz: a tanuló személyiségét meg kell változtatni, el kell érni egyrészt azt, hogy bizonyos cselekvéseket hajtson végre, és a tevékenységeivel meghatározott módon gazdálkodjon - vagyis *tanuljon*, elsajátítsa valamit, másrészt viszont azt, hogy *egyre bonyolultabb formák szerint viselkedjen*. A pedagógiai szituáció mindig *szervezeti keretben* valósul meg, valamilyen pedagógiai intézmény keretében. Éppen ezért - és ezt ritkán szokták tudatosítani - a pedagógiai szituációk kisgyermekkorától fogva a felnőttkorig tartó sorozatában a gyerekek a tananyag mellett *megtanulják az organizációkon belüli viselkedést*.

A nevelés lényegében nem más, mint az emberi kapcsolatok szervezeti rendszereiben való kíváncsatos viselkedés kialakítása. Olyan készségeket szinte soha nem nevelnek a gyerekekbe, amelyek saját személyiségük kiteljesedését szolgálják, mindig csak olyan képességeket szereznek, amelyek segítségével zökkenőmentesen tudnak viselkedni a felnőtt életmód különféle helyzeteiben, és így el tudják kerülni a viselkedésnormák megsértéséért járó szankciókat.

Mind a tanulás biztosítása, mind pedig az egyre bonyolultabb viselkedési készségek elsajátítása a pedagógus szabályozó befolyását feltételezi. A pedagógiai szituáció abban is hasonlít a szervezeten belüli viselkedés helyzeteihez, hogy a szabályozást a pedagógus vezetői pozícióból végzi, és végső soron hatalmi szabályozó eszközei vannak (jutalmakkal és büntetésekkel operálhat). Mint a szervezeteken belül általában, a pedagógus is akkor működik hatékonyan, ha pusztán kommunikációs eszközökkel, a szabályozókra való utalással éri el pedagógiai céljait és nem kell felhasználnia magukat a hatalmi lehetőségeket. Ezt mindenki jól tudja saját iskolai tapasztalataiból, a jutalmak és büntetések rendszere főleg a közvetlen viselkedés meghatározásában hatékony, a normatív viselkedés belső készségein vagy a tanulási motivációkon aligha változtat. Nem véletlen tehát, hogy az iskolai jutalom és büntetés felhasználásában mindig ki kell terjeszteni az akciós teret a családra is, tehát a jutalmakon és a büntetéseken át a családot kell manipulálni arra, hogy a pedagógiai célokat szorgalmazza.

A pedagógiai helyzetben a kommunikatív szabályozás jelentős mértékű *kongruenciát* kíván meg a pedagógustól. Ha ez megvan, akkor az identifikáció erői is segítik hatását, ugyanis a gyerekekben az azonosulás személyiségépítő mechanizmusa erősen működik, és a pedagógus

személyiségét mint modellt interiorizálja. Ez a pedagógusok által képviselt normák és értékek könnyű befogadását jelenti. Így azonban csak az érett egyéniségű, belső ellentmondásoktól mentes pedagógus tud hatni. Nagy a szerepe a pedagógusok *empátiájának* is, hiszen a gyerekek - különböző korosztályaikban másképpen - sajátos kódokban viselkednek, mozognak és beszélnek. Megértésüket és a velük való kommunikációt bonyolítja, hogy sok életteni, életkori sajátosság nyilvánul meg kommunikációjukban, másrészt tükröződik benne családi környezetük sajátos hatása, harmadrészt pedig kibontakozó saját személyiségük motivációi is érvényesülnek. A gyerekek viselkedésének szabályozásához éppen ezért az kell, hogy a pedagógus bele tudja élni magát az ő lelkiállapotukba. Ez pedig elég nehéz, hiszen a felnőttben már ritkán elevenek azok az emlékek, amelyek információkat adnának a saját gyermekkor megfelelő szakaszáról. A kisgyermekkor az emlékezet kódéba vész, a serdülőkor emlékeinek felidézésével szemben viszont érzelmi gátak emelkednek. Empátia kell a gyerekek közötti kommunikációs kölcsönhatások megértéséhez is, ezek a hatások is nagyon fontosak, hiszen ezek a pedagógia szervezeti egységeiben, az osztályokban sajátos légkört, *csoporteffektusokat* képesek előidézni.

A pedagógiai helyzet nagyon különböző kommunikációs teljesítményeket igényel a nevelőtől. A különböző korosztályokban másként van szükség az empátiára, és más kommunikatív készségek is kellenek. A kisgyermek - óvodások, kisiskolások - kommunikációja teljesen nyílt és közvetlen, szándékaik és különösképpen feszültségeik azonban nem szavakban fejeződnek ki, hanem nem verbális viselkedésben. A verbális kommunikáció általában őszinte, az elvont kifejezőképesség csekély. Az empátia számára leginkább a kisgyermeki mozgáskészletettség magas foka, az érdekléssel, önző cselekvés, valamint a kisgyermeki viselkedészavar okozhat nehézséget. Az első azért, mert ebben főleg biológiai természetű motivációs állapotok tükröződnek, ezt nehéz racionálisan felfogni. A második a gyermeki fejlődés pszichológiai sajátossága, amely nagyon lassan változik csak meg a nevelés és a személyiségfejlődés során. Piaget is az éntelődés egocentrikus szakaszáról beszél ebben a korszakban, és leírja, hogy a gyermeki én főleg önmagára összpontosít, magára vonatkoztat mindent („centrál”). A harmadik vetületben nem könnyű a gyermeket körülvevő szülői kapcsolatok vagy családi rendszer zavarait érzékelni. Mindenesetre a legtöbb olyan kapcsolatzavarban, amely kortársak csoportjában jön létre, és pedagógiai szituációban mutatkozik meg, a családi rendszer problémái kerülnek felszínre. A kapcsolatzavar vagy az együttműködés képtelenségét, vagy a gyerek nagyfokú agresszivitását, esetleg tüneti viselkedését jelenti. Gyakran megfigyelhető a gyermekben a kommunikációs képességek fejlődési elmaradása. Számos szakember azt képviseli, hogy ilyenkor kell kompenzálni a családi viszonyok hibáit, elsősorban pedagógiai, kisebb részben pedig pszichológiai eszközökkel, például a család bevonásával. Vannak pszichoterápiás óvodák, ahol a gyerekek egymás közötti kapcsolatán és a felnőtt nevelőkhöz fűződő viszonyán át igyekeznek segíteni, jó eredménnyel (például Ammon, 1979, 1982). A kisgyermekkorban fontos a nevelő mint *identifikációs minta*, különösen a nemi szerepek vonatkozásában, ezért szorgalmazzák a férfi nevelők alkalmazását a kisgyermekek között.

A kisiskoláskortól kezdve egyre nagyobb jelentőségűvé válik a verbális kommunikáció, mivel ez az iskolai munka közege. Itt válik hátránnyá a szülői család hiányos verbális szocializációja, mint ezt a Bernstein-féle felfogással kapcsolatosan említettük. A verbális kommunikáció azért is nagyon fontos, mert tartalmain át tud fejlődni az én. A személyiség belső szabályozása mai ismereteink szerint *kognitív struktúrákon át* megy végbe, ezek dinamikus szerkezetek, amelyek az egész életen át fejlődnek, és amelyek nyelvi kódban szerveződnek (Buda, 1982). *A tudattalan* lelki tartalmak e kódban még nem integrálódtak, ezért nehezen vonhatók a személyiség belső kontrollja alá (csak asszociatív szálakon vagy a velük össze-

függő emlékképek történeti, időrendi vonalán; mindkét lehetőséggel bőségesen él a pszichoanalitikus módszer). Ezért fontosak a társadalmi hátrányt befolyásoló korrektív kommunikációs programok. Érdekes módon ezekben a kommunikációs programokban nagy szerepet kap a nem verbális kommunikáció, ugyanis a verbális elmaradás pszichológiailag gyakran éppen amiatt káros, hogy a nem verbális jelzéseket nem tudja a gyermeki én átteni nyelvi kódba, és ezáltal éppen az emberi kapcsolatok szempontjából nagyon releváns információs anyag feldolgozása válik nehezzé számára. Stratégiaileg kedvezőnek bizonyul ezért a nem verbális kommunikáció fokozott gyakoroltatása és tudatosítása, és ezen át a jelzések redundánssá tétele, értelmezési támpontokkal való ellátása. A nálunk elkezdett Zsolnai-féle korrekciós programban is nagy szerepet kap a nem verbális kommunikáció.

A pedagógus a mindennapi munka során is sokat tehet azért, hogy a nyelvi és nem verbális kommunikáció a gyerekekben árnyaltabb, fejlettebb legyen. A gyerekek általában különösen jól reagálnak a ritmusra, zenére, rímre, ábrára, modellre, megmozgathatók a fantázián át, és figyelmük lekötése szempontjából fontos az élénk nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció. Számos vizsgálat mutatja, hogy a tanár megfelelő *vokális* kommunikációja nagyon jelentős abból a szempontból, mennyire tudja a gyerekek figyelmét lekötni. Korántsem csak a hangerőről van szó (bár bizonyos minimális hangerő és modulációs variabilitás elengedhetetlen). A kommunikációs érzékenység fontos a gyerekek figyelmének, interakciós kedvének megállapítása szempontjából, amelyhez azután tudatosan vagy automatikusan a tanár nem-verbális akcióit kapcsolhatja, vagy erősítheti intenzitásukat.

Az iskolai szituációban is gyakori, hogy egyes gyerekek otthoni problémáikat jelenítik meg olyan viselkedésformákban, amelyek a tanár munkáját vagy a gyerekek tanulását zavarják. E helyzeteket is kommunikációs megoldásokkal lehet a legjobban megközelíteni, rendszerint a jutalmak és büntetések rendszere (e tekintetben az iskola a későbbi munkaszervezeti életre felkészítő szocializációs intézmény) önmagában nem elegendő. A tanárnak meg kell értenie a tanulói viselkedés rejtett értelmét és *célmomentumait*. Néha a tanulási nehézség és az ebből származó konfliktusanyag elsősorban a szülőknek szól, máskor a szülőkkel meg nem oldott feszültség tevődik át a pedagógus és a gyerek viszonyára, a gyerek mintegy átteszi a szülővel való ellentétét a pedagógusra.

A célmomentum megértése mindig nagyon fontos a *nevelői* tevékenység szempontjából a pedagógus részére. A gyerekek szabályszegő viselkedése nagyon gyakran nem más, mint énfeljlődési epizód, a gyermeki én szinte felkutatja ezzel a szituáció és a felnőtt *kapcsolat határait*. A viselkedés tehát mintegy a *visszajelentések* megszerzése érdekében történik. Ha ezeket az epizódokat a pedagógus megérti, reakcióinak nagy nevelői hatása lehet. Hasonló módon, mintegy orientációs tanulásként nagyon fontos az iskolai konfliktushelyzetek megoldása. Ilyen helyzetekben a pedagógus viselkedése mintaadó, fejlesztő lehet (az ilyen, *paradigmatikus* nevelői viselkedésről részletesebben Gordon, 1974, 1976; Buda, 1986 stb.).

A célmomentumok gyakran az iskolai osztályon belüli társkapcsolatokra és csoportlégkörre vonatkoznak. A növekvő gyerek számára egyre fontosabb lesz a másik gyerekkel való viszony, illetve az osztály viszonylatrendszerében elfoglalt *szociometrikus* pozíció. Mind a társkapcsolatok, mind pedig a csoporton belüli pozíció általában a fejlődéslélektanilag éppen aktuális feladatok körül szerveződnek, tehát a fizikai teljesítőképesség (mozgásos hobbi, sport), a kommunikációs készség, a formális emberi relációkban való eligazodás képessége, a nemi szerepek megvalósításának mértéke (tehát férfiasság és nőiesség) stb. körül. Az iskolán belül kialakuló baráti kapcsolat vagy csoportképződés természetesen ellentétben van a pedagógus *szerepével*, amely ezt kényszerűen korlátozza. Nagyon gyakran a zavaró iskolai viselkedés éppen a társkapcsolatnak, még gyakrabban az osztály csoportdinamikai rendszerének szól, mert néhány gyerek csak a lázadás vagy a kihívó kommunikáció révén tud magának

elismerést, szociometrikus pozíciót biztosítani. Ez különösen az általános iskola felső tagozatában jellegzetes probléma. Itt is kimutatható természetesen a család problémáinak tükröződése, az iskolai csoportot túlzottan nagy jelentőségűnek érző gyerek általában otthon nehezebb helyzetben van, nem kap megfelelő támaszt, a család nem köti eléggé, vagy valamilyen családi feszültség miatt a perifériára szorul. De ennek az életkori kategóriának jellemzője a személyiség önállósodási törekvése és az átlépés a gyermeki típusú *komplementer* kapcsolatformából az *egyenrangú* felé. Ennek a törekvésnek a legfontosabb tengelye a szülőkapcsolatról való leválás, és ennek szimbolikus kivetülése, sőt lejátszódása gyakran a pedagógussal való kapcsolatban bontakozik ki. A támasz ilyenkor a baráti kapcsolatok hálózata, illetve a *kortárscsoport*, amely az iskolában leggyakrabban része az osztálycsoportnak. E folyamat kommunikációs megnyilvánulását a pedagógus érzékelheti, különösen akkor, ha nem csupán egyénnel tud empatizálni, hanem megtanul az egyének megnyilvánulásait át a csoportangulatra is figyelni. A megfelelő empátiás helyzetfelismerés alapján lehetséges a hatás a csoportokra is, és így jönnek létre az említett csoporteffektusok.

Egészen sajátos kommunikációs helyzetek állnak elő *serdülőkkel* kapcsolatosan. Nem annyira minőségileg új helyzetek ezek, mint inkább mennyiségi vetületben és szélsőségekben sajátosak. Gyermeki megnyilvánulások váltakoznak teljesen felnőtt, értelmes viselkedéssel. Ez utóbbira a serdülők megnövekedett verbalizációs képességük (és ezen belül absztrakciós képességük) miatt válnak alkalmassá, továbbá a *felnőtt szerepkövetelmények* jelentkezése miatt. Más síkban a sértődékeny érzékenység váltakozik az agresszív készséggel, a másik iránti érzéketlenséggel. Az életkori szakasz sajátja, hogy a nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció érzékelésének képessége csökken, valószínűleg a negatív visszajelzések elkerülésének érdekében is. Ha ugyanis a serdülő nagyon szenzibilis a nem verbális visszajelzésekre, szorongással töltik el saját teljesítményei, különösen a szerepviselkedések és a formális kapcsolatok terén. E korszakban különösen hatékonyak a paradigmatisz nevelési akciók. A pedagógus sokat elérhet a *humorral* mint sajátos kommunikációs móddal. A humor segítségével karikaturisztikus, összetett visszajelzések adhatók, amelyek nem sértik a gyerek énjét.

A pedagógus kommunikációs feladatait az *énkép* és az *önértékelés* vonatkozásában is át lehet gondolni. A kisiskoláskortól kezdve meggyorsul az énkép szerveződése, a személyiségfejlődés szempontjából fontos, hogy az énkép pozitív önértékeléssel legyen teli, de ne távolodjon el túlzottan a valóságtól. Az önbizalom hiánya a serdülőkorai pszichológiai fejlődés komoly akadálya, ennek magva gyakran a nemi szerepek megvalósításának nehézségeivel és az ezzel többnyire együtt járó rossz csoportpozícióval függ össze. A jó pedagógus az iskolai munkák során reálisan erősítheti az önértékelést, és ugyanakkor fontos kommunikatív visszajelzéseket nyújthat a további fejlődéshez. Ha a pedagógusnak sikerül érdeklődést ébresztenie tantárgya iránt, és az érdeklődés nyomán elért eredményeket megfelelően elismeri, olyan kognitív fejlődési folyamatot indíthat el a serdülő személyiségben, amely sikeres pályaválasztás, nem egyszer pedig kiemelkedő szakmai teljesítmény alapja lehet.

A tanulás iránti motiváció felélesztésében és a személyiség mind bonyolultabb adaptív viselkedéskészségeinek kibontakoztatásában igen nagy távlatok rejlenek, ezeket a mai pedagógia - semmilyen korcsoporttal kapcsolatban - nem használja ki. Ezért igen fontos lenne az oktatás és a nevelés sajátos kommunikációtanának kidolgozása és a pedagógusok képzése és gyakoroltatása a szükséges kommunikációs képességekben. Az empátia és a kommunikációs képesség iránti szükségleteket mindinkább felismerik, és mind több pedagógusképző intézetben kezdődik meg a fejlesztő munka. Az *audiovizuális eszközök*, különösen a *videotechnika* elterjedése sokat segít az ilyen kezdeményezéseknek (a videotechnika fejlesztő felhasználásának módjáról a későbbiekben szólnunk).

