

tanulmány igazítja el az olvasót a tekintetben is, hogy miféle egyéb szervezeti kommunikációs jelenséggel kell még számolnunk.

A konfliktusérzékenység és -kezelés természetesen a szervezetek kommunikációjának eseteiben kitüntetetten fontos kérdés. A fejezetben a konfliktusok egyes típusaira példák találhatók, valamint ezek megoldási kísérleteit is tárgyaljuk. A jogi és az etikai problémák, melyeket szintén tárgyal a tanulmány, az (intézményes) tömegkommunikációban pedig par excellence bírnak konfliktusos jelleggel.

A kultúrák közti kommunikáció esetei – ez a tárgya a fejezet harmadik tanulmányában (2.3) vizsgált szituációtípusnak – a kommunikáció azon problémáit hozzák felszínre, amelyek a különböző kulturális háttérrel rendelkező kommunikációs partnerek között támasztanak konfliktusokat, éljenek ezek a kulturálisan különböző beágyazottságú ágensek ugyanazon társadalomban (pl. etnikumok, generációk, foglalkozási csoportok közötti konfliktusok esetében) avagy különböző társadalmakban (például az olyan típusú kérdések esetében, mint az, hogy mit jelent mohamedánnak lenni különböző európai országokban, illetőleg az arab világban). Milyen különleges problémákat okoz a kommunikációban az eltérő kulturális háttér? Milyen változásokat hoz magával a globalizáció jelensége, és így tovább.

Ezzel a három jellegzetes színtérrel a társadalmi kommunikáció terepei természetesen nem merülnek ki, hiszen a kötetben csak célzást találunk, elemzést nem például a családról mint sajátos színterről, vagy ugyanígy nem találunk a szomszédságról, illetőleg a városról sem.

És nem találunk önálló fejezetet a nyílt rendszerekről, illetőleg a számítógépes hálózati kommunikációról mint a társadalmi kommunikáció legújabb színteréről sem. Manapság ezt a színteret vizsgálni szinte divat, s hogy e kötet ezt nem teszi, az egyáltalán nem az elzárkózás miatt van. Sokkal inkább úgy látjuk, hogy ma még nem adható akár csak átmenetileg is standardizáltnak tekinthető kép erről a sajátos színterről. A terep igen széles, az információs társadalom jelenségétől a kommunikátum lokalitásának egészen új módjáig tart mindaz, amiről ebben a „fejezetben” szólni kellene. Azzal, hogy nem tesszük ezt, azt akarjuk érzékeltetni, hogy a terep még nincs abban az állapotban, hogy beszámoló legyen készíthető róla.

Ezzel, pontosabban mindezekkel együtt reméljük, az olvasó úgy találja, hogy nem ok nélkül való a kommunikációkutatásnak az a szemléletváltása, amely az utóbbi időben következett be, hogy kommunikáció megértésében minden más (szerkezeti) elemet maga mögé utasítva a színtér látszik a legfontosabb magyarázó elemnek.

HORÁNYI ÖZSÉB

A személyközi kommunikációról

2.1.1 Bevezetés: a „kommunikatív jelenség” és a „személyközi kommunikáció” megkülönböztetéséről

Ahhoz nem kell kommunikációkutatónak lenni, hogy különbséget gyanítsunk a *kommunikatív jelenség* és a *személyközi kommunikáció* között. Különösebb elmélyülés nélkül is láthatjuk, hogy a „kommunikatív jelenség” kifejezéssel nem csak személyközi, s így nem csak a közvetlen emberi kommunikációk, sőt nem is csak emberi kommunikációk jelölhetők meg.