## VIII. A kommunikáció zavarai és kóros megnyilvánulásai

A közvetlen emberi kommunikáció modern szemléletére jellemző, hogy az emberek közötti jelzésváltásokat, információátadásokat, valamint a kommunikációs befolyásolás folyamatait bonyolultnak és soktényezősnek mutatja be. E bonyolult jelenségvilágban mindig jelen van a kifejezés és a megértés nehézsége, illetve zavarai. Voltaképpen meglepő, hogy e bonyolult, sokszoros visszacsatolási hurkokon át szabályozott neurológiai folyamatrendszer a hétköznapi életben általában mégis megbízhatóan működik. A valós kommunikációs műveletek elemzésében azonban a megértés többé-kevésbé mindig elmarad az optimális lehetőségtől, és a befolyásolás is sokszor sikertelenséggel jár. Ezt leginkább a kommunikáció tudományos vizsgálata mutatja ki, mert a *hétköznapi kommunikáció plaszticitása* megmutatkozik abban, hogy a zavartényezők kompenzálódnak. A kompenzáció eszköze mindig a *redundancia* gyakran pedig az ezzel járó intenzitásbeli növekedés. A redundancia megnyilvánulhat időben és extenzitásban. Időben azt jelenti, hogy azonos jelzések egymás után többször megismétlődnek. Típusos helyzet, hogy ha meg akarunk valakit szólítani, és az éppen nem figyel, vagy a zaj miatt nem elég hangos a beszédünk, akkor a megszólítást ismételjük. Az ismétlések általában mindig hangosabbak, itt lép be az intenzitásbeli növekedés. Bizonyos szignálok, például az emblémák, a tekintet, egyes mimikai jelzések stb. intenzitását nem lehet fokozni, ilyenkor a jelzésadás idejét szoktuk növelni. Ha szemünkkel valakinek jelzést adunk, és az nem reagál, először az ismétlések következnek, csak azután lép be valamilyen intenzitás-fokozó elem, például a gesztus. A redundancia extenzitása azt jelenti, hogy például a nem verbális kommunikációban többféle csatorna közvetít bizonyos információkat vagy szándékokat, és a többféle jel együttesen megkönnyíti a felismerést. Az előbbi példából is következik, hogy ha szavunkat nem hallják meg, vagy nem verbális jelzésünkre nem reagálnak, integetni kezdünk, vagy feltűnő mimikai mozgásokkal próbálkozunk. Tág tere van tehát a kompenzációnak, és a társas interakciók szempontjából általában mindegy, hogy villanásnyi jelzések történtek, vagy egész jelzésskála nyilvánul meg, vagy a jelzések huzamosan ismétlődtek, a lényeg az, hogy a kommunikáció lebonyolódjon. Bizonyos helyzetekben azonban számít az idő (mert valamilyen tranzakciónak gyorsan kell lebonyolódnia, például veszélyhelyzetben, sürgősségben), vagy a kommunikációs csatornák korlátozottak. Így például nagyobb távolságról csak a gesztusok maradnak, még legfeljebb a testtartás ad némi támpontot, a telefonban pedig az összes vizuális csatorna eliminálódik. Általában azt nevezzük *kommunikációs képességnek*, ügyességnek, ha a dekódolásban nagy az érzékenység, tehát kevés vagy rövid ideig tartó jelzéssorból megtörténik a felismerés, vagy pedig az enkódolás hatékony, tehát a szituációnak megfelelő mennyiségű információt és jelzést ad valaki, aki kommunikációs szándékát megvalósítja. A hatékony enkódolásnak is az érzékenység az egyik kulcsa, hiszen a szituációt meghatározó támpontok gyors érzékelése, illetve az interperszonális visszajelentések felfogása révén jöhet létre a kommunikáció agyi, neurológiai „megtervezése”, illetve „beállítása” (időzítése stb.). Mint majd a kommunikáció fejlesztésével kapcsolatosan látni fogjuk, ezt a képességet kell növelni, fokozni.

Kommunikációs zavarról akkor beszélünk, ha redundanciával és intenzitási változtatással sem jön létre megfelelően a kommunikáció. A zavar különféle mértékei lehetségesek. A *teljes kommunikációs képtelenség* ritkán áll elő, leginkább eszméletvesztés eseteiben. Csaknem teljes a kommunikációs képtelenség súlyos *afáziában*, ennek bizonyos változataiban (például az úgynevezett szemantikus afáziában) vagy szövődményes eseteiben (például apraxiával szövődött esetekben). Beszűkül a kommunikáció lehetőségköre, ha teljesen idegen kultúrában nem értjük a nyelvet. Az idegen kultúra az emblematikus jelek, illetve direkt kommunikációs

jelek egy részének is teljesen más jelentést ad. Ismeretes, hogy például a görögök vagy a bulgárok éppen ellenkezőleg jelzik az igent és a nemet mozdulataikkal, mint mi. Ez a viszonyjelző kommunikáció két alapjelét változtatja meg, a megerősítés és a tagadás jelét. Általában a nyelvtudás hiányát is áthidalják a gesztusok, illetve a megerősítésen és tagadáson át történő egyezkedés a *közös kontextus* és *közös kód* létrehozásával. Általában sokat segít a nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció, ezen át érzelmi állapotok, viszonyulásmódok, intenciók közvetíthetők. Viszonylagos kommunikációs nehézségek származhatnak bizonyos neurológiai betegségekből és különféle *fogyatékokból*. A Parkinson-betegség, illetve az extrapiramidális mozgató idegek betegségei a gesztusok és a mimika lehetőségeit szűkítik be. A mozgáskorlátozott ember poszturális kommunikációja lesz szegényebb, nehezebb a térközsabályozás, gyakran a gesztus is (mert például szükség van a kézre a bot, a mankó vagy a tolokocsi megfogásához). Az érzékszervi fogyatékoság egész kommunikációs csatornákat kapcsolhat ki, például a vak ember kizárólagosan hallására utalt. A kommunikáció említett plaszticitását mutatja, hogy az *érzékszervi fogyatékoság eseteiben a megmaradt az érzékszerveken át a kommunikáció a lehetőség határáig restituálódik*, esetenként szinte tökéletes marad. A közgondolkodás is számon tartja, hogy a vak ember hallása „kiélesedik”. Természetesen nem a hallás képességének fokozódása történik ilyenkor, hanem a hallás révén felvett információk tökéletesebb feldolgozása és jobb felhasználása. Az ép ember a kommunikáció említett redundancia szabálya miatt nincs annyira egy érzékszervére utalva, hiszen a másik viselkedéséből több kommunikációs csatorna jelzései is áramlanak felé, ezért nagyon gyakran bizonyos csatornák jeleit nem is tudatosítja. Ha viszont csak egy csatorna marad, akkor jobban figyelünk (mint ezt már a telefonhasználat vagy a rádióhallgatás tapasztalata is mutatja). Már arra is utaltunk, hogy a kommunikációs jelzések a személyiségben nyomokat hagynak akkor is, ha nem tudatosítjuk őket, szummációjuk esetleg befolyásolja a hangulatot, az érzelmi viszonyulást, a kommunikációban tehát az a jelzéstömeg is részt vesz, amit a tudati működésekhez és a tudati viselkedésvezérléshez közvetlenül nem használunk fel, az ilyen jelzésanyagból szimpátia vagy antipátia, facilitáció vagy kommunikációs akadályozottság stb. benyomása eredhet. A hang érzékelésének hiányát különösen jól tudja kompenzálni a vizuális csatornarendszer, a közvetlen emberi kommunikációban legkiváltképp, ahol szabály az, hogy az emberek egymás felé fordulnak, és egymás arcát nézik. A süket ember kitűnően tud szájról olvasni, különösen a veleszületetten vagy gyermekkori eredetűen süket. A felnőttkori megsüketülések esetében nagyon gyakori, hogy neurotikus gátlás alá kerül a kommunikáció, a személyiség nem hajlandó megtanulni a szájról olvasást, és ezáltal mintegy kikapcsolja magát a kommunikációból.

A kommunikáció finom zavarai a gyakoribbak. A verbális kommunikációban zavart okozhat a *nyelvi szocializáció* hiányossága, nemcsak a gyermekkorban, mint ahogyan Bernstein kutatásaival és a korrektív nevelési programokkal kapcsolatosan szóltunk róla, hanem a felnőttkorban is. Ismert, hogy a hiányos nyelvi szocializáció (például a megfelelő iskolázottság hiánya) nagy kommunikációs zavarforrás a segítő szakmák munkájában, különösen a pszichoterápiában, pszichiátriában. A szakemberek általában a felső-középréteg tagjai, a problémás emberek pedig az alsó rétegekből vagy a szubkultúrákból jönnek, és emiatt nagyon nehezen értik meg egymást a segítség interakciói során (például Shostak-Gomberg, 1964 stb.) Ez általában közrejátszik abban, hogy az alsó rétegek tagjai ritkábban részesülnek pszichoterápiás kezelésben, és rendszerint súlyosabb diagnózist kapnak.

A verbális kommunikáció zavarai ezenkívül részben *pszichopatológiai állapotokban*, részben konfliktushelyzetekben, súlyos neurotikus kórképekben vagy közvetlen viszonyfeszülésben fordulnak elő. Súlyos *depresszióban* ismeretes a beteg teljes gátoltsága, a kommunikációból való visszahúzódás kísérlete (például Tellenbach, 1983). Ismert a kommunikáció alapkutató-

saiból, hogy *nem lehet nem kommunikálni*, vagyis a kommunikáció szükségszerű viselkedési megnyilvánulás (Watzlawick-Beavin-Jackson, 1967; Betason, 1972 stb.), ezért természet-szerű, hogy a teljes visszahúzódás lehetetlen, és az ilyen helyzetekben is ad a kommunikáció támpontokat legalább a személyiség lélektani állapotának felismerésére, de legtöbbször még a konkrét problémátartalom valószínűsítésére is (Ekman-Friesen, 1977; Allen-Atkinson, 1981 stb.). Hasonló a helyzet a skizofrén viselkedés szélsőséges változatában, a teljes mutacizmus, illetve autizmus eseteiben. Ezek rendszerint rövid ideig tartó állapotok, kivéve a gyermekkori autizmus eseteit. Ez utóbbira az jellemző, hogy a kisgyerek teljesen megközelíthetetlen, nem kommunikál, miközben figyelme élénk, és nem verbális síkon van kapcsolata környezetével. Ebben az állapotban szervi okokra gyanakodnak, de vannak pszichogén momentumok is benne. A skizofréniában is előfordul kommunikációs zárlat, ennek legszembetűnőbb formája a katatónia állapota, ilyenkor a mutacizmus (szoktak mutizmust is mondani) a testtartás merevségével, mimikaszegénységgel is párosul. Néha bizarr testtartás merevedik meg. Gyakori a fej előrenyújtása, a merev, kémlelő tekintet. Ritkábbak a pillacsapások, ez az arcnak ijesztő jelleget ad. A skizofrénia vizsgálói szerint a kataton állapot a személyiség kétségbe-esett kísérlete a kommunikációból való visszahúzódásra. Ezt a törekvést a később feltisztuló, gyógyuló beteg maga is gyakran elmondja, mikor a betegség során szerzett élményeiről számol be. A kórkép érdekessége, hogy a kommunikációból való visszavonulás esetében is eléri a személyiséget a környezet kommunikációs impulzusai, és benyomásokat hagynak benne. Az erőteljes, érzelemmentli kommunikációra a kataton viselkedésben is le lehet olvasni a választ, például elhárító mozdulatokat tesz a beteg, elfordítja a fejét stb. Ezek a reakciók a gyermeki kommunikációs magatartáshoz hasonlítanak, ezért szokták a skizofrén kommunikációt a regresszió fogalomkörében értelmezni. A regresszió jellemzi az úgynevezett *hebefréniát*, amely a skizofrénia egy másik alcsoportja. Hébe görögül ifjú, a szó tehát „ifjú-lelkiséget” jelent, ezt a diagnózist olyan skizofrénekre alkalmazzák, akik zavart állapotukban feltűnően gyermekesen viselkednek, ugrándoznak, a konvenciókat felborító módon öltözködnek, festik magukat, mimikájuk feltűnő és a társas helyzetekhez képest nem adekvát, nem tükröz megfelelő kommunikatív tartalmakat. Általában a komolyabb pszichiátriai állapotok, de leginkább a skizofrén kórformák sajátossága, hogy a beteg nem képes a komplex társas viselkedésre, nem tudja tartani az önmagáról képviselt képet, impressziót, nem tud alkalmazkodni az interakciókban, gyakran egyszerű kommunikációs folyamatok sem mehetnek így végbe. Ilyen esetekben szoktak a pszichiáterek zavartságról beszélni. Scheff amerikai szociológus ezért is nevezi az elmebetegségeket reziduális devianciáknak, mert a közfelfogás ide sorol minden olyan esetet, amikor a szociális viselkedés kommunikatív szervezése és lebonyolítása nem megy végbe (Scheff, 1966; Schur, 1980 stb.) A szervi eredetű képtelenségek is elmebetegségnek számítanak, mint például az érelmeszesedéses zavartság, a gyógyszeres vagy alkohol okozta delírium, a lázas betegek vagy mérgezetek pszichoorganikus szindrómája vagy az elbutulás, a dementia. Ezek a súlyosabb zavarállapotok is mutatják, milyen bonyolult a kommunikáció, mennyi sok jelzészváltás, visszacsatolós hurok és milyen összetett neurológiai szerveződés szükséges hozzá.

Enyhébb elmebetegség, de szociális kihatásaiban súlyos a skizofrénia paranoid formája, ilyenkor *téveseszmék* jellemzik a viselkedés vezérlését, és ezek a téveseszmék a cselekvés, illetve a kommunikáció megtervezésének premisszái. Kommunikációs jelentősége ennek az állapotnak az, hogy a beteg mások kommunikációjának téves, torz dekódolására vezeti vissza téveseszméit, például mások mimikájából, testtartásából fenyegetést, hódolatot, nemi vágyat stb. olvas ki, és ezeket biztos híreknek veszi, ezek szerint ad választ. Így a paranoid ember körül az interakciós térben súlyos zavar támad. Skizofrén állapotban a téveseszmék általában töredezetten, rendszertelenen, de van olyan kóros állapot, ezt nevezik (tiszt) *paranoiának*, amikor a viselkedésvezérlés belső indoklásában megvan a szokott interpretatív rend és



mindennapi belső logika, csak bizonyos előfeltevések hibásak, téveseszmé jellegűek. Az ilyen emberekről a környezet, ahogyan mondani szokták, sokáig „nem veszi észre, hogy bolondok”, illetve ezeket nevezi „okos bolondoknak”, sok közöttük a feltalálási téveseszmében vagy nagyzasos téveseszmében szenvedő ember, aki csak kevésbé különbözik a szélsőségesen viselkedő normális embertől.

Elmebetegségről állapotokat hozhat létre a *személyiség* mint pszichológiai rendszer leépülése, dezintegrációja. Ez bekövetkezhet például alkoholista életmód vagy huzamos droghasználat nyomán. Ilyenkor nem csupán szervi károsodások játszanak szerepet, hanem ingerhiány, a kommunikációs szokások leromlása is. Ammon ezt metaforikusan úgy fejezi ki, hogy az interakciók hiánya vagy felszínessége mintegy deficitet idéz elő a „*szociális energiában*”, az ember személyiségstruktúráit fenntartó dinamizmusokban (Ammon, 1979, 1982).

Az elmebetegségek enyhe vagy kezdeti formáit leginkább a kommunikáció árulja el. Jellegetes a depresszív ember mimikaszegénysége és mozgásszegénysége. Videofelvételek elemzésével kimutatták, hogy a depresszió kezdeti állapotaiban a kézmozgások, a gesztusok szűkebb körben nyilvánulnak meg, és a kéz önmaga felé mutat, míg a depresszió múlásával párhuzamosan (például a megfelelő gyógyszeres kezelés hatására) a gesztusok köre kitágul, és a kéz kifelé tárul (Ulrich, 1981). A szorongás számos elmebetegségben központi jellegű tünet, ennek élményháttére olyan többnyire anticipatív (elővételező) jellegű félelem, amely nem közvetlen, nem valós és nem megfelelően értékelt veszélyek érzékeléséből fakad. A depresszióban egy sajátos életstratégia csődjé vagy veszteségélménye kelti a szorongás alapját képező félelmet (Buda, 1981; Tellenbach, 1983 stb.), mely azután mindinkább önállósul, a félelem képzetei mindinkább elhalványulnak, majd az egész viselkedést a szorongás és a gátlás uralja el. A skizofréniában a szorongás vagy a téveseszmékből következik, vagy pedig a külvilággal való kapcsolattartás fokozódó képtelensége kelt - többé-kevésbé reális - egzisztenciális rémületet (ez néha öngyilkosságba is kergetheti a személyiséget). A szorongást kezdetben az én megpróbálja uralni, elnyomni, de ez mindig átüt a magatartás belső szabályozásán. Az ujjak gyors mozgása, a sok *önreflexív megnyilvánulás* (tehát, mint volt már róla szó, a saját test, arc, ruha stb. megfogása), a testtartás sűrű változása, az előredőlés az interakciókban, az interakciós térszabályozás megzavarodása, a másikkal való szemkontaktus erőltetése (nyilván a visszajelzések iránti fokozott igény miatt) stb. adja a legtöbb támpontot (például Rimé-Rogers, 1976, Siegman-Feldstein, 1978; Carson et alii, 1980 stb.). A *hang* már említett módon igen érzékeny tükre a pszichopatológiai állapotnak, különösen a szorongást, feszültséget fejezi ki. Nagyon gyakran ez a funkcionális beszédzavarokban, például az említett Mahl-féle jelekben nyilvánul meg (Mahl, 1963 stb.). Csoportszituációkban is kimutatható a szorongás mértéke a hangjelek, beszédzavarok nyomán (Hidas-Buda, 1967, 1968).

A szorongás általában lassítja, nehezíti az interperszonális folyamatokat, így a kommunikációt is. A figyelmet túlzottan köti a saját viselkedéshez, így vagy a visszajelentésektől von el figyelmi energiát, vagy pedig a visszajelentésekre figyelve a saját kommunikáció válik görcsösebbé. Ez általában növeli a másik embertől való érzelmi távolságot, és a kapcsolatkötésekben, a kapcsolatszabályozásban válik hátránnyá. A neurotikus állapotnak, illetve a személyiség belső ellentmondásainak (például jelentősebb fokú éretlenségnek, identitásfejlődési zavaroknak stb.) ez a kommunikációs következménye. A neurotikus, illetve az éretlen személyiség tehát nehezebben és bizonytalanabban alakít ki kapcsolatokat, és nehezebben képes megoldani a kapcsolatok feszültségeit és problémáit. Ebből ismét anticipatív szorongás, gátlásosság támad, amely bűvös körhöz hasonló mechanizmusokkal fokozza a bajt. Innen ered, hogy a betegség vagy a klinikai méretű neurózis általában *megállítja vagy lassítja a személyiség fejlődését*. A tüneti következmények azután változatosak, néha csak bizonyos

szférákra terjednek ki (például a szexuális kommunikáció zavaraira, bizonyos szociális helyzetektől - fellépéstől, közlekedéstől stb. - való félelmekre, speciális gátlásokra stb.).