A *közvetlen* nyilvánvalóan a *közvetettel*, illetőleg a *közvetítettel* áll szemben. Ha két ember beszélget egymással s ezen közben egyikőjük karba teszi a kezét, akkor ez a gesztusa, miközben felettébb beszédes (tudjuk jól: bizonyos távolság megtartását, megtartásának igényét jelzi), közvetlen szemben azzal a gesztussal, amely muskátlit helyez az ablakba azt jelezvén (mert így állapotodott meg az egymást vágyó fiú meg lány), hogy 'jöhetsz', amely nyilvánvalóan közvetett. Mondhatnánk akár azt is – mégha az elmélyültebb elemzés nem is erősíti meg ezt –, hogy a cserép muskátli mint a híradásnak, a kommunikációnak egy olyan eszköze jelenik meg, amiféle eszközről a közvetlennek nevezhető esetekben nem lehet beszélni. Nyilvánvalóan ugyanígy eszköze a kommunikációnak a levél vagy a távírat, sőt a telefon is. Szokás azonban azt mondani, hogy a telefon másként eszköz, mint a levél. A telefonálás voltaképpen két ember dialógusát közvetíti, vagyis a telefonban *közvetített* dialógussal van dolgunk, s amit közvetít maga kommunikatív jelenség vagy éppen esemény. A levél viszont – legalábbis ebben az összehasonlításban – nem közvetíti a kommunikációt, hanem maga kommunikáció.

Tekintsük azt a meglehetősen szokványos esetet, hogy két jó barát véletlenül összehalálkozik és szóba elegyednek egymással. Majd egy idő múlva azt lehet észrevenni, hogy egyikőjük kissé hátrább lép: elhúzódik, a másik viszont igyekszik az előző távolságot újra beállítani és ezért közelebb lép; és a történet szinte észrevehetetlenül tovább folytatódik: emberünk ismét egy kicsit hátrább lép, partnere ismét közelít s ez megismétlődik még egyszer-kétszer, míg beszélgetésük befejeződik. A térbeli viszonyok alakításának igénye kettejük között nyilvánvaló: manővereik szándékok olyan kifejeződése, amelyek kommunikatív karaktere evidensnek tűnhet számukra, vagyis kettejük beszélgetése közben folyik még egy másik 'beszélgetés' is a térbeli távolságok 'nyelvén', amely egyezkedést jelent kettejük viszonyának jellegét tekintve.

Egészen másféle esettel állunk szemben viszont akkor, ha egy szombat késő esti órán a lakásba észrevétlenül besurranni igyekvő bakfis és késői hazatértét számonkérő atyja közti dialógust tekintjük. Az előre félt atyai kérdésre adott választ kísérő

elpirulás bizonyosan nem szándékos, bizonyosan nem annak tudatos – kommunikatív célú – kifejezése, hogy 'én bizony most nem mondok igazat', amely viszont egyáltalán nem befolyásolja a haragvó atyát a megtorlást illetően. Míg az előző esetben beszélhetünk kommunikációról a szó szokásos értelmében, ez utóbbi esetben nem. Mindazonáltal azt sem lehet elhárítani, hogy az atya a helyzetben tapasztaltakat ne lett volna képes kommunikatív értelmezni.

A személyközi kommunikációt vizsgálva manapság a *dialogust* tekintjük tipikus (paradigmatikus) esetnek (vö. például Barth–Krabbe 1982, Beckenbach–Tompkins 1971, Carlson 1985). A „manapság” itt arra utal, hogy a személyközi kommunikáció vizsgálatának elég jelentős kutatástörténete van. Nagyonbbrészt a pszichológián (vö. például Atkinson et al. 1993, Bernáth–Révész (szerk.) 1994, Hebb 1972) belül található témák keretében (ezen belül is javarészt szociálpszichológiai témákban, vö. például Aronson 1972, Csepeli 1998, Lengyel 1997), kisebb részben a szociológiában (vö. például Andorka 1997, Giddens 1993, Henslin 1993, Pap–Szépe (szerk.) 1975), illetőleg a logikában (vö. például Vaina–Hintikka 1984), a nyelvészetben szokásos témák keretében (vö. például Crystal 1997, Fillmore 1973, 1985, Fülei–Szántó 1994, Jakobson 1969a, Kenesei (szerk.) 1995, Kristeva 1981, Mulder–Hervei 1972, Pléh–Siklaci–Terestyéni 1997, Radics–László 1980, Szabó 1997, Szende 1979, 1987, Szépe 1977, Wardhaugh 1986). Az utóbbi harminc-negyven évben önálló kommunikációkutatási témaként is (vö. például Beckenbach–Tompkins 1971, Berger–Chaffee 1987, Knapp – Miller 1985). A témakör általános áttekintését szöveggyűjtemények, illetőleg kézikönyvek is segítik (vö. például Benson 1997, Berger–Chaffee 1987, Horányi (szerk.) 1977–1978, Knapp–Miller 1985, Laver–Hutchenson (eds.) 1972, Williams 1981).