A gyerekek többé-kevésbé élettani módon szenvednek funkcionális kommunikációs zavarban, a fejlődés főfeladata, hogy új és új kommunikatív helyzeteknek tanuljanak meg megfelelni. Ez a folyamat különösen serdülőkorban gyorsul fel és válik nehezzé, ilyenkor a kommunikációs teljesítményeknek viszonylag hirtelen kellene megmutatkozniuk, például a felnőtt jellegű szerepekben, a másik nemmel való kapcsolatban, a saját énkép változásaiban, a kulturális szignálokkal történő kommunikáció (például ruha, haj, festék, ékszerek stb.) és a metakommunikáció különböző vetületeiben. A gyermekkori-serdülőkori kommunikációs fejlődésben nagyon sok a megakadás (például szociális ingerszegénység, felnőttkori identifikációs minták, családpatológiai állapotok vagy pszichotraumák nyomán), ezért gyakori a kommunikációs éretlenség. A megakadások általában a későbbi regressziók bázisai is, ezekre a fejlődési szintekre esik vissza a személyiség későbbi konfliktusok vagy frusztrációk hatására. A környezet hibás kommunikációs viszonyulása nagyon gyakran akadályozza a fejlődést, ilyenkor általában mindig szorongás is fellép. Az említett „kettős kötés” (double-bind) típusú kommunikáció (tehát a manifeszt kommunikáció és a metakommunikáció üzenetei közötti teljes ellentmondás) minden esetben szorongást kelt, még egyébként kiegyensúlyozott felnőtt emberekben is, gyerekekben azonban különösen (Sluzki et alii, 1967; Smith, 1976).

A szorongás széles körű elterjedtsége az alkohol és a különféle gyógyszerek világméretű felhasználásának fő oka. Az alkohol hatásáról tudjuk, hogy szorongásoldó, de ezenkívül van egy speciális hatása: a *kommunikációs gátlásokat oldja fel elsősorban*. A vizsgálatok arra mutatnak, hogy a személyiség a kommunikációs visszajelentések negatív tartalmainak gátló és feszültségkeltő hatása alól tud leghamarabb felszabadulni az alkohol fogyasztása révén (Woolfolk et alii, 1979; Wilson et alii, 1986). Hasonló más gyógyszerek hatása is, bár azok (például szedatívumok, tranquillánsok) elsősorban a szorongásra hatnak. Az élénkítő gyógyszerek a kommunikatív kifejezőképességét és a kommunikációs folyamatok alapsebességét gyorsítják fel.

A kommunikáció mindennapi zavarainak és képességbeli hiányosságainak éppúgy, mint súlyosabb zavarainak a megoldása a *személyiség pótlólagos vagy korrektív fejlesztése speciális kommunikációs folyamatokon át* (Buda, 1981). E folyamatok a pszichoterápia táján értelmezett fogalmában foglalhatók össze. A segítség sok tekintetben utánozza a természetes kommunikációs szocializációt. Mivel az éretlen vagy a kommunikatív viselkedésében megzavart embert nehezebb megérteni, de nehezebb vele a kapcsolatot is szabályozni, nehezebb promotív kommunikációkkal irányítani, minden olyan szakmában, amely segítő és gyógyító jellegű, amelyben a másik ember korrektív viselkedés-megváltoztatása a cél, a *segítőnek jó kommunikációs képességekkel kell rendelkeznie*, különösen interperszonális érzékenysége, a nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció érzékelési képességének kell jónak lennie (vagyis jó empátiával kell bírnia).

Ez önmagától általában nem adott a személyiségben, ezt a képzés és a továbbképzés alatt történő *fejlesztés* során kell elsajátítani. A fejlesztés során a kommunikáció irányítása egészen a virtuozitásig fejleszthető, lehetséges például a problematikus viszonylati kérdések stratégiaileg irányított elhallgatásával is operálni (például Kursh, 1971), de lehet paradox átfordításával is (például Zeig, 1982). Nagyon sok művészi szintű, de elsajátítható technika van a kommunikációs zárlatok, például a *hallgatás* vagy a segítő elleni negatív indulatok akadályainak átdolgozására, leküzdésére (például Strayhorn, 1979).

## **IX. A közvetlen emberi kommunikáció promotív képességének fokozási lehetőségei**

A közvetlen emberi kommunikáció összes lényeges mozzanata tudattalanul megy végbe, *tudattalanul* kerül percepcióra is, és valamennyi kommunikációs képesség, így például a metakommunikatív kontroll kialakításának képessége, a taktikai érzék az emberi kapcsolatokban vagy pedig a kongruencia a kommunikációban észrevétlenül és spontán fejlődik ki. A már kialakult képességek további fejlődése tudattalan jellegük miatt nagyon nehéz. Pedig van rá lehetőség. Mivel a kommunikációs képességek és különösen a kongruencia és az empátia a személyiség állapotától, az identitástól függ, a személyiség zavarainak elhárítása, kezelése fokozza a kongruenciát és a képességeket. Tekintettel arra, hogy a metakommunikáció mindig a személyiség énen, identitáson kívüli részének kommunikatív szándékát képviseli, a kommunikáció hatékonyságát nem lehet tanulni, a metakommunikációt nem lehet gyakorlással fejleszteni úgy, mint ahogyan például egy új nyelvet lehet tanulni és gyakorlással fejleszteni. A személyiség befolyásolására viszont számos módszer van, és ezen az indirekt úton végső soron a kommunikáció is fejleszthető.

### **1. A hivatásos kommunikátor fejlesztése**

A hivatásos kommunikátor, például a rádiós vagy a televíziós kommunikátor fejlesztéséhez, kongruensebbé tételéhez általában lehet ismertetni a kommunikációs képességek növelésének gyakorlatilag használható módjait. Mai ismereteink mellett a kommunikátor a következőképpen serkenthető a fejlődésre a kongruencia és az eredetiség irányában.

a) A kongruencia jelenségének és hatásának megismertetése *elméleti síkon*. Ahhoz, hogy a kommunikátor olyan megnyilvánulásaival foglalkozzon, amelyeket alig tud magán és másokon érzékelni, és e foglalkozásra időt és energiát áldozzon, meg kell értenie, hogy egyáltalán miről van szó. A kongruencia jelensége tapasztalatilag is bemutatható, és az elméleti ismeretek alapján a személyiség megfigyelheti mások kommunikációját, tudatosíthatja azok kongruencia fokát, és egyáltalán, figyelheti e jelenségek szerepét a mindennapi életben.

b) A kommunikátor *instrukciókat* kaphat saját kongruenciájának fokozására. Mint említettük, a helyes metakommunikáció önmagában nem tanítható. Tanítható viszont egy sor kommunikációs fogás, amely a tudatos én intenciójának függvénye. Így például egyszerű instrukcióval el lehet kezdeni gyakoroltatni, hogy a kommunikátor gyorsan és lendületesen beszéljen. E gyakorlásba eleinte nyilván sok hiba, kisiklás csúszik, később azonban nőhet a kongruencia foka, egyszerűen azért, mert a személyiség érzelmileg, indulatilag gerjesztettebb állapotba kerül, és ezáltal ellentétes motivációinak integrációja a közlés időtartamára jobban sikerül. Tapasztalati szabály - ugyancsak a pszichoterápiában állapították meg -, hogy interjúhelyzetben a kikérdezést vezető fél lassú, akadozó, dinamikátlan beszéde „átragad” partnerére, az is úgy kezd beszélni. Ezt a jelenséget a rádióban és a televízióban is lehet észlelni az interjúkban. E szabályszerűség tudata a beszéd gyorsítását váltja ki, ez pedig fokozza a személyiség belső „fűtöttségét”. Ez a tapasztalati szabályszerűség egyébként ma a nyelvtanulásban is mindinkább használatos, a nyelvet tanuló ember gátoltan, akadozva, zavartan, hibásan beszél (mondhatnánk, erősen inkongruens), ezt nagyon nehezen változtatja meg, ha viszont felszólítják, hogy kiabálva beszéljen, jóval hamarabb szokik rá a folyékony beszédre és a spontán nyelvi reagálásra. Ismeretes, hogy Schliemann annak idején ilyen technikával tanult nyelveket, félreeső helyen ordította a szavakat, a mondatokat.

További egyszerű instrukció, de nagy jelentőségű, ha az imaginárius kommunikáció modelljére utalva a kommunikátor *gyakorolni* kezdi, hogy nem „légüres térbe” beszél, hanem fantáziájában elképzei a nézőt vagy a hallgatót, és úgy mondja, úgy kommunikálja a műsorát, mintha azt valakinek, egy közvetlen interakciós partnernek mondaná. A televíziós és rádiós kommunikációk gyakran éppen azért hatnak inkongruensen, mert a kommunikátor „monologizál”, magának beszél, holott ő eleven személyekhez szól, minden olyan kommunikatív csatornájának működtetésével, amelyre csak a mindennapi életben szüksége van. Általában a kommunikátort lehet bátorítani, hogy ezt a közvetlen, de képletes kommunikációs helyzetet szem előtt tartva, kissé jobban fejezze ki szubjektív viszonyát a közléstartalomhoz és „merje” saját magát adni, először csak lépésenként, fokozatosan. Különösen az egyszerűbb kommunikatori feladatot ellátóknak kell ez. A hírolvasók és kommentátorok gyakran önmaguktól eltávolítva, metakommunikatív aláfestés nélkül mondják vagy olvassák szövegüket, amely ezzel teljesen hitelét veszíti. Ezzel szemben ismeretesekek olyan bemondók és kommentátorok, akik kitűnően beleviszik viszonylag egyszerű munkájukba egyéniségüket, és ezzel együtt hatásuk is nagyobb.

c) A kommunikátor *visszajelentéseket* kaphat a saját kongruenciájáról vagy inkongruenciájáról. Ez lehet személyes megfigyelések „visszatáplálása”, de leghelyesebb, ha képmagnóra vett viselkedés visszajátszásából és közös elemzéséből áll. Éppen a nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció öntudatlansága miatt a tudatos és reflexív visszajelentési csatornák nem működnek a mindennapi életben, de ezt az audiovizuális visszajelentések fokozott alkalmazásával pótolni lehet. A megfelelő sorrendben adagolt és célzott visszajelentések nagy hatást gyakorolhatnak a személyiségre, komoly fejlődést indíthatnak meg benne (például Alkger, 1969; Smith-Smith, 1969; Buda-Hidas, 1972; Berger, 1978 stb.). A videoszalag egyébként már régóta használatos eszköz éppen a megfelelő visszajelentések biztosítására, például a teniszezők vagy a tornászok edzéseiben, ezzel igyekeznek az élvonalbeli versenyzők technikáját fejleszteni.

d) A *szituációból eredő zavaró tényezők elhárítása*. Az inkongruencia gyakran nem a személyiség mélyebb zavarának jele, hanem a közlési szituáció sajátosságaiból következik. Általában a kommunikáció nem tud kongruens lenni, ha a személyiség valamilyen veszélyben érzi magát, és ha nem tudja teljes pszichés energiáját feladatára fordítani. Így gyakori, hogy a kommunikációs eszköz rossz munkahelyi légköre, hibás vezetési stílusa hat a kommunikátorra úgy, hogy emiatt nem tud teljesen önmaga lenni, nem verbális megnyilvánulásai merevek maradnak. Személyi feszültségek is hatnak ilyen módon. Máskor a teljesítményen való túlzott hangsúly vagy a hibák túlzott büntetése okozza a kongruencia beszűkülését, a kommunikátor túlságosan vigyáz arra, hogy a helyi elvárásoknak eleget tegyen. Máskor a kommunikáció közben zavarja valami, például valakinek a jelenléte. Az ilyen tényezők részben kiküszöbölhetők, részben a kommunikátorban tudatosíthatók, és ezzel zavaró befolyásuk csökkenthető.

## **2. A segítő és nevelő szakmák művelőinek fejlesztése**

A hivatásos kommunikátorok fejlesztése általában kielégítően megoldható a kongruencia fokozásával, gyakran lehet azonban szükség itt is a személyiségre mélyebben ható módszerekre, amelyek elsősorban a *kommunikációs érzékenységet*, az empátiát fejlesztik. A segítő szakmákban viszont szükségszerűen itt kezdődik a professzionális fejlesztés, ezekben az érzékenységet fokozó csoport- és egyéb foglalkozásokban kell aktívan és sokszor hosszan tartóan részt venniük.

e) *Csoportfoglalkozások a visszajelentés iránti érzékenység fokozására.* Gyakran az audiovizuális visszajelentés önmagában nem elég, mert a személyiség zárt a visszajelentésekkel szemben, elfojtja a lényeges jelzéseket, nem tudatosítja megnyilvánulásának hibáit. Ilyenkor a visszajelentés iránti érzékenység, mégpedig a metakommunikatív visszajelentések iránti érzékenység fokozása a cél. Ez lehetséges célzott csoportfoglalkozásokban, amikor az audiovizuális visszajátzásokat közösen értékelik és vitatják meg egyenrangú emberek, például több kommunikátor együtt. Ebben az egyenrangú helyzetben jobban megnyílik a személyiség a korrektív visszajelentések iránt, jobban elfogadja őket attól, akinek ő maga is adhat ilyeneket. Néha az ilyen csoportfoglalkozások vetélkedő, játékos jellegűek.

Különböző alkalmazási területeken bevált módszer a *T-group* vagy *sensitivity training* eljárás. Az ezzel kiképzendő emberek beszélgetnek, feladatokat hajtanak végre, s közben megbeszélnek, hogy milyen hatást gyakorolnak egymásra, milyennek tűnnek egymás számára. E megbeszéléseket egy szakképzett megfigyelő visszajelentései egészítik ki, amelyeket ismét megbeszélnek. A csoport együttlétében nagyon sok a dinamikus megnyilvánulás, sok effektus kerül felszínre, sok a katartikus esemény is. Ezekben a csoportokban a fő hatásmechanizmus ugyancsak a visszajelentések iránti érzékenység és általában a metakommunikáció iránti érzékenység, szenzitivitás fokozódása. Ez szabályszerűen magával vonja a magatartás kongruenciájának növekedését is. Ezt a módszert elsősorban a vezetőképzésben használják, ugyanis itt a kongruencia mellett az empátia képességét kell fokozni. A *sensitivity training* a kommunikátorok képzésében is felhasználható lenne. A módszer eredetileg a Lewin-féle csoportdinamikai iskolából nőtt ki (Bradford-Gibb-Benne, 1964; Schein-Bennis, 1965; Hampden-Turner, 1970; Rudas, 1985).

A *sensitivity training* már csaknem pszichoterápiás eljárás, ennek hatására különösen érvényes az, ami az előbb említett metodikákra kisebb-nagyobb mértékben áll: a személyiségben ezek a módszerek elhárítanak bizonyos akadályokat, amelyek a fejlődést gátolták. Így hatásuk túlmegy a közvetlenül megfigyelhető változáson, a személyiségben felszabadított fejlődési erők tovább működnek, és az újabb gyakorlások, tapasztalatok alapján fokozódik a kongruencia, erősödik az identitás. A mai pszichológia személyiségfelfogása a különböző zavarokat nem strukturális zavaroknak fogja fel, mint amilyenek a gépszerkezetek hibái, hanem a megrekedt fejlődés következményeinek; eszerint, ha a megrekedt fejlődés gátját áttörik, az magától megindul.

A különféle gyakorló és az érzékenységet fokozó módszereket ma együttvéve *encounter* módszernek nevezzük. Encounter angolul találkozást jelent, és arra utal, hogy az ilyen gyakorlások során az emberek mintegy újfajta intim és intenzív találkozási helyzetekbe kerülnek egymással. A hétköznapi interakciókban az énképszabályozás, az impressziószabályozás mintegy eltakarja („maszkként” takarja el) a személyiséget, a gyakorló csoportokban viszont a személyiség megnyílik a másik felé. A megnyitás sokféle formáját használják, például a csoportfolyamat meghosszabbítását a fáradtság határáig, szokatlan interakciós folyamatok bekapcsolását (például egymás megérintése, a proxemikai akadályok erőszakos áttörése stb.), a pszichodráma módszereit stb. (például Yalom et alii, 1973).

f) *Célzott, pszichoterápiás jellegű foglalkozások az identitás erősítésére.* Ha az identitás fejletlen, akkor az előző mechanizmusok hatásának valószínűsége kicsi, ez esetben rövid pszichoterápiás munkával lehet a kongruenciát fokozni, az identitás fejlesztésén át. A komolyabb inkongruencia mögött a személyiség éretlensége, az önértékelés zavara, neurotikus komplexusok, rejtett identitásgócok, szerepvállalási nehézségek stb. állhatnak, ilyenkor ezekkel a problémákkal célszerű foglalkozni.

g) *Hosszabb pszichoterápiás munka*, az identitás súlyosabb zavarainak elhárítására vagy a személyiség nagyobb fokú érésének elősegítésére. Még a pszichoanalízis is indokolt lehet ilyen célból. A politikai kommunikátorok, politikai vezetésre aspirálók képzésére szoktak ilyen módszereket alkalmazni. Jól ismert a napi sajtóból például Johnson pszichoanalitikus kezelése ilyen okokból. Közvéleménykutató és tömegkommunikációs vizsgálatok megállapították, hogy az 1960-as amerikai elnökválasztáson Nixon azért maradt alul Kennedyvel szemben, mert rossz televíziós kommunikátor volt, inkongruensen viselkedett. A televízió nézők igen nagy hányada figyelt fel erre, például sokan még évek múlva is emlékeztek, hogy izzadt és dadogott. Anélkül, hogy az inkongruencia és a metakommunikáció szabályait ismerték volna, a televízió nézők milliói ezt úgy értelmezték, mint belső kételyt a közléstartalom hitelességében, és ennek alapján Nixon személyét nem tudták elfogadni. E tapasztalatot okulva, Nixon igen komoly kommunikációs kiképzésen ment át, pszichoanalízissel együtt.

A kommunikátor fejlesztésén, érlelésén kívül a közvetlen kommunikáció szemlélete és ismeretanyaga is felhasználható a kommunikátorok kiválasztásában. Feltétlenül előnyös, ha a kommunikátor eleve érett, integrált személyiség. Az érettség az identitás nagy fejlettségét jelenti. Az érett személyiség magatartása egységes, kevés inkongruenciát mutat, kommunikációi nagyon hitelesek. Ha ez sajátos egyéniséggel párosul, a személyes hatás igen kedvező feltételei vannak jelen. Általában igen alkalmas kommunikátornak az, aki szenvedélyesen képviseli, hiszi is azt, amit mond. Ha ez megvan, az identitás fejlettsége más vonatkozásban nem is annyira lényeges. Régi tapasztalat, hogy amit valaki igazán szeret csinálni, és amihez ért, arról nagyon meggyőzően és hitelesen tud beszélni. A kommunikátor akár kissé mániákus is lehet a maga területén, abban a vetületben, amelyben kommunikátori ténykedését kifejti. Lényegében tehát a kommunikátornak nagyon mélyrehatóan, egész egzisztenciájával vállálnia kell szerepét, kommunikációs helyzetében minél teljesebben azonosnak kell lennie önmagával.

Természetesen bármilyen tökéletes legyen is a kommunikátor, hatáslehetőségeinek megvan a határa. A befogadó személyiség sajátosságai és a társadalmi erőviszonyok, amelyekben kommunikációja zajlik, fontosabb determinánsai lehetnek a kommunikáció befolyásolásának, mint a kommunikátor kongruenciája. Míg azonban ezeken a körülményeken alig lehet változtatni, a kommunikátor hatásának tényezői változtathatók, fejleszthetők, és egészében véve ennek a fejlődésnek is nagyok a társadalmi követelményei.

A kommunikációs képesség fejlesztése az olyan foglalkozási ágakban, mint amilyen a szervezeti vezetőké, az orvosoké, a pszichoterapeutáké vagy a pedagógusoké, főleg csoportmódszerek segítségével történhet. A sensitivity training, a pszichodráma vagy a kötetlen beszélgetés keretében történő - úgynevezett szabad interakciós - csoportok igen sok visszajelentést adhatnak a személyiségnek, ezáltal a kommunikáció többértékű, irányított, kontrollált lelet, könnyebbé válhat a megszokott sémák felbontása és átalakítása. A kommunikációs képesség fokozódásában nagy szerepe van az *önismeret* és az introspekciós képesség növekedésének is, ezt ugyancsak a csoporthatás képes fejleszteni. A gyakorlatban a kommunikációs képességeket növelő csoporttechnikákat leginkább a vezetőképzésben alkalmazzák. Ennek valószínűleg az az oka, hogy a vezető képességeitől nagyon sok függ, mert ezek az organizáció egészére kihatnak. A vezető hatékonyságát egyes munkaszervezetekben közvetlenül is ki lehet mutatni, gazdasági mutatókkal. Nyilván azért kezdték el legelőször a vezető képzését, mert ezek a gazdasági mutatók közvetlen ösztönzést adtak. Ma már más - emberekkel foglalkozó - munkaterületeken is terjednek a csoportmódszerek, de a vezetőképzéshez hasonló széles körű felhasználásuk csak a pszichoterapeuták kiképzésében figyelhető meg.

Az utóbbi másfél-két évtizedben sok kutatás folyt a csoportmódszerek hatékonyságával, illetve az általuk kiváltott személyiségváltozás természetével és mélységével kapcsolatban. A kutatások a hatékonyságot bizonyítják (például Hampden-Turner. 1970 stb.).

A segítő szakmákban dolgozók kommunikációs fejlesztésében kulcsszerep jut az empátia fejlesztésének. Az említett csoportmódszerek mindegyike növeli az empátiát, de különböző mértékben. Általában az érzékenységet fokozó (sensitivity) csoportok, illetve az encounter-csoportok hatékonysága viszonylag a legnagyobb, ám ezeket többnyire röviden, célzottan alkalmazzák. Nagyon jó a pszichodráma-csoportok empátiafejlesztő effektusa, a verbális csoportoké ennél kisebb. A pszichodráma-ban le kell játszani a személyközi és az egyéni érzelmi problémákat, gyakori a személycsere, a játékok során gyorsan és intim módon kell kommunikálni egymással, ugyanakkor nagyon sok a verbális visszajelzés is. Legfontosabb azonban a szerepcseréken, illetve a szereppartnernek viselkedésén át kapott visszajelzés, ennek nagy az érlelő, illetve korrektív hatása (Shearon. 1980). Növeli a hatékonyságot az audiovizuális visszajelzés, ennek számos új módszere ismeretes, itt a technikai lehetőségek egyre jobbak, egyre könnyebben hozzáférhetők (Berger, 1978; Lerner, 1978 stb.).

## X. A kommunikáció kutatásának fő területei

A kommunikáció kutatása az utóbbi tíz évben rendkívüli mértékben fellendült. A szakirodalomban található közlemények többsége konkrét vizsgálatokról számol be. Mint már többször is említettük, a szakirodalom a legkülönbözőbb tudományterületekről származik. Van ugyan néhány speciálisan kommunikációs szaklap (például *Journal of Communication*, *Human Communication Research* stb.), ezek azonban nem azért jöttek létre, hogy összefogják a területet, hanem inkább egyes intézeteknek vagy irányzatoknak az orgánumai, főleg a kommunikáció általános kérdéseivel foglalkoznak, és a társadalmi kommunikációt és a tömegkommunikációt hangsúlyozzák. A legfontosabb szakirodalom pszichológiai és szociálpszichológiai folyóiratokban jelenik meg. Integrációval csak a nagyobb szakkönyvek és válogatások kísérleteznek, ezek is azonban egy-egy nagyobb témakört igyekeznek feldolgozni.

Szinte minden elméleti és gyakorlati pszichológiai kérdés kommunikációs vonatkozásaival foglalkoznak a kutatók, így nagyon nehéz meghatározni, milyen fő irányokban halad a kutatás. Az irodalom volumenét és a vizsgálatok jelentőségét (tehát a tudományos munkák számát és az eredményeket) tekintve azonban mégis el lehet különíteni néhány területet, amelyben figyelemre méltó fejlődés bontakozik ki, és amelyről azt lehet mondani, hogy a kommunikáció tanulmányozásának egyik fő iránya.

a) *A kommunikáció csatornái és ezek működése.* A kommunikáció vizsgálatában régen tisztázódott, hogy az emberi kommunikáció egységes egész, számos gyakorlati és elméleti szempontból azonban fontos lehet az egyes kommunikációs csatornák külön tanulmányozása. Ilyen szempont például az, hogy egyes technikai eszközök csak egy vagy néhány kommunikációs csatorna működését engedik meg, vagy az, hogy olyan megnyilvánulásról derül ki, hogy a kommunikációban önálló és szabályszerű funkciója van, tehát csatornának tekinthető, amelyről addig nem gondolták. Lényegében a nem verbális kommunikáció kutatásának fejlődésében az újabb és újabb csatornák leírásai tekinthetők mérföldkönek.

A csatornák kutatása egyrészt *interdiszciplináris megközelítést igényel*, másrészt főleg *kísérletekkel* és meglehetősen *pontos módszerekkel* történhet. Az interdiszciplináris megközelítés azért szükséges, mert minden kommunikációs csatornában érdekesek az anatómiai és élettani, továbbá neurológiai tényezők, foglalkozni kell az illető megnyilvánulás állati analógjaival (tehát kapcsolat kell az állati kommunikáció kutatásával és az etológiával), fejlődésével, sőt sok esetben biomechanikájával is, technikai szakértő közreműködését igénylő módon. Minden kutatás kénytelen foglalkozni a *kódolás* és a *dekódolás* problémájával, tehát a jelentés kérdésével, ez pszichológiai - sokszor szociálpszichológiai vagy alkalmazott pszichológiai szakembert igényel.

A csatornák kutatásában alapvető probléma a biológiailag rögzített kód kérdése - amellyel például a mimikai kommunikációban foglalkoztak különösen sokat (például Ekman-Friesen-Ellworth, 1972; Ekman, 1973; Cranach-Vine, 1973; Scherer, 1981 stb.) - és ennek viszonya a különböző szociális kódokhoz. Fontos kérdés az is, hogy az emberi interakciókban ezek a csatornák milyen jellegű és mértékű információkat hordoznak. Ez a kutatási terület szorosan összefügg az *emóciók* kutatásával, ugyanis a kommunikációs csatornák közül a legtöbb az *érzelmi viszonyulás* jelzéseit továbbítja. Igen lényeges kérdés, hogyan történik az ilyen jelzések felismerése, és különösen a mindennapi emberi interakciókban a jelzések mekkora hányadát ismerik fel, és mit tesz a percipiáló személyiség a felfogott jelzésekkel.



Bár az egyes, izolált csatornák vizsgálata is bonyolult társaslélektani problémákhoz vezet, a kutatások rendszerint körülírt hipotézisek tisztázásával foglalkoznak, és ez lehetővé teszi számukra, hogy kísérleti helyzeteket teremtsenek, és mennyiségileg jól kifejezhető eredményekhez jussanak. Rendszerint különböző technikai eszközökkel kapcsolnak egy sor kommunikációs csatornát, hogy csak a vizsgálat szempontjából érdekes csatorna maradjon előtérben, vagy pedig kiemelik, különlegesen láthatóvá teszik a vizsgált csatornát. Általánosan használt vizsgálóeszköz a csatorna működésének technikai rögzítése, majd lassított reprodukciója. Erre különösen a képmagnó és a film alkalmas. Birdwhistell és a mozgások mikroanalízisével foglalkozó kutatók főleg a filmet részesítették előnyben a nagyobb felbontóképesség és a pontosabb elemezhetőség miatt, a terepvizsgálatokat végzők viszont egyszerűbb kezelhetősége miatt a képmagnót használják (például Ekman és munkacsoportja). Általában az egyes kommunikációs csatornák vizsgálatához nagyon sok sajátos technikai eszközt (Scherer, 1974, 1981) vagy kísérleti elrendezést és eszközt (Argyle, 1975) alakítottak ki.

Érdekes kutatási téma az egyes kommunikációs csatornák közötti kapcsolat is. A megfigyelések szerint az egyes csatornák információs tartalmai között értelemteljes az összefüggés. Sajátos *szinkronizáció* történik a beszéd és a nem verbális jelzések között is. A szinkronizáció különböző formáinak más a jelentése és más a metakommunikatív hatása is. A szinkronizáció feltűnő zavarai a kommunikáló személyiség pszichopatológiai folyamataira utalnak (Siegmán-Pope, 1972; La France, 1979; Friedman, 1979 stb.).

b) *A nem verbális kommunikáció az emberi interakciókban.* Ha a kommunikációs kutatások nem csupán a jelzések kibocsátására kíváncsiak, hanem azok *hatására* is, akkor már bonyolultabb kérdésfeltevéseket kell kialakítani, összetettebb módszerekre van szükség, és a vizsgálat törvényszerűen a pszichológia területére lép, tekintetbe kell venni legalább néhány személyiség- és szituációs változót. Az előző csoportba sorolt vizsgálatok és e témakör vizsgálatai között folyamatos az átmenet, voltaképpen mesterségesen húzható csak közéjük határvonal. Erősen interakciós szemléletű például Argyle és munkacsoportja kutatása, különösen a tekintettel kapcsolatos vizsgálatok sora, de ilyen Hall proxemikai megközelítése is, míg Birdwhistell inkább az előző csoportba tartozik, tekintettel arra, hogy őt a kinezikai jelek által kiváltott hatások kevésbé érdeklik. Az interakciós orientált vizsgálatok *típusos emberi interakciós helyzetekben* folynak, Schefflen (1964) főleg a terapeuta és a páciens interakciós helyzetében vizsgál (és ezáltal az ő megközelítése egészen más nagyságrendűvé válik, mint Birdwhistellé).

Lerner is ehhez hasonlóan a terápiás helyzetben végzi vizsgálatait (Lerner, 1979, 1981 ).

Az interakciókban mindig több csatorna működik egyidejűleg, tehát egy csatornát még a kutatás kedvéért is nehéz különválasztani. Összetett üzenetek vizsgálata folyik tehát. Az interakciós megközelítésben a csatornák jelzései közötti kapcsolat problémája erősebben irányul a hatásra. Erre jó példa a beszéd és a nem verbális kommunikáció szinkronizációjának problémája, amely interaktív szempontból úgy vetődik fel, hogy az interperszonális kommunikáció partnerei között hogyan jelentkezik ez. A vizsgálatok szerint a beszéd és a nem verbális kommunikáció interperszonálisan is szinkronná válik, ezt főleg nem verbális visszajelentések érik el (például Condon-Ogston, 1971; La France, 1979; Patterson, 1982 stb.).

Az interakciós helyzetekben a vizsgálatok többnyire kölcsönhatások folyamataival vagy kommunikációs rendszerekkel foglalkoznak. Általában olyan helyzetekből indulnak ki a kutatók, amelyekben a kommunikációban lévők között nincs kapcsolat (tehát igyekeznek kapcsolni a reláció változóit). Nagyon sok alkalmazott ágazatban folynak ilyen vizsgálatok, ezekben a szituációs normákat a kutatók általában háttértényezőkként kezelik (Weitz, 1974).

Tanulságos vizsgálatok foglalkoznak azzal a kérdéssel, milyen nem verbális kommunikációs stílusjegyei vannak a különböző társadalmi státuszoknak és szerepviselkedéseknek (Mehrabian, 1969; Knapp, 1972 stb.). Sok figyelem fordul újabban a *nemi szerepek* kommunikatív megjelenítése felé. Érdekes próbálkozások történtek a kommunikáló partnerek közötti visszajelentés viszony technikai, szimulmatikai (számítógépes) modellálására is (például Capelle, 1976; Mayo-Henley, 1981).

c) *Interperszonális kommunikáció.* A vizsgálatok e csoportjába azok tartoznak, amelyek az emberi kommunikációval mint egységes egészzel foglalkoznak, és csak másodlagosan, speciális szempontból vagy elméleti megfontolásból emelnek ki egy-egy kommunikációs csatornát. Ezek a vizsgálatok nagy súlyt fektetnek a beszédre, a nyelvi kommunikáción át közölt jelentéstartalmakra, és mindig az interperszonális *rendszeren* belül kezelik az egyes kommunikációs megnyilvánulásokat. Az ilyen kutatásoknak közvetlen pszichológiai relevanciájuk van, a legtöbb szociálpszichológiai probléma lényegében ilyen kommunikációkban fejeződik ki. A kutatások e problémakörben haladnak a leggyorsabban, és lényegében ennek a háttéréből válnak érdekessé az előző két csoportban említett kutatások is, mert hiszen az itt jelentkező szabályszerűségek mechanizmusait teszik érthetővé.

Az interperszonális kommunikáció vizsgálatában a fő kérdés az, hogyan történik a *szituáció* és a *reláció* meghatározása, milyen kommunikatív lépések történnek ennek érdekében, hogyan állítják be a kommunikációs felek egymás között az adott helyzetben érvényes normákat, hogyan utalnak a különböző kontextusokra. A Goffman-féle impresszió-szabályozás, az énképek kialakításának és fenntartásának problémája is erre a kutatási területre tartozik. Az interperszonális kommunikáció rendszerében mindig érvényesülnek a tágabb kommunikációs rendszerek hatásai, hiszen ezekben a különböző szervezeti szerepviszonyok, társadalmi egyenlőtlenségek vagy személyes kapcsolatok a fő meghatározók (például Cushman-Craig, 1975, Rogers-Rogers, 1976).

Éppen ez okoz e kutatási csoportban sok problémát, hiszen így a változók túlzottan nagyszámúak, és elég nehéz a jól megalapozott empirikus vizsgálatokhoz szükséges konceptuális egyszerűsítéseket elvégezni. A kutatók ezt úgy oldják meg, hogy előszeretettel nyúlnak a szociálpszichológiai kutatások behaviorista irányzatainak egyszerű modelljeihez, mint amilyen a *kognitív konzisztencia*, illetve *egyensúly* ismert elmélete vagy interperszonális vonatkozásban az *attribúciós elmélet* (Miller, 1976) vagy pedig az *affiliációs elmélet* (Mehrabian-Ksionzky, 1974).

d) *Befolyásolási módok és stratégiák az interperszonális kommunikációban.* Sajátos alkalmazott vizsgálati terület az, hogyan tudják kontrollálni, befolyásolni, megváltoztatni egymást az emberek kommunikáción át. Itt főleg klinikai pszichológiai és pszichoterápiás kutatások folynak, a Palo Alto-i irányzat befolyása igen erős. A hipnózis, a szuggesztió, a kommunikációs paradoxon vagy a hosszabb pszichoterápiák kontroll-aspektusa indított el különösen sok vizsgálatot, és ezek nyomán ma a legtöbb magatartásszabályozó interperszonális helyzet a kommunikációelmélet közös nevezőjére hozható. E téren nagyok Haley érdemei. A kommunikációs szabályozásban nagy szerepet kap a metakommunikáció, de a kommunikáció *tartalmi szerkezetének*, továbbá a különböző *kommunikációs szekvenciáknak* (az interakciókon belüli epizódok sorrendjének és belső összefüggéseinek) is nagy a jelentősége e téren (például Patterson, 1982).

A kommunikációs stratégiák vizsgálatában a kulturális normák és a szervezeti háttér vizsgálata elengedhetetlen, ugyanakkor ezek figyelembevétele a vizsgálatokat is, de az elméleti elemzéseket is nagymértékben bonyolítaná. A kutatók igen ötletes módszerekkel próbálják ezt a nehézséget áthidalni, számos kitűnő modell született arra, hogyan lehet néhány koncepcióba vonni. Igen tanulságos például Pearce modellje, amely azt igyekszik magyarázni, hogyan tudják az interperszonális kommunikációban koordinálni a jelentéstartalmakat, és hogyan képesek megegyezni a helyzetre érvényes vagy az interakcióban valamilyen jelentőséggel ellátott normákban, szabályokban (Pearce, 1976). Igen érdekes, hogy ezek a kutatások eljutnak a kaliforniai kommunikációs iskola tételéhez, amely szerint a kommunikációban mindig szabályképzés folyik, és a helyzetdefiníciók a kölcsönös szabályok az eszközei.