A személyközi (közvetlen emberi) kommunikáció eseteinek vizsgálatában két irány különböztethető meg: a vizsgálatok vagy szerkezetiek, vagy pedig dinamikusak. A szerkezeti vizsgálatok (2.1.2) azokat az elemeket (részeket) különböztetik meg leíró értelemben, és adják meg ezek specifikumait a közvetlen emberi kommunikáció egy-egy esetében, amelyek szükségesek és elégségesek vagy csak lehetségesek a kommunikáció sikeréhez. Ilyen eleme a közvetlen emberi kommunikációnak például a kommunikátor, a csatorna, a kód, a kommunikátum. A dinamikus vizsgálatok (2.1.3) azokat a folyamatokat, eseményeket különböztetik meg, amelyek szükségesek és elégségesek vagy csak lehetségesek a kommunikáció sikeréhez. Ilyenek a belebonyolódás, a kihátrálás és a stratégia.

2.1.2 A személyközi kommunikáció szerkezete

2.1.2.1 A kommunikátor

2.1.2.1.1 A kommunikátor szerep • Ha arra a kérdésre keressük a választ, hogy kik is a résztvevői a személyközi (közvetlen emberi) kommunikáció eseteinek, a válasz – természetesnek tűnő módon – az, hogy *mi* magunk. Ha azonban arra a kérdésre is választ akarunk keresni: mit is jelent a *mi*, vagy egy kissé pontosabban fogalmazva: ha a „mi” értelmezési tartományába eső dolgokat is meg kívánnánk nevezni, már korántsem volnánk egyszerű helyzetben.

A *mi* természetes módon volna feloldható azzal, hogy voltaképpen *én*, vagyis hogy a *személyiségünkkel* veszünk részt a közvetlen emberi kommunikáció eseteiben, azaz teljes emberi valónkkal. Igaz, vannak olyan esetek (például annak tudakolásáé egy számunkra ismeretlen járókelőtől, hogy merre is van a Honvéd utca Pesten), amikor nincs szükség személyiségünk teljes bevetésére, de – kétségtelen – vannak olyan esetek is (például sokszorosan megbántott feleségünk sokadik kibékítésének esete), amikor csak személyiségünk teljes bevetésével vagyunk képesek sikereseknek lenni, ha egyáltalán. Általában igaz az, hogy a közvetlen emberi kommunikáció eseteiben a *kommunikátor* (a kommunikáció ágensének megnevezésére használva a terminust) sem fogalmilag nem azonos a *személyiséggel*, sem pedig azt nem lehet állítani, hogy a személyközi kommunikáció szerkezeti elemeként értelmezett „kommunikátor” terminus értelmezési tartományában szükségszerűen csak *személyiségek* találhatók (a személyiségről vö. például Carver–Scheier 1995).

Azzal a szemlélettel inkább egyet lehet érteni, hogy szóbaelegyedve gyermekünkkel apaként vagy szülőként nyilvánulunk meg. Egyetemi kollégáinkkal diákként vagy tanárként vagyunk kapcsolatban. Ezen viszonyok között, természetesen, nincs szükség, nem is lehetséges személyiségünk teljes kikapcsolása, de az sem valószínű, hogy minden esetben személyiségünk teljessége kell a kommunikációs sikerhez. Igaznak tűnik fel tehát azt állítani, hogy a *kommunikátor* valójában sajátos *szerep*, vagy másként fogalmazva: a „kommunikátor” értelmezési tartományában *szerepek* találhatók (a szerepről vö. például Berger–Luckmann 1966, Buda 1976, Csepeli 1998, László 1998).