A kommunikációs stratégiák vizsgálata a pszichoterápia szempontjából nagyon jelentős, mert egy sor bonyolult problémát áttekinthetővé és elemezhetővé tett a kommunikációs megközelítés. A hipnózis és a szuggesztió a kommunikációelmélet hatásának érvényesüléséig például teljesen misztikus, tisztázatlan terület volt. A kommunikációs stratégiák kérdése más alkalmazott pszichológiai vonatkozásokban is nagyon érdekes.

e) *Kommunikáció az emberi kapcsolatokban.* Az utóbbi évtizedben fordult a figyelem az emberi kapcsolatok felé, mind a kommunikációs elméleten belül, mind pedig a különböző alkalmazott kommunikációs diszciplínákban. Fény derült ugyanis arra, hogy az emberi kapcsolatok egészen sajátos kontextust adnak a kommunikációnak, bekapcsolnak egy sereg új szabályszerűséget, és újfajta problémák, kommunikációs zavarok is keletkeznek bennük. Az emberi interakciókban nagy a kapcsolatképzési potenciál, lényegében empirikusan is beigazolódott a Palo Alto-i iskola elmélete: minden helyzetdefiníció egy szerveződő kapcsolat normatív elemévé válhat. Az idegenek közötti - tehát laboratóriumi helyzetnek megfelelő (a leggyakrabban vizsgált) - kommunikáció jelenségeibe hamar belekeverednek a relációs kommunikáció szabályszerűségei, ez sok vizsgálatban okoz nehézséget.

A kutatások a már leírt kapcsolatalakulási modellt igazolták (Duck, 1976; Roloff, 1976 stb.). Ugyanakkor a kapcsolatalakulásban is sokféle stratégia megvalósítási lehetőségét tárták fel, ezáltal nyitottak a személyiséglélektan és a szociálpszichológia felé. A kutatások eredményei hasonló szabályszerűségeket írtak le, mint amilyeneket Berne játékelmélete, a *tranzakcionális analízis* (Berne, 1961, 1964) posztulált.

A kapcsolatalakulásnak van egy érdekes kognitív megközelítése, a már említett *önfeltárás*, intim kommunikáció (self disclosure) elemzése. A kapcsolatok kialakulásának ugyanis törvényszerű vetülete, hogy a kommunikációba egyre több közléstartalom kerül be az énről, és ez mindinkább az interakciós szabályok meghatározásának alapja, illetve a további kommunikáció kognitív kontextusa lesz (Jourard, 1971; Cozby, 1973; Gilbert, 1976). Az önfeltárás megközelítésmódja igen ötletesen integrálja a többi kommunikációs irányzatot, amely az emberi kapcsolatokkal foglalkozik, viszonylag egyszerű vizsgálati módszertant is kínál, éppen ezért ennek keretében várható a legnagyobb fejlődés a közeljövőben.

A kapcsolatokon belüli kommunikációval egy sor alkalmazott pszichológiai területen is sokat foglalkoznak, ide sorolhatók például a már több ízben tárgyalt pszichopatológiai és pszichoterápiás tanulmányok (különösen a terápiás kapcsolattal foglalkozók), de a házasság és a szerelmi párkapcsolatok kutatása is. A házasságról az utóbbi években igen sok kommunikációs vizsgálatot ismerünk, ezek azonban különösen a házasság megismerése és befolyásolása szempontjából jelentősek, a kommunikációelmélet szempontjából kevés újat hoztak.

f) *Kommunikációs és személyiségfejlődés.* Az a felismerés, hogy a *család különleges kommunikációs rendszer* (Willi, 1978, 1980; Gurman-Kriskern, 1981 stb.) sokban hozzájárult a kommunikációkutatás fejlődéséhez, és a családi kapcsolatok évtizedek óta a vizsgálatok állandó tárgyai. Főleg úgy tették fel a kérdést, hogyan alakítják ezek a kapcsolatok a gyermek személyiségét, és hogyan szabályozzák viselkedését. Újabban mind több szakember elemzi viszont a fordított problémát, hogyan bontakozik ki a személyiségfejlődés során a kommunikációs képesség, milyen szabályszerű fázisai vannak, mennyi a fejlődésben a biológiai érés, és mennyi a tanulás, és hogyan fonódnak össze a különböző endogén és exogén tényezők. Főleg a fejlődéslélektan keretében foglalkoznak ezzel, az irodalom igen szerteágazó, a kommunikációelmélet szempontjából a kutatások még nem hoztak számottevő eredményt, annál érdekesebbek azonban a gyermeklélektan, a neveléslélektan és a gyermekpszichoterápia szempontjából. A problémakörrel az előzőekben részletesebben szoltunk.

g) *Kommunikáció a csoportban.* A csoportkutatás mindinkább megtelik a kommunikációelmélet szempontjaival (Miller, 1976). A különböző csoporttechnikák, mint például az encounter-csoportok gyakorlatai vagy a csoportterápiás módszerek igen sok kommunikációs problémát vetnek fel, ezek vizsgálata intenzíven folyik, a kommunikációelmélet nézőpontjából azonban vagy nem próbálták még integrálni őket, vagy pedig a kialakult szabályszerűségeket az ismertekkel azonosaknak találták (például Hawes-Foley, 1976).

Leginkább a csoportokban előforduló kommunikációs zavarokkal foglalkoztak a kutatások, továbbá a formális csoportalakzatokon belüli rejtett csoportdinamikával, amely nagy csoportokban, illetve a *szervezetfejlesztési gyakorlatban* típusos (Lawrence, 1979; Varga, 1986). A csoportkommunikáció leggyakrabban a szervezetfejlesztési próbálkozásokban válik vizsgálat tárgyává, ezek során az érzékenységet fokozó és empátiafejlesztő csoportmódszereket gyakran használják a vezetők személyiségfejlesztésére, míg más csoportmódszereket az emberi kapcsolatok formális és informális zavarainak feltárására és leküzdésére alkalmaznak. A szervezetfejlesztés mindig programokban és többirányú, összehangolt módszerkonstellációkon át történik.

## XI. A kommunikáció kutatásának módszertani problémái

A kommunikációs vizsgálatok sok szempontból könnyebb, sok szempontból viszont nehezebb helyzetben vannak, mint általában a pszichológiai kutatások. A kommunikációs rendszerek leírhatósága, modellezhetősége megkönnyíti a vizsgálatokat, viszont gyakran olyan nagyszámú változóval van dolguk (például akkor, ha külön akarják vizsgálni egyes kommunikációs csatornák működését, vagy ha szerepet kapnak az elemzésben a jelentéstartalmak vagy a különféle jelkonstellációk), hogy nem lehet őket kezelni. Ezért a kommunikációs kutatások terén sajátos ellentmondás, hogy nagyon pontos és aprólékos empirikus munkák mellett a szabályszerűségeket lényegében a *köznapi megismerés* segítségével tisztázták, és így egyes empirikus eredmények inkább utólag kapcsolódtak a kialakult elméleti képekhez. A módszertani nehézségeket leggyakrabban a *kutatási nagyságrend* megválasztása okozza. A kommunikációs kutatások ugyanis a mikrovizsgálatoktól az általános pszichológiai, antropológiai szintig terjedhetnek, és mindenütt más egységeket kell választani. Az előzőekben már láttuk, hogy például a nem verbális kommunikáció vizsgálatánál szokásos film- és magnóelemzések egyperces felvételek értékeléséhez is órákat vesznek igénybe, a kinezikai vizsgálatok elemszámai rövid viselkedési periódusokra vonatkozóan is sok százat tesznek ki.

De a gyakorlati jellegű, például klinikai vizsgálatokban is néhány perces interakciókkal foglalkoznak, és nehezen kezelhető adattömeghez jutnak (például Pittenger-Hocket-Danehy, 1960 stb.). Az elméleti értelmezés elvontsági szintje és az empirikus módszerek igényei a kommunikációs kutatásokban ellentmondásban állnak egymással. A kutatók egyik legnagyobb feladata mindig ennek az ellentmondásnak az áthidalása. Itt nagyon sok megoldatlan kérdés halmozódott fel, tág tere van a további próbálkozásoknak. Ezek sikerétől függ, hogy a kommunikációs szemlélet mennyire tud behatolni a különböző pszichológiai tudományágakba, és mennyire képes gyakorlatilag felhasználható eredményeket hozni.

A módszertani nehézségeket egyetlen problémával, a *nem verbális kommunikáció átírásának* problémájával szeretnénk illusztrálni. A nem verbális kommunikáció kutatáshoz elengedhetetlen, hogy a folyamatos mozgássort megszakíthatóvá, rögzíthetővé lehessen tenni, tehát Watzlawick terminológiáját használva: a nyelv leírásához hasonló módon lehessen punktuálni. E téren különösen Birdwhistell tett nagy erőfeszítéseket, ő a nyelv modelljét nagyon tudatosan és következetesen próbálta alkalmazni (kinémák, kinemorfémák elkülönítését kísérte meg). Erőfeszítései azonban megghiúsultak a kapott jelzésformák nagy számán, sok változatán. A jellegzetes, egységnek felfogható kommunikációs megnyilvánulásokat ő különböző betűjelekkel és analógiás rajzokkal próbálta kifejezni és leírni. A leírás rendszerét *kinegráfnak* nevezte el. Módszere bonyolultsága miatt nem terjedt el (Birdwhistell, 1970). Több kutató a típusos kommunikációs mozgásformák és mozgáskonstellációk fényképfelvételeit használja fel (például Ekman vagy Scheflen, lásd: Scheflen, 1972). Scheflen korábbi munkáiban élethű rajzok - nyilván hivatásos rajzoló munkái - illusztrálják a jellegzetes helyzeteket (Scheflen, 1964). A rajzos technika a nem verbális kommunikáció több más kutatójánál is használatos (például Eibl-Eibesfeldt, in: Cranach-Vine, 1973 stb.), ám nyilvánvaló, hogy illusztrációs célokra, a gyakorlati átírásokhoz ezek a rajzok nehezen használhatók. Argyle sémás emberrajzokat alkalmaz, amikor a poszturális és gesztuskommunikációt akarja ábrázolni, a sémás rajzon a fej kis kör képviseli, a nyak, a vállak, a test hosszanti tengelye és a végtagok hosszú (és az ízületekben megtörő) vonala mellett a csípőt is rövid vonal ábrázolja. Ugyanaz a technika ez, amelyet a régi Angyal-filmekben használtak (és amelynek nyomán a hatvanas évek végén divatosak lettek a vasból és műanyagból készett, falra rögzíthető figurák). A módszer előnye, hogy a testet a mozgások egész konstellációjával együtt mutatja be.

Ennek alkalmazásához is kell azonban rajzolósi készség (Argyle, 1975). E technikát illusztrálják a függelék ábrái.

Már említettük, hogy a kódviszonyok tisztázását is segíti ez a rajzos, átírási módszer, ennek nyomán történtek például kísérletek a mimika dekódolásának számítógépes modellezésére (Thornton-Pilowsky, 1982). Kiterjedt irodalma van azoknak a módszereknek, amelyek segítségével interakciós helyzetekben rögzítik, jelekbe foglalják a nem verbális viselkedést, ilyen például az illusztrációként bemutatott, Barta Zsuzsa által kidolgozott átírási rendszer, de számos ehhez hasonló rendszer van (például Luciani, 1979; Rozensky-Honor, 1982).

A legtöbb vizsgálat *vagy hang- és képrögzítést alkalmaz, vagy pedig kísérleti helyzeteket*. A vizsgálati metodikákat érdemes néhány irodalmi példán érzékeltetni. A hangrögzítés jellegzetes közelítési mód Mahl vizsgálataiban, de hasonlóan erre utal Scherer (1974, 1981) közelítésmódja is. A független változókat természetesen klinikai vagy pszichodiagnosztikai módon nyerik, vagyis a szorongás, illetve a pszichopatológiai állapot felismerése szükséges ahhoz, hogy a hangváltozásokat értelmezni lehessen. A kommunikáció összetett, nagyrészt verbális tartalmú üzeneteinek hatását kutató vizsgálatok is a hangrögzítésre szorulnak, például a klinikai vizsgálatok (Newman, 1982; Furnham, 1982 stb.) vagy azok, amelyek a nyelv bizonyos kommunikációs tényezőit, pl. lingvisztikai struktúráit elemzik. Ez utóbbira példa Keller (1979) vizsgálata, ő az észak-amerikai hétköznapi beszédinterakciók ötszáz típusos „gambit”-jét, jellegzetes stratégiai szófordulatát, illetve mondatkezdési vagy mondat szerkesztési sémáját gyűjtötte össze, amelyek az interakciókban általában stratégiai szerepet játszottak, vagyis valamilyen közvetlen befolyásolási, szabályozási célra irányultak.

Az audiovizuális képrögzítés technikáit már többször említettük, ezek során film-, majd videofelvételeket elemeztek, mint például Schefflen, Birdwhistell és mások. Film- és képmagnófelvételekkel dolgozik Ekman és munkacsoportja is, továbbá Argyle és munkacsoportja is. Általában nem kommunikációs alapkutatási, hanem *speciális kérdésfelvetés* jegyében természetes vagy kísérleti interakciók elemzését szokták végezni felvételekről, rendszerint több, egymástól független megítélő minősítés összegzése alapján. Ilyen vizsgálatok történtek például a pszichoterápiás helyzetben előforduló poszturális kommunikáció és a nem verbális kommunikáció szinkronicitását illetően (La France, 1979). Ebben a vizsgálatban külön minősítették a pszichoterápiás szituáció két résztvevőjének érzelmi viszonyulását, majd pedig kódolták a poszturális viselkedést, és a két adatsort egymással korrelálták. A minősítés munkáját egyetemi hallgatók végezték el videofelvételekről. Hasonló vizsgálatok egész soráról közölt összefoglalót, főleg a következtetések tartalmi vonatkozásában Patterson (1982). A pszichoterápia sajátos kommunikációs terében a testtartásos kommunikáció jelentési és felhasználási variációit Lerner kutatta (Lerner, 1981), ő foglalta össze azokat a próbálkozásokat, amelyek során a nem verbális (főleg geszturális és poszturális) kommunikáció jelzéseinek visszacsatolása történt abból a célból, hogy a beteg így képes legyen tudatosítani saját viselkedésének rejtett aspektusait (Lerner, 1978). A módszer itt is a videofelvételek tanulmányozása és a kiválasztott részek visszajátszása volt. Komplex vizsgálat Fairbentes, McGuire és Harris munkája (1982), amelynek során pszichiátriai betegek típusos interakciós viselkedését határozták meg, és állították párhuzamba a betegek objektív állapotjelzőivel. Ilyen Ulrich (1981) vizsgálata is. Speciális kutatási ágazat Davis és Weitz közelítésmódja, amelyben *a nemek közötti különbségeket* vizsgálták a nem verbális kommunikációban (1981). Itt nagyon érdekes kérdés, hogy mennyi a különbségekből a nemek biológiai determinációjából eredő sajátosság, és mennyi a tanult elem. A szociokulturális tanulás jelentősége látszik itt is nagyobb. Hasonlóan speciális Major (1981) összesítése olyan vizsgálatokról, amelyek a nemek közötti érintések kommunikációs szabályait és effektusait elemezték. E vizsgálatokban az adatokat összetett elméleti keretbe lehetett állítani.

Önálló elméleti keretet ad az *etológia*, ennek keretében bizonyos, törzsfejlődésileg megragadható viselkedésformákat keresnek felvételeken, vagy pedig ilyeneket elemeznek, mint például Kraut és Johnston (1979), akik a mosoly társaslélektani és kommunikációs funkcióját tanulmányozták. Kraut és Johnston a kuglizás eseményeit vette videóra. A kuglizás során sokféle interakció történt, de vannak olyan viselkedési epizódok is (például a dobással közvetlenül kapcsolatos viselkedésformák), amelyekben az egyén meglehetősen magában van, és független a kommunikációs kölcsönhatásoktól.

Sajátos közelítés a kommunikációs kutatásban (Ekmantól indult), hogy videofelvételek alapján igyekeznek elkülöníteni olyan jelzéseket, amelyek valamilyen titkot, elhallgatást akarnak feltárni, vagy pedig tudattalan konfliktustartalmakat, esetenként a szándékos csalást. Ezek a vizsgálatok már átvezetnek a kísérletekhez, mert ezekben a rejtett lelki tartalmakat, a szándékoskosságot vagy az öntudatlanságot manipulálni kellett. Rosenthal és DePaulo (1979) például férfiak és nők dekódolási képességkülönbségeit vizsgálta felvételek lerövidített expozíciós feltételei között, és a kísérleti személyek minősítéseivel mérte a dekódolás pontosságát. Allen és Atkinson (1981) feladatmegoldási szituációt hozott létre diákok számára, ebbe épített be bizonyos helyzeteket. Amikor szándékos vagy öntudatlan kommunikációs helyzetek jöttek létre, ezeket felvette, és a felvételeket értelmeztette a kísérleti személyekkel. Ezeket az értelmezéseket tudta azután szabályszerűségekre tömöríteni. Kraut kísérletei az őszinte és a becsapó kommunikáció helyzeteiben a kommunikátor mimikai visszajelzéseit próbálták egyre intenzívebbé tenni, megfigyelve a felismerés mértékét. Kraut egyik vizsgálatában *a saját arc jelzéseit* adta vissza a kísérleti személynek, és azt mérte, hogyan befolyásolják ezek a kommunikációs szignál értékelését.

Egyes kísérletek egészen összetett jellegűek, hasonlítanak a klasszikus kísérletekhez. Ezekben vagy használnak videofelvételt vagy nem. Videót használt Daly, Abramovitch és Pliner, akik anyák és kisgyermekük enkódoló és dekódoló képességeit hasonlították össze úgy, hogy meghatározott érzelmeket kiváltó diákat nézettek velük, majd felvételeket készítettek arcukról, és ezt értelmeztették. A gyerekek látták egymás és a szüleik arcát, és viszont. Az enkódolás és a dekódolás így számszerűsíthető volt, és nézni lehetett az anyák és a gyerekek kommunikációs képességeit. Pozitív korrelációt találtak, ám az oki összetevők terén a kísérlet nem hozott végleges eredményeket. (Daly-Abramovitch-Pliner, 1980). Smith a *double-bind* kommunikáció hatását vizsgálta kondicionáló kísérletekben, a szorongást többek között a Mahl-féle skálával mérte (1976), így tudta megállapítani, hogy a magnetofonról beadott, meta-kommunikatív jellegű hangingerrel manipulált helyzet hogyan vált ki szorongást. Kísérleti helyzetben állapították meg Woolfok és munkatársai (1979) az alkohol hatását a nem verbális kommunikáció dekódolására. Itt standard felvételeket adtak, amelyeken az interakciót részben alkohollal, részben alkohol adásának szuggesztíójával befolyásolták, és ezt minősítették. Némelyik vizsgálat nagyon soktényezős volt, ezért a több órán át tartó feladatok megoldásán kívül tesztek is végeztek a tulajdonképpeni kommunikációs kísérlet mellett (például Sabatelli-Buck-Dreyer, 1982). Hasonló, de már a teljesen pszichológiai kísérlet felé vezet az a vizsgálat, hogy mennyire differenciálélektani képesség az önfeltárás nagyobb fokának kiváltása standard interakciós helyzetekben. Itt is megfigyelések történtek, a kísérleti személyek beszámolót adtak önpercepcióikról, és tesztek is végeztek, majd pedig lebonyolódott egy összetett kísérleti program (Miller-Berg-Archer, 1983).

Mindez csupán néhány illusztráció volt a kommunikációs kutatások változatos módszertanából.

## Összefoglalás

A tanulmány a közvetlen emberi kommunikáció modern elméletét és szemléletét foglalja össze. A közvetlen kommunikációt tekinti az emberi kommunikáció természetes alaphelyzetének, ebben két személyiség egymással közvetlen kommunikációs kapcsolatban áll, és e kapcsolatban minden kommunikációs csatorna működik. A kommunikáció nem azonos az interakcióval, ez utóbbi tágabb kategória, bár az interakciók lényege a kommunikáció. A tanulmány áttekinti azokat a kutatási területeket és problémaköröket, amelyek az utóbbi évtizedekben a kommunikáció jelenségeit vizsgálták, és amelyek eredményei és felismerései alapján a kommunikáció modern elmélete kialakult. E kutatási területek az információ-elmélettől az emocionális expresszió, a pszichoanalízisen és a tömegkommunikációs kutatásokon át egészen a szimbolikus interakcionizmusig, a szemantikáig és szemiotikáig vagy az állati kommunikáció kutatásáig terjednek.

A kommunikáció általános konceptuális modelljének megrajzolása után a tanulmány leírja a közvetlen kommunikáció egyes csatornáit. A kommunikáció szemléletében a tanulmány sokban támaszkodik a Palo Alto-i iskola kommunikációs felfogására (Bateson és munkatársai), valamint a pszichoterápiás kutatásokból eredő felismerésekre a kommunikációval kapcsolatban. Ez a szemlélet már a csatornák leírásánál megmutatkozik.

A hangsúly a nem verbális csatornák leírásán van, sok szó esik a vokális, a mimikai, a geszturális, a testtartással és távolságtartással (proxemika) kapcsolatos kommunikációkról. Foglalkozik a tanulmány a ruhák, díszek, tárgyak, testi külsőségek kommunikációs szerepével is. A legrészletesebb a kommunikáció folyamatairól és dinamikájáról szóló rész. Ebben a metakommunikáció koncepciója áll a középpontban, a metakommunikáció segítségével - a leírt dinamikus modell szerint - próbálják a kommunikációban részt vevő személyiségek definiálni a közöttük lévő viszonyt és befolyásolni egymás viselkedését. A metakommunikáció tehát a direkt közlést minősíti, és mindig rendelkezik promotív aspektussal is. A metakommunikáció minden emberi kommunikációs megnyilvánulás tartozéka, így az emberi kommunikáció kétszintű.

A kommunikációs folyamat bonyolult normatív szabályozás alatt áll, a kommunikáció szituációja és a kommunikáló felek közötti társadalmi reláció alapvetően megszabja a kommunikáció történéseit. De ezenkívül állandóan kapcsolatalakítás folyik a kommunikációk révén, a kapcsolat nyílt rendszer, fejlődése úgy történik, hogy a kapcsolati partnerek közös normákban egyeznek meg metakommunikatív úton. A kapcsolat befolyásolja a személyiséget, kognitív képet alakít ki, változásokat munkál benne. A tanulmány röviden leírja a kommunikációs személyiségelmélet alapvonatát, valamint a személyiségzavarok kommunikációs genezisére vonatkozó főbb megállapításokat.

Állást foglal az expresszió, a kommunikáció és az információ jelenségeinek és fogalmának elkülönítése kérdésében. A személyiség összetettségének, az én és a személyiség különbségének elve alapján, az identitás fogalmának felhasználásával magyarázni tudja az inkongruencia okait a kommunikációban. A metakommunikáció az egész személyiség állásfoglalását közli a kommunikációs folyamatban egy ősi, filogenetikus síkon, biológiailag meghatározott kódban, míg a direkt kommunikáció az én szándékait kommunikálja, tehát ez az énnel együtt ontogenetikus neoformáció, amely a társadalmi élet és a kulturális fejlődés hatására történetileg jött létre.



A kommunikáció szemlélete alapján a tanulmány végül elemzi a tömegkommunikáció - közelebbről a televízió, kisebb részben a rádió - közvetlen kommunikációs problémáit. Megállapítása szerint a személyiség és a tömegkommunikációban ábrázolt személyek között képzeletbeli kommunikatív reláció jön létre. Ilyen képzeletbeli kommunikáció a személyiségben más viszonylatokban is van. A tömegkommunikációból kapott direkt közlés sajátos körülmények, okok miatt hatékonyabb, mint az ennek megfelelő közvetlen közlés. A tanulmány hangsúlyozza a tömegkommunikáció szereplőiről a személyiségben kialakult kép fontosságát, ezt a sztár jelenségének elemzésével illusztrálja. Alapvető fontosságot tulajdonít a kommunikáló személy kongruenciájának a tömegkommunikációban. Külön fejezetek szólnak a kommunikáció megnyilvánulásainak és a kommunikációs szabályszerűségek gyakorlati felhasználásának főbb társadalmi területeiről, továbbá egy fejezet a kommunikációs zavarok kérdéskörét foglalja össze. Befejezésül a tanulmány ismerteti azokat a módszereket, amelyekkel a személyiség identitását fejleszteni, kommunikációjának kongruencia fokát növelni lehet, részletesen bemutat néhány módszert a segítő szakmák szakembereinek képzésére, fejlesztésére, továbbá áttekintést ad a kommunikációs kutatás jelenlegi főbb tematikus irányairól és a kutatás módszertani nehézségeiről, különös tekintettel a nem verbális viselkedés átírásának nehézségeire, továbbá a módszertani sajátosságokra.

A tanulmány szakirodalomra támaszkodik, ennek forrásmunkáit nagy terjedelmű irodalomjegyzék tartalmazza.

## Irodalomjegyzék

- Abelson, R. P. et al.: (1968) Theories of Cognitive Consistency. Rand McNally, Chicago.
- Alger, I. (1969) Therapeutic Use of Videotape Playback. Journal of Nervous and Mental Disease, Vol.148, 430-436.
- Allen, V. L.-Atkinson, M. L. (1981) Identification of Spontaneous and Deliberate Behavior. Journal of Nonverbal Behavior, Vol. 5. 4, 224-237.
- Allport, G. W.-Odbert, H. S. (1937) Trait-Names. A Psycho-Lexical Study. Psychological Monographs, No. 211.
- Allport, G. W.-Vernon, P. E. (1933) Studies in Expressive Movements. Macmillan, New York.
- Alpert, M. Frosch, W. A.-Fischer, S. H. (1967) Teaching the Perception of Expressive Aspects of Vocal Communication. Am. Journal of Psychotherapy, Vol. 124, 209-211.
- Altman, S. A. (ed.) (1976) Social Communication Among Primates. The University of Chicago Press, Chicago.
- Ammon, G. (ed.) (1979, 1982) Handbuch der Dynamischen Psychiatrie. Bd. 1-2. Ernst Reinhardt Verlag, München.
- Angermeier, W. F. (1971) Kontrolle des Verhaltens. Das Lernen am Erfolg. Springer-Verlag, Berlin - Heidelberg - New York.
- Argyle, M. (1967) The Psychology of Interpersonal Behavior. Penguin, Harmondsworth, Middlesex.
- Argyle, M. (1969) Social Interaction. Methuen, London.
- Argyle, M.-Cook, M. (1976) Gaze and Mutual Gaze. Cambridge University Press, Cambridge.
- Ashby, R. W. (1958, 1963) An Introduction to Cybernetics. Wiley New York.
- Ashby, R. W. (1960) Design for a Brain. Chapman and Hall Ltd., London.
- Banton, M. (1965) Roles. An Introduction to the Study of Social Relations. Tavistock Publications, London.
- Barta Zs. (1978) Szakdolgozat, kézirat. ELTE BTK, Pszichológiai Tanszék.
- Bateson, G. (1972) Steps to an Ecology of Mind. Ballantine Books, New York.
- Bateson G. et alii: (1956) Toward a Theory of Schizophrenia. Behavioral Science, Vol. 1. 251-264.
- Becker, H. S. (1963) Outsiders: Studies in the Sociology of Deviance. The Free Press, New York.
- Becker, H. S. (ed.) (1964) The Other Side: Perspectives of Deviance. The Free Press, New York.
- Bendix, R.-Lipset, S. M. (eds.): (1953) Class, Status and Power. A Reader in Social Stratification. Free Press, Glencoe, Ill.
- Berelson, B. (1952) Content Analysis in Communication Research. Free Press, Glencoe, Ill.
- Berger, M. M. (ed.): (1978) Videotape Techniques in Psychiatric Training and Treatment (rev. ed.) Brunner/Mazel, New York.
- Berger, P. L.-Luckmann, T. (1966) The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge. Doubleday, Garden City, New York.
- Berne, E. (1961) Transactional Analysis in Psychotherapy. A Systematic Individual and Social Psychiatry. Grove Press, New York.

- Berne, E. (1964) *Games People Play. The Psychology of Human Relationships*. Grove Press, New York.
- Berne, E. (1984) *Emberi Játzmák. Gondolat, Budapest*.
- Bernstein, B. (1971) *Class, Codes and Control. Vol. 1. Theoretical Studies Towards a Sociology of Language*. Routledge and Kegan Paul, London.
- Bertalanffy, L. von.: (1968) *General System Theory. Foundations, Development, Applications*. G. Braziller, New York.
- Biddle, B. L-Thomas, E. J. (eds.): (1966) *Role Theory: Concepts and Research*. Wiley, New York.
- Birdwhistell, R. L. (1963) *The Kinesic Level in the Investigation of the Emotion*. In: Knapp (ed.): 1963. 123-131.
- Birdwhistell, R. L. (1967) *Some Body Motion Elements Accompanying Spoken American English*. In: Thayer (ed.): 1967, 53-76.
- Birdwhistell, R. L. (1970) *Kinesics and Context. Essays on Body Motion Communication*. Ballantine Books, New York.
- Bormann E. G.-Howell, W. S.-Nichols, R. G.-Shapiro, G. L. (1969) *Interpersonal Communication in the Modern Organization*. Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, New York.
- Boucher, J. D. (1979) *Culture and Emotion*. Ch. 8. In: *Perspectives on Cross-Cultural Psychology*. Academic Press, New York, 169-179.
- Boulding, K. E. (1956) *The Image, Knowledge in Life and Society*. University of Michigan Press, Ann Arbor.
- Bradford, L. P.-Gibb, J. R.-Benne, K. D. (eds.): (1964) *T-Group Theory and Laboratory Method. Innovations in Reeducation*. Wiley, New York
- Bronfenbrenner, U. (1978) *Ökologische Sozialisationsforschung*. Klett, Stuttgart.
- Buck, R. (1979) *Measuring Individual Differences in the Nonverbal Communication of Affect: The Slide-Viewing Paradigm*. *Human Comm. Research*, Vol. 6. 1. 47-57.
- Buck, R.-Miller, R. E.-Caul, W. F. (1974) *Sex, Personality and Physiological Variables in the Communication of Affect via Facial Expression*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 30. 4. 587-596.
- Buckley, W. (1967) *Sociology and Modern System Theory*. Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, New York.
- Buckley, W. (ed.): (1968) *Modern Systems Research for Behavioral Scientists. A Sourcebook*. Aldine Publishing Co., Chicago.
- Buda, B.: (1965) „Double-bind.” *Kommunikációs-szociálpszichológiai elmélet a schizofrénia keletkezéséről*. *M. Pszichológiai Szemle*, XXII. évf. 3-4. sz. 540-541.
- Buda, B.: (1966) *A kommunikáció és az emberi kapcsolatok pszichológiája*. *Valóság*, 6. sz. 16-27.
- Buda, B.: (1967) *A közvetlen emberi kommunikáció modern elmélete és ennek pedagógiai perspektívái*. *Pedagógiai Szemle*, XVII. évf. 10. sz. 925-940.
- Buda, B.: (1968) *Újabb adatok a „double-bind”-hoz*. *Magyar Pszichológiai Szemle*, XXV. évf. 4. sz. 620-129.
- Buda, B.: (1969) *A kommunikáció pszichológiai aspektusai*. Szecskő-Szépe (szerk.): 1970.
- Buda, B.: (1970) *A tömegkommunikáció szociohygiénés jelentősége és szerepe*. A Tömegkommunikációs Kutatóközpont kiadása.
- Buda, B. (szerk.): (1971) *A pszichoanalízis és modern irányzatai*. Gondolat, Budapest.

- Buda, B.: (1972) A szexualitás modern elmélete. Tankönyvkiadó, Budapest
- Buda, B.: (1975) A közvetlen emberi kommunikáció promotív aspektusa. Magyar Pszichológiai Szemle, XXXII. évf. 4. sz. 397-407.
- Buda, B.: (1976) Az empátia jelensége és jelentősége a pszichiátriában. Magyar Pszichológiai Szemle, XXXIII. évf. 2. sz. 107-126.
- Buda, B.: (1977) Ellentmondások korunk medicinájában - és ezek tükröződése az orvos személyiségében. Orvosi Hetilap, 118. 40. 2379-2386.
- Buda, B.: (1978) Empátia. A beleélés lélektana. Gondolat, Budapest (1985) Harmadik, átdolgozott és kibővített kiadás.
- Buda, B.: (1980) Observations on the Family Dynamics of Depression. In: Kalle Achté-Veikko Aalberg-Jouko Lönnqvist (eds.): Psychopathology of Depression. Psychiatria Fennica Supplementum, Helsinki, 237-243.
- Buda, B.: (szerk.): (1981) Pszichoterápia. Gondolat, Budapest.
- Buda, B.: (1982) A tudattalan szemantikai elmélete (A szavak és a fogalmak szerepe a viselkedés szabályozásában és az énműködések szervezésében).
- Buda, B.: (1985) Lásd: 1978.
- Buda, B.: (1986) A személyiségfejlődés és a nevelés szociálpszichológiája. Tankönyvkiadó, Budapest.
- Buda, B.-Hidas Gy.: (1972) Megfigyelések a visszajelentés hatásáról kiképző csoportokban. Pszichol. Tanulm., XIII. kötet, szerk.: Lénárd F. Akadémia, Bp. 505-511.
- Buda, B.-Hajnal A.: (1973) A család tennézetéről. Egy rendszerszemléletű modell körvonalai. Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Módszertan, 28. sz.
- Buda, B.-Havas O.: (1974) A felnőttkor küszöbén. A fiatal felnőttkor lélektana és szociológiája. Tankönyvkiadó, Budapest.
- Buda, B.-László J.: (1981) Beszéd a szavak mögött. Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest.
- Burke, K.: (1945-1965) A Grammar of Motives. G. Braziller, New York.
- Capella J. N.: (1976) Modeling Interpersonal Communication Systems as a Pair of Machines Coupled through Feedback. In: Miller, 1976. Ch. 3. 59-86.
- Capella, J. N.: (1981) Mutual Influence in Expressive Behavior: Adult-Adult and Infant-Adult Dyadic Interaction. Psychological Bulletin. Vol. 89. 1. 101-132.
- Carpenter, E.-McLuhan, M: (eds.): (1970) Exploration in Communication. An Anthology. Jonathan Cape, London.
- Carson, A. A. et alii (eds): (1980) Ethology and Nonverbal Communication in Mental Health: Pergamon Press, New York.
- Chase, S.: (1938) The Tyranny of Words. Harcourt, New York.
- Cicourel, A. V.: (1964) Method and Measurement in Sociology. The Free Press, New York.
- Cohen, S. (ed.): (1971) Images of Deviance. Penguin, Harmondsworth, Middlesex.
- Cook, M.: (1971) Interpersonal Perception. Penguin, Harmondsworth, Middlesex.
- Condon, W. S.-Ogston, W. D.: (1971) Speech and Body Motion Synchrony of the Speaker-Hearer, In: D. L. Horton-J. J. Jenkins (eds.): Perception of Language. 1971, Charles E. Merrill Publishing Co., Columbus, Ohio.
- Cozby, P. W.: (1973) Self disclosure: A literature review. Psychol. Bulletin, 79. 73-91.

- Cranach, M. von-Vine, J. (eds.): (1973) Social Communication and Movement, Studies of Interaction and Expression in Man and Chimpanzee. Academic Press, London - New York.
- Crane, E.: (1965) Marketing Communication. A Behavioral Approach to Men, Messages and Media. Wiley, New York.
- Cushman, D. P.-Craig, R. T.: (1976) Communication Systems: Interpersonal Implication. In: Miller, 1976. Ch. 2. 37-58.
- Dahrendorf, R.: (1958, 1965) Homo sociologicus. (5. Aufl.) Westdeutscher Verlag, Köln und Opladen.
- Daly E. M.-Abramovitch, R.-Pliner, P.: (1980) The Relationship Between Mothers' Encoding and Their Children's Decoding of Facial Expressions of Emotion. Merrill-Palmer Quarterly, Vol. 26. 1. 25-33.
- Darwin, Ch.: (1963) Az ember és az állat érzelmeinek kifejeződése. Gondolat, Bp.
- Denzin, N. K.: (1969) The Research Act in Sociology. A Theoretical Introduction to Sociological Methodology. Aldine Publishing Co., Chicago.
- Davis, M.-Weitz, S.: (1981) Sex Differences in Body Movements and Positions. In: Mayo - Henley (eds.): 1981. op. cit. Ch. 5. 81-92.
- Dittman, A. T.: (1963) Kinesic Research and the Therapeutic Process. Further Discussion. In: Knapp (ed.): 1963. 141-146.
- Douglas, J. P. (ed.): (1970) Understanding Everyday Life. Toward the Reconstruction of Sociological Knowledge. Routledge and Kegan Paul, London.
- Dodd, S. C.: (1942) Dimensions of Society: A Quantitative Systematics for the Social Sciences. Macmillan, New York.
- Dreitzel, H. P.: (1969) Die gesellschaftlichen Leiden und das Leiden an der Gesellschaft. Vorstudien zu einer Pathologie des Rollenverhaltens. Enke, Stuttgart.
- Dreitzel, H. P. (ed.): (1970) Patterns of Communicative Behavior. Recent Sociology, Vol. 2. Macmillan, New York.
- Duck, S.: (1976) Interpersonal Communication in Developing Acquaintance. In: Miller, 1976. Ch. 6. 127-148.
- Duncan, H. D.: (1961) Communication and Social Order. Bedminster Press, N. Y. Durkheim, E.: (1893) De la division du travail social. F. Alcan, Paris.
- Eisenberg, L.: (1984) Prevention: rhetoric and reality. Journal of the Royal Society of Medicine, Vol. 77. 4. 268-280.
- Ekman, P.: (1970) Universal Facial Expressions of Emotion. Előadás, VII. Szociológiai Világkongresszus. Várna, Section of Psychiatric Sociology.
- Ekman, P. (ed.): (1973) Darwin and Facial Expression: A Century of Research in Review. Academic Press, New York.
- Ekman, P.-Friesen, W. V.: (1969) Origen, Uso y Codificación: Bases para cinco categorías de conducta non-verbal., In: Verón y otros (ed.): 1969. 51-105.
- Ekman, P.-Friesen, W. V.-Ellsworth, Ph.: (1972) Emotion in the Human Face: Guidelines for Research and an Integration of Findings. Pergamon Press, New York.
- Ekman, P.-Friesen, W. V.: (1977) Nonverbal Behavior. In: P. F. Ostwald (ed.): 1977, Communication and Social Interaction. Gurne & Stratton, New York, Ch.3. 37-46.
- Ekman, P.-Sorenson, E. R.-Friesen, W. V.: (1969) Pancultural Elements in Facial Display of Emotion. Science, Vol. 164 (1969) 86-88.

- Emerson, P.: (1970) Behavior in Private Places: Sustaining Definitions of Reality in Gynecological Examinations. In: Dreitzel (ed.): 1970, Ch.3. 74-97.
- Erikson, E. H.: (1950) *Childhood and Society*. Norton, New York. Erikson, E. H.: (1968) *Identity, Youth and Crisis*. Norton, New York.
- Exline, R.: (1969) Előadás és vita a XIX. Nemzetközi Pszichológiai Kongresszuson, London, Section of Non-Verbal Communication.
- Fairbanks, L. A.-McGuire, M. T.-Harris, C. J.: (1982) Non-verbal Interaction of Patients and Therapists During Psychiatric Interviews. *J. Abnormal Psychol.* Vol. 91. 2. 109-119.
- Feldman, S.: (1959) *Mannerisms in Speech and Behavior*. International Universities Press, New York.
- Festinger, L.: (1957) *A Theory of Cognitive Dissonance*. Stanford University Press, Stanford, Calif.
- Fishman, J. A. (ed.): (1968) *Readings in the Sociology of Language*. Mouton The Hague-Paris.
- Freud, S.: (1905) *Der Witz und seine Beziehungen zum Unbewussten*. Deuticke, Wien.
- Freud S.: (1982) *Esszék*. Gondolat, Budapest.
- Friedman, H. S.: (1979) The Interactive Effects of Facial Expressions of Emotion and Verbal Messages on Perceptions of Affective Meaning *Journal of Experimental Social Psychology*. Vol. 51. 453-460.
- Furnham, A.: (1982) The Message, the Context and the Medium. *Language & Communication*, Vol. 2.1. 33-47.
- Garfinkel H.: (1967) *Studies in Ethnomethodology*. Prentice-Hall, Inc., Englewood, Cliffs, New York.
- Gerbner, G. et alii (eds.): (1969) *The Analysis of Communication Content. Development in Scientific Theories and Computer Techniques*. Wiley, New York.
- Gergen, K. J.: (1969) *The Psychology of Behavior Exchange*. Addison-Wesley, Reading, Mass. Gilbert S. J.: (1976) Empirical and Theoretical Extensions of Self-Disclosure. In: Miller, 1976, Ch.9. 197-216.
- Goffman, E.: (1959) *The Presentation of Self in Everyday Life*. Doubleday and Co., Garden City, New York.
- Goffman E.: (1961) *Asylums. Essays on the social situation of mental patients and other inmates*. Doubleday, Anchor, New York.
- Goffman, E.: (1963) *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, New York.
- Goffman, E.: (1963) *Behavior in Public Places*. The Free Press, New York.
- Goffman, E.: (1970) *Strategic Interactions*. The Free Press, New York.
- Goffman, E.: (1978) *Érintések. Válogatott tanulmányok*. Szociológiai füzetek 14. Oktatási Minisztérium.
- Goffman, E.: (1981) *A hétköznapi élet szociálpszichológiája. (Tanulmányok)* Gondolat, Budapest.
- Gouldner, A. W.: (1960) The Norm of Reciprocity: A preliminary statement. *American Sociological Review*, Vol. 26. 161-179.
- Gordon, T.: (1974) *T.E.T.: Teacher's Effectiveness Training*. Norton, New York.
- Gordon, T.: (1976) *P.E.T.: Parents' Effectiveness Training*. Norton, New York.
- Gouldner, A. W.: (1965) *Exchange and Power in Social Life*. McGraw-Hill, N. Y.

- Gross N.-Mason, W. S.-McEachern, A. W.: (1958) *Explorations in Role Analysis. Studies of the School Superintendency Role.* Wiley, New York.
- Gurman, A. S.-Kniskern, D. P. (eds.): (1981) *Handbook of Family Therapy.* Brunner/ Mazel, New York.
- Habermas, J.: (1981 ) *Theorie des kommunikativen Handelns.* Bd. 1-2. Suhrkamp, Frankfurt am Main.
- Hajnal A.: (1966) *Emberi rendszerek szimulációja.* Kézirat.
- Hajnal A.: (1970) *A modellek modellje.* Előadás. Rendszerelméleti ankét a szervezeti rendszerekről.
- Haley, J.: (1963) *Strategies of Psychotherapy.* Grune and Stratton, New York.
- Haley, J.: (1973) *Uncommon Therapy. The Psychiatric Techniques of Milton H. Erickson.* Norton, New York.
- Hall, E. T.: (1959) *The Silent Language.* Fawcett Publ., Greenwich, Conn.
- Hall, E. T.: (1966) *The Hidden Dimensions.* Doubleday and Co., Garden City, N. Y. Hampden-Turner, Ch.: (1970) *Radical. Man.* Duckworth, London.
- Harper, R. C. J. et alii (eds.): (1964) *The Cognitive Processes. Readings.* Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, New York.
- Harré, R.-Secord, P. F.: (1972) *The Explanation of Social Behaviour.* Basil Blackwell, Oxford.
- Harrison R. P. (ed.): (1974) *Beyond Words: An Introduction to Nonverbal Communication.* Englewood Cliffs, N. J.
- Harrison, R. P.: (1976) *The Face in Face-to-Face Interaction.* In: Miller: 1976, 10. 217-235.
- Hartley, E. L.-Hartley, R. E.: (1952, 1961) *Fundamentals of Social Psychology.* A. A. Knopf. New York.
- Hayakawa, S. L: (1964) *Language in Thought and Action.* (Second and revised, ed.) Harcourt, Brace and World, New York.
- Hanslin, J. M. (ed.): (1971) *Studies in the Sociology of Sex.* Appleton-Century-Crofts, New York.
- Hernádi M. (szerk.): (1984): *Fenomenológia a társadalomtudományokban.* Gondolat, Budapest.
- Hidas Gy.-Buda B.: (1967) *A csoportpszichoterápiás folyamat vizsgálata az interperszonális kommunikációelmélet szempontjai szerint. Elméleti és módszertani alapok. Az első vizsgálat eredményei és következtetései.* Magyar Pszichológiai Szemle, XXIV. évf. 4. sz. 537-551.
- Hidas Gy.-Buda B.: (1968) *A csoportpszichoterápiás folyamat vizsgálata az interperszonális kommunikációelmélet szempontjai szerint. (Második közlemény.)* Magyar Pszichológiai Szemle, XXV. évf. 1-2. sz. 104-122.
- Hinde, R. E. (eds.): (1972) *Non-Verbal Communication.* Cambridge Univ. Press, Cambridge.
- Hofstätter, P. F.: (1963) *Einführung in die Sozialpsychologie.* (Dritte, vermehrte Aufl.), Kröner, Stuttgart.
- Homans, G. C.: (1950) *The Human Group.* Harcourt, Brace, New York.
- Homans, G. C.: (1961) *Social Behavior: Its Elementary Forms.* Harcourt, Brace and World, New York.
- Horányi Ö.: (1971) *Jelek a filmben.* Kézirat.
- Horovitz, M. J.: (1968) *Spatial Behavior and Psychopathology.* The Journal of Nervous, and Mental Disease. Vol. 146. 29-35.
- Hyman, H. H.-Singer, E. (eds.): (1968) *Readings in Reference Group Theory and Research.* The Free Press, New York.

- Jackson, D. D. (ed.): (1968, 1970) *Communication, Family and Marriage*. Human Communication. Vol. 1. Science and Behavior Books, Palo Alto, Calif.
- Jakobson, K.: (1969) *Hang-jel-vers*. Szerk.: Fónagy I.-Szépe Gy. Gondolat, Bp.
- Janis, I. L.: (1963) *Personalty as a Factor in Susceptibility to Persuasion*. In: Schramm (ed.): 1963, 54-69.
- Jehu, D.: (1979) *Sexual Dysfunction. A Behavioural Approach to Causation, Assessment, and Treatment*. Wiley, New York.
- Jourard, S. M.: (1971) *The Transparent Self*. (Second and revised ed.) Van Nostrand New York.
- Johnson, W.: (1946) *People in Quandaries: The Semantics of Personal Adjustment*. Harper, New York.
- Kahn, R. L. et alii: (1964) *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. Wiley, New York.
- Kaplan, H. S.: (1974) *The New Sex Therapy*. Brunner/Mazel, New York.
- Kardos L. (szerk.): (1970) *Behaviorizmus*. Gondolat, Budapest.
- Katz, E.-Lazarsfeld, P. F.: (1955) *Personal Intluence: The Part Played by People in the Flow of Mass Communication*. Free Press, Glencoe, Ill.
- Keller, E.: (1979) *Gambits: Conversational Strategy Signals*. J. Pragmatics, Vol. 3. 219-238.
- Kelly, G. A.: (1955) *The Psychology of Personal Constructs*, Vol. 1-2. Norton, N. Y.
- Knapp, M.: (1972) *Nonverbal Communication in Human Interaction*. Holt, Rinehart and Winston, New York.
- Knapp P. H. (ed.): (1963) *Expression of the Emotion in Man*. International Universities Press, New York.
- Kolata, G. B.: (1976) *Primate Behavior: Sex and the Dominant Male*. Science, 191. 55-56.
- Korzybski, A.: (1933) *Science and Sanity. An Introduction to Non-Aristotelian Systems and General Semantics*. (1958: fourth ed.) The International Non-Aristotelian Publications, Lakevilla, Conn.
- König, R. (ed.): (1962) *Handbuch der empirischen Sozialforschung*. Bd. 1. Enke, Stuttgart.
- König, R.: (1963) *Grundlageprobleme der soziologischen Forschungsmethoden (Modelle, Theorien, Kategorien)*. In: F. Karrenberg-H. Alpert (eds.): 1963, *Sozialwissenschaft und Gessellschaftsgestaltung*. Festschrift für Gerhard Weisser. Duncker and Humboldt, Berlin, 23-44.
- König, R.: (1967) *Kleider und Leute. Zur Soziologie der Mode* Frischer, Stuttgart.
- Krappmann, L.: (1971) *Soziologische Dimnensionen der Identität. Strukturelle Bedingungen für die Teilnahme an Interaktionsprozessen*. E. Klett Verlag, Stuttgart.
- Kraut, R. E.: (1982) *Social Presence, Facial Feedback, and Emotion*. Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 42. 5. 853-863.
- Kraut, R. E.-Johnston R. E.: (1979) *Social and Emotional Messages of Smiling: An Ethological Approach*. J. Personality and Social Psychology, Vol. 37. 9. 1539-1553.
- Kursh, C. O.: (1971) *The Benefits of Poor Communication*. The Psychoanalytic Review, Vol. 58. 2. 189-208.
- Krech, D.-Crutchfield, R. S.-Ballachey E. L.: (1962) *Individual in Society. A Textbook of Social Psychology*. McGraw-Hill, New York.
- LaBarre, W.: (1947) *The Cultural Basis of Emotions and Gestures*. Journal of Personality. Vol. 6. 49-68.



- LaBarre, W.: (1964) Paralinguistics Kinesics and Cultural Anthropology. In: T. A. Seboek-A. S. Hayes-M. C. Bateson (eds.): 1964, *Approaches to Semiotics*. Mouton, The Hague-Paris, 456-490.
- LaFrance, M.: (1979) Nonverbal Synchrony and Rapport: Analysis by the Cross-Lag Panel Technique. *Social Psychology Quarterly*, Vol. 42. 1. 66-70.
- Langer, S. K.: (1942) *Philosophy in a New Key. A Study in Symbolism of Reason, Rite and Art*. (1957: third ed.) Harvard University Press. Cambridge, Mass.
- Lawrence, G. W. (ed.): (1979) *Exploring Individual and Organizational Boundaries. The Tavistock Open Systems Approach*. Wiley, New York.
- Leavitt, H. J.: (1972, third ed.) *Managerial Psychology. An Introduction to Individuals and Groups in the Organizations*. The University of Chicago Press, Chicago.
- Lerner, S. P.: (1978) Video-Feedback in der Psychotherapie. *Gruppendynamik. Forschung und Praxis*. Hahrg. 9.182-196.
- Lerner, S. P.: (1981 ) Die Visualisierung von Einstellungen und Emotionen durch das Medium „Körper“. Eine ausgewählte Literaturübersicht zur Bedeutung der Körperhaltung (posture) in der Psychoteraphie. *Gruppenpsychotherapie und Gruppendynamik. Beiträge zur Sozialpsychologie und Sozialen Praxis*, Band, 17. 2. 219-233.
- Lindzey, G. (ed.): (1954) *Handbook of Social Psychology*, Vol. 1-2. Addison-Wesley, Cambridge, Mass.
- Linton, R.: (1936) *The Study of Man*. Appleton-Century-Crofts, New York.
- Linton, R.: (1947) *The Cultural Background of Personality*. Routledge and Kegan Paul, London.
- Loehlin, J. C.: (1968, 1970) *Computer Model of Personality*. Random House, N. Y.
- Luciani J. J.: (1979) The Facial Interpersonal Perception Inventory. *The American Journal of Family Therapy*, Vol. 7. 2. 56-62.
- Lundberg, G.: (1939) *Foundations of Sociology*. Macmillan, New York.
- Lyman, S. M.-Scott, M. B.: (1970) *A Sociology of The Absurd*. Appleton-Century-Crofts, New York.
- Lynn, D. B.: (1969) Parental and Sex Role Identifications. A Theoretical Formulation. McCutchan Publishing Co., Berkeley, Calif.
- Mahl, G. F.: (1963) The Lexical and Linguistic Levels, in the Expression of the Emotions. In: Knapp (ed.): 1963, 77-105.
- Mahl, G. F.: (1966) Non-Verbal Anticipation of Verbalization. *Kézirat*.
- Mahl, G. F.: (1967) Some Clinical Observations on Nonverbal Behavior in Interviews. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, Vol. 144. 492-505.
- Mahl, G. F.-Shultze, G.: (1964) Psychological Research in the Extralinguistic Area. In: T. A. Seboek-A. S. Hajes-M. C. Bateson (eds.): 1964, *Approaches to Semiotics*. Mouton, The Hague-Paris, 51-244.
- Manchin, Gy.: (1970) *Tartalomelemzés a szociológiában. Módszertani műhelytanulmány. Tömegkommunikációs Kutatóközpont*.
- Maruyama, M.: (1953) *The Second Cybernetics: Deviaion Amplifying Mutual Causal Processes*. *American Scientist*, Vol. 51. 164-179. + Postscript, 250-256.
- Matson, F. W.-Montagu, A. (eds.): (1967) *The Human Dialogue. Perspectives in Communication*. The Free Press, New York.
- Matza, D.: (1969) *Becoming Deviant*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N. J.

- Mayo, C.-Henley, N. M.: (eds.): (1981) *Gender and Nonverbal Behavior*. Springer-Verlag, New York, Heidelberg.
- Major, B.: (1981) Gender Patterns in Touching Behavior. In: Mayo-Henley (eds.): 1981, op. cit. Ch.2.15-37.
- McDowal, J. J.: (1978) Interactional synchrony: A reappraisal. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 36. 328-333.
- McGuire, M.: (1971) Dyadic Communication; Verbal Behavior, Thinking and Understanding. *The Journal of Nervous and Mental Disease*. Vol. 152. 223-277.
- Mead, G. H.: (1934) *Mind, Self and Society. From the Standpoint of a Social Behaviorist*. The University of Chicago Press, Chicago.
- Mehrabian, A.: (1969) Significance of Posture and Position in the Communication of Attitude and Status Relationships. *Psychological Bulletin*, 17. 359-372.
- Mehrabian, A.-Ksionzky, S.: (1974) *A Theory of Affiliation*. D.C. Heath and Co., Lexington, Mass.
- Mérei, F.: (1975) Az utalás - az élményközösség szemiotikai többlete. In: Voigt V.-Szépe Gy.-Szerdahelyi I. (szerk.): *Jel és közösség. Szemiotikai tanulmánygyűjtemény*. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- Mérei, F.: (1985) *Lélektani napló I. Az utalás lélektana*. Művelődéskutató Intézet, Budapest.
- Merton, R. K.: (1957) The Role-Set: Problems in Sociological Theory. *British Journal of Sociology*, Vol. VIII. 106-120.
- Merton, R. K.: (1957) *Social Theory and Social Structure*. (Second and revised ed.) Free Press, Glencoe, Ill.
- Miller, G. A.-Galanter, E.-Primbram, K. H.: (1960) *Plans and the Structure of Behavior*. Holt, Rinehart and Winston, New York.
- Miller, G. R. (ed.): (1976) *Explorations in Interpersonal Communication*. Sage Publications, Beverly Hills, Calif.
- Miller, L. C.-Berg, J. H.-Archer, R. L.: (1983) Openers: Individuals Who Elicit Intimate Self-Disclosure. *Journal of Personality and Social Psychology* Vol. 44. 6. 1234-1244.
- Miller, R. E.-Mirsky, J. V.-Mirsky, I. A.: (1959) Relevance of Facial Expression and Posture as Cues in Communication of Affect Between Monkeys. *Archives of General Psychiatry*, Vol. 1. 480-488.
- Mills, C. W.: (1940) Situated Actions and Vocabularies of Motive. *American Sociological Review*, Vol. 5. 904-913.
- Mills, C. W.: (1969) *The Sociological Imagination*. Oxford University Press, N. Y.
- Milsum, J. H. (ed.): (1967) *Positive Feedback. A General Systems Approach to Positive/Negative Feedback and Mutual Causality*. Pergamon Press, Oxford.
- Morris, C. W.: (1938) Foundations of the Theory of Signs. In: O. Neurath-R. Carnap-C. W. Morris (eds.): 1938, I. No. 2. 77-137.
- Moscovici, S.: (1969) Előadás és hozzászólás a XIX. Nemzetközi Pszichológiai Kongresszuson. London, Section of Non-Verbal Communication.
- Mucchielli, R.: (1966, 1969) *Introduction a la psychologie structurale*. C. Dessart, Bruxelles.
- Neurath, O.-Carnap, R.-Morris, C. W. (eds.): (1938) *International Encyclopedia of Unified Science*. The University of Chicago Press, Chicago.
- Newman, H. M.: (1982) Talk About a Past Relationship Partner: Metacommunicative Implications. *The American Journal of Family Therapy*, Vol. 10. 3. 24-32.

- Orne, M. T.: (1962) On the Social Psychology of the Psychological Experiment, with Particular Reference to Demand Characteristics and Their Implications. *American Psychologist*, Vol. 17. 776-783.
- Osgood, C. E.-Suci, G. L.-Tannenbaum, P. H.: (1957) *The Measurement of Meaning*. University of Illinois Press, Urbana
- Osgood, C. E.-Seboek, T. A.: (1965) *Psycholinguistics. A survey of Theory and Research Problems*. India University Press. Bloomington, Ind.
- Parsons, T.: (1942) Age and Sex in the Social Structure of the United States. *American Sociological Review*, Vol. 7. 604-616.
- Parsons, T.: (1964) *Social Structure and Personality*. The Free Press, New York.
- Patterson, M.: (1982) A Sequential Functional Model of Non-verbal Exchange. *Psychological Review*, Vol. 89. 3. 231-249.
- Pittenger, R. E.-Hockett, C. F.-Danehy, J. J.; (1960) *The First Five Minutes. A Sample of Micrographic Interview Analysis*. Paul Martineau, Ithaca, N. Y.
- Radics, K.-László J. (szerk.): (1980) *Dialógus és interakció. Tömegkommunikációs Kutatóközpont*, Budapest.
- Renneker, R.: (1963) Discussion on Kinesics. In: Knapp (ed.): 1963, 147-160.
- Rimé, E. M.-Rogers, R. A.: (1976) *Communication on Organizations*. The Free Press, New York.
- Roback, A. A.: (1949) *The Psychology of Character*. The Philosophical Library, New York.
- Rocheblave-Spenlé, A. M.: (1962) *La notion de role en psychologie sociale*. Presses Universitaires de France, Paris.
- Rogers, C. R.: (1942) *Counseling and Psychotherapy*. Houghton Mifflin, Boston.
- Rogers, C. R.: (1963) A Theory of Therapy, Personality and Interpersonal Relations, Developed in the Client Centered Framework. In: S. Koch (ed.): *Psychology. A Study of a Science*. Vol. 3. *Foundations of the Person and the Social Context*. 1963. McGraw-Hill, New York, 184-256.
- Rogers, E. M.-Rogers, E. A.: (1976) *Communication on Organizations*. The Free Press, New York.
- Rokeach M.: (1969) *Beliefs, Attitudes and Values. A Theory of Organization and Change*. Jossey-Bay, Inc. San Francisco.
- Roloff, M. E.: (1976) Communication Strategies, Relationships and Relational Changes. In: Miller: 1976, Ch. 8. 173-196.
- Rose, A. M. (ed.): (1962) *Human Behavior and Social Processes. An Interactionist Approach*. Houghton Mifflin Boston.
- Rosenthal, R.: (1966) *Experimenter Effects in Behavioral Research*. Appleton-Century-Crofts, New York.
- Rosenthal R.: (1967) Covert Communication in the Psychological Experiment. *Psychological Bulletin*. Vol. 87. 356-367.
- Rosenthal R.-De Paulo, B. M.: ( 1979) Sex-Differences in Eavesdropping on Nonverbal Cues. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 37. 2. 273-285.
- Rozensky, R. H.-Honor, L. F.: (1982) Notation System for Coding Nonverbal Behavior: A Review. *Journal of Behavioral Assessment*, Vol. 4.2. 119-132.
- Rudas J. (szerk.): (1985) *Önismereti csoportok. Tömegkommunikációs Kutatóközpont*, Budapest.
- Ruesch, J.: (1957) *Disturbed Communication. The Clinical Assessment of Normal and Pathological Communication Behavior*. Norton. New York.

- Ruesch, J.: (1961) *Therapeutic Communication*. Norton, New York.
- Ruesch, J.-Bateson, G.: (1951) *Communication: The Social Matrix of Psychiatry*. Norton, New York.
- Ruesch, J.-Kees, W.: (1956) *Non-Verbal Communication*. University of California Press, Berkeley, Calif.
- Sabatelli, R. M.-Buck, R.-Dreyer, A.: (1982) Nonverbal Communication Accuracy in Married Couples: Relationship with Marital Complaints. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 43. 5. 1088-1097.
- Saporta, S.-Bastian, J. R. (eds.): (1961) *Psycholinguistics. A Book of Readings*. Holt, Rinehart, Wmston New York.
- Schaff, A.: (1962) *Introduction to Semantics*. Pergamon Press, Oxford.
- Schaff, A.: (1967) *Bevezetés a szemantikába*. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- Schefflen, A. E.: (1963) Communication and Regulation in Psychotherapy. *Psychiatry*, Vol. 36. 126-136.
- Schefflen A. E.: (1964) The Significance of Posture in Communication Systems. *Psychiatry*, Vol. 37. 311-331.
- Schefflen, A. E.: (1965) *Systems in Human Communication*. Kézirat.
- Schefflen, A. E.: (1967) On the Structuring of Human Communication. *American Behavioral Scientist*, Vol. 10. 8-12.
- Schefflen A. E.: (1972) *Body Language and the Social Order. Communication as Behavioral Control*. Englewood Cliffs, N. J.
- Scheff, T. J.: (1966, 1977) *Being Mentally Ill. A Sociological Theory*. Aldine Publishing Co., Chicago.
- Scheff, T. J. (ed.): (1975) *Labeling Madness*. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N. J.
- Schein, E. H.-Bennis, W. G.: (1965) *Personal and Organizational Change Through Group Methods. The Laboratory Approach*. Wiley, New York.
- Schram, W. (ed.): (1963) *The Science of Human Communication*. Basic Books, N Y.
- Scherer K. R.: (1981) *Speech Evaluation in Psychiatry*. Grune and Stratton, N. Y. 171-187.
- Schur, E. M.: ( 1971 ) *Labeling Deviant Behavior. Its Sociological Implications*. Harper and Row, New York.
- Schur, E. M.: (1980) *The Politics of Deviance. Stigma Contest and the Use of Power*. Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, N. J.
- Schur, E. M.: (1984) *Labeling Women Deviant. Gender, Stigma, and Social Control*. Temple University Press, Philadelphia.
- Shannon, L. L.-Weaver, W.: (1938 1961) *The Mathematical Theory of Communication*. In: Saporta-Bastian (eds.): 1961, 44-67.
- Shannon, L. L.-Weaver, W.: (1949) *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press, Urbana.
- Shearon, E. M.: (1981) Ein Vergleich zwischen Rogers Selbst-Theorie und Morenos Spontaneitäts-Theorie. *Gruppendynamik. Zeitschrift für angewandtes Sozialwissenschaft*, Jahrgang 12. 236-256.
- Scherer, K. R.: (1974) Beobachtungsverfahren zur Mikroanalyse non-verbaler Verhaltensweise. In: *Erhebungsmethoden: Beobachtung und Analyse von Kommunikation*. Bd. 3. *Der Techniken der empirischen Sozialforschung Ein Lehrbuch in 8. Bänden*, hrsg. von von Koolwijk-M. Wieken-Mayser. R. Oldenbourg Verlag, München-Wien, 66-109.

- Sherif, M.: (1936) *The Psychology of Social Norms*. Harper, New York.
- Sherif, M.-Cantrill, H.: (1947) *The Psychology of Ego-Involvements, Social Attitudes and Identifications*. Wiley, New York.
- Shostak, A. B.-Gomberg, W.: (eds.): (1964) *Blue-Collar World. Studies of the American Worker*. Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, N. J.
- Shibutani, T.: (1960) *Society and Personality. The Interactionist Approach to Social Psychology*. Prentice-Hall Inc., Englewood Cliffs, N. J.
- Shubik, M.: (ed.): (1964) *Game Theory and Related Approaches to Social Behavior*. Wiley, New York.
- Siegmán, A. W.-Pope, B.: (eds.): (1972) *Studies in Dyadic Communication*. Pergamon Press, New York.
- Siegmán, A. W.-Feldstein, S.: (1978) *Nonverbal Behavior and Communication*. Lawrence Erlbaum, Hillsdale, N. J.
- Sluzki, C. E. et alii: (1967) Transactional Disqualification. Research on the Double Bind. *Archives of General Psychiatry* Vol. 16. 494-504.
- Smith, E. K.: (1976) Effect of the Double-Bind Communication on the Anxiety Level of Normals. *Journal of Abnormal Psychology*, Vol. 85. 4. 356-363.
- Smith, A. G.: (ed.): (1966) *Communication and Culture. Readings in the Codes of Human Interaction*. Holt, Rinehart and Winston New York.
- Smith, K. U.-Smith, T. J.: (1969) Systems Theory of Therapeutic and Rehabilitative Learning with Television. *J. Nervous and Mental Disease*. Vol. 148. 386-429.
- Spitz, R.: (1965) *The First Year of Life: A Psychoanalytic Study of Normal and Deviant Development of Object Relations*. International Universities Press, N. Y.
- Strayhorn, J. H.: (1979) Differential Diagnosis and Therapeutic Handling of Communication Barriers. *American Journal of Psychotherapy*, Vol. 33. 4. 572-582.
- Sullivan, H.: (1947) *Conceptions of Modern Psychiatry*. The W. A. White Institute, Washington, D. C.
- Sullivan H. S.: (1953) *The Interpersonal Theory of Psychiatry*. Norton, New York.
- Strauss, A. L.: (1959) *Mirrors and Masks: The Search for Identity*. The Free Press, New York.
- Szecső T.: (1966) A rádiózás lélektani és szociológiai problémái. A Magyar Rádió kiadása, Budapest.
- Szecső T.: (1971) Kommunikációs rendszer - köznapi kommunikáció. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- Szecső T.-Szépe Gy. (szerk.): (1970) *Nyelv és kommunikáció*. 1-2. kötet, Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest.
- Tannenbaum, P. H.: (1985) A televíziózás szociálpszichológiája. Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest
- Tausch, R.: (1968) *Gesprächspsychotherapie*. (2., gänzlich neugestaltete Auflage) Verlag für Psychologie, Dr. C. J. Hogrefe, Göttingen.
- Tedeschi, J. T.: (ed.): (1981) *Impression Management Theory and Social Psychological Research*. Academic Press, New York.
- Thayer, L. (ed.): (1967) *Communication. Concepts and Perspectives*. Spartan Books, Washington.
- Thomas, W. L.: (1923) *The Unadjusted Girl*. Little, Brown and Co., Boston.

- Thorton, M.-Pilowsky, L.: (1982) Facial Expressions Can Be Modelled Mathematically. *British Journal of Psychiatry*. Vol. 140. 61-63.
- Tomkins, S. S.-Messick S.: (eds.): (1963) *Computer Simulation of Personality*. *Frontier of Psychological Theory*. Wiley, New York.
- Turner, R. H.: (1962) Role Taking: Process versus Confirmity. In: Rose (ed.): 1962, 20-40.
- Ulrich, G.: ( 1981 ) Videoanalyse depressiver Verhaltensaspekte. *Studien zum non-verbalen Verhalten in einer Interview-situation*. F. Enke, Stuttgart.
- Vardaman, G. T.-Halterman, C. C.: (eds.): (1968) *Managerial Control through Communication. Systems for Organizational Diagnosis and Design*. Wiley, New York.
- Varga, K.: (1986) Az emberi és szervezeti erőforrás fejlesztése. *Szervezeti akciókutatások eredményei és tanulságai*. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- Váriné Szilágyi I.: (1982) A szociálpszichológia megújulásának etogenetikus programja. *Magyar Pszichológiai Szemle*. XXXVIII. évf. 1. sz. 65-81.
- Verón, E. y otros: (1969) *Lenguaje y comunicación social*. Ediciones Nueva Visión, Buenos Aires.
- Waitzkin, H.: (1984) Dodor-Patient Communication. *Clinical Implications of Social Scientific Research*. J. American Medical Association, Vol. 252. 17. 2441-2446.
- Watzlawick, P.-Beavin, J. N.: (1967) Some Formal Aspects of Communication. *American Behavioral Scientist*, Vol. 10. 4-8.
- Watzlawick, P.-Beavin, J. H.-Jackson, D. D.: (1967) *Pragmatics of Human Communication. A Study of Interactional Patterns, Pathologies and Paradoxes*. Norton, N. Y.
- Waxer, P.: (1979) Therapist Training in Nonverbal Behavior: Towards a Curriculum. In: *Nonverbal Behavior*, Academic Press, New York, 127-128.
- Weber, M.: (1955, 1971) *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der Verstehenden Soziologie*. Bd. 1-2. Kiepenhauer und Witsch, Köln.
- Weitz, S.: (ed.): (1974) *Nonverbal Communication: Readings with Commentary*. The Oxford University Press, New York.
- Whorf, B. L.: (1952) *Collected Papers on Metalinguistics*. Foreign Service Institute. Washington, D. C.
- Whorf, B. L.: (1961) *Sprache, Denken, Wirklichkeit, Beiträge zur Metalinguistik und Sprachphilosophie*. Rowolt, Hamburg.
- Willi, J.: (1978) *Theraphie der Zweierbeziehung*. Rowolt, Hamburg.
- Willi, J.: (1980) *Die Zweierbeziehung. Spannungsursachen, Störungsmuster, Klärungsprozesse, Lösungsmodelle*. (Zweite Auflage.) Rowolt, Hamburg.
- Wilson, G. T.: et alii: (1986) The Effect of Alcohol on Self-Evaluation and Perception of Negative Interpersonal Feedback. *J. Studies on Alcohol*, Vol. 47. 26-33.
- Winch, R. F.: (1962) *Identification and Its Functional Determinants*. Bobbs-Merril, Indianapolis, Ind.
- Woolfolk, A. E.: et alii: (1979) Effects of Alcohol on the Non-verbal Communication of Anxiety: The Impact of Beliefs on Nonverbal Behavior. *Environmental Psychology and Nonverbal Behavior*. Vol. 3. 4. 205-218.
- Wrong, D. H.: ( 1961 ) The Oversocialized Concept of Man in Modern Sociology. *American Sociological Review*, Vol. 26. 183-193.
- Yalom, I. D.: et alii: (1973) *Encounter Groups, First Facts*. Basic Books, New York.

- Yukl, G. A.-Wexley, K. N.: (eds.): (1971) Readings in Organizational and Industrial Psychology. Oxford University Press, New York-London.
- Zahn, G. L.: (1980) Nonverbal Communication From Superiors and Peers. Perceived Impact. Communication Research, Vol. 7. 4. 495-509.
- Zeig, J. K.: (ed.): (1982) Ericksonian Approaches to Hypnosis and Psychotherapy. Brunner/Mazel, New York.
- Zimbardo, P.-Ebbesen, E. B.: (1969) Influencing Attitudes and Changing Behavior. A Basic Introduction to Relevant Methodology. Theory and Applications. Addison-Wesley, Reading, Mass.
- Zisook, S.-Gammon, E.: (1981) Medical Noncompliance. International Journal of Psychiatry in Medicine, Vol. 10. 4. 291-303.