Vannak olyan szerepek, amelyek jellegzetesen kommunikátor szerepek és a közvetlen emberi kommunikáció eseteiben is megjelennek. Ilyen például a *tanáré*, az *íróé*, az *olvasóé*, a *lelkipásztoré*, ilyen az *újságíróé*, a *szóvivőé* is (aki foglalkozásszerűen vagy éppen hivatásszerűen nyilatkozik meg egy csoport vagy éppen valamilyen szervezet nevében). Alighanem a *kommunikációkutató* szerepe is kommunikátor szerep.

Vannak olyan kommunikátor szerepek, amelyek voltaképpen nem azok, hanem inkább egy-egy jellegzetes kommunikáció-fogalom következményei, de kétségtelenül részévé váltak a mindennapi beszédnek, szóhasználatnak: a *feladóról* vagy a *beszélőről*, más szóhasználat szerint a *címzőről*, illetőleg a *vevőről* vagy a *hallgatóról*, más szóhasználat szerint a *címzettéről* van szó. Vannak olyan kommunikációfogalmak, amelyek igénylik azt a szerepkülönböztetést a kommunikátor szerepen belül, amelyet ezek a terminusok rögzítenek, és aktív, illetőleg passzív résztvevőt különböztetnek meg (ilyen például a kommunikáció tranzaktív felfogása, amelynek a magjában valamiféle információtovábbítás áll, vö. például Barnlund 1970, Jakobson 1960), vannak olyanok, amelyekben ez a megkülönböztetés értelmezhető, de tulajdonképpen nincs semmi értelme (ilyen például a kommunikáció interaktív felfogása, amelyben a kommunikáció valamennyi résztvevője egyaránt aktív is, passzív is; vö. például Newcomb 1953, Turner 1988).

Semmi meglepő nincs abban, hogy másként beszélünk a barátommal, mint egy vadidegen emberrel. Talán nem az a lényeges különbség, hogy a barátommal beszélhetek 'lazán' vagy éppen kollokválisan is, s ugyanaz a stílus egy idegennel szemben talán illetlen volna. Sokkal inkább az a valódi különbség a két beszédtypus között, hogy a barátommal van valamiféle olyan *közös (kölcsonös) személyes tudásunk*, ami

barátságunk előéletében gyökerezik; egy idegennel viszont efféle személyes, akár azt is mondhatjuk: élettrajzunkból következő közösség nincs. Ugyanakkor viszonylag kevés közös személyes tudás elegendő ahhoz, hogy a diák a tanárral sikeresen legyen képes kommunikálni. Elegendő olyan *személyes tudás* feltételezése ehhez, amely az adott közösségben minden normálisan szocializált ember számára adott: mi az például, amit a diák megtehet; és mi az, amit adott esetben meg kell tennie; mi az, ami a tanártól elvárható; és mi az, amitől a tanárnak mindenképpen tartózkodnia kell és így tovább. Ezek normális körülmények között *személytelen tudásként*, vagyis nem élettrajzi adattal összefüggésben ismeretesek (a kölcsönös tudásra, illetőleg a személyes vagy személytelen és kölcsönös tudásra vonatkozóan vö. például Polányi 1958, Smith (ed.) 1982, Sperber–Wilson 1986).

A szerep, mint például a *baráté*, vagy a *tanáré* és a *diáké*, vagy a *szülőé* és a *gyereké*, vagy a *főnöké* és a *beosztotté*, bizonyos viselkedésminták készlete, olyan specifikus elvárások összessége, amelyekkel általában a társadalmi környezet, közelebbről a kommunikációban résztvevő partnerek, az adott szerepet megvalósító ágenssel szemben fellépnek. Egy adott szerepben az adott társadalmi környezet várakozásainak megfelelően megjelenő viselkedésmintákat a szerep megvalósítójának – természetesen – előzetesen (a priori) ismernie kell: felkészülnie kell lennie a szerepmegvalósításra. Ebből az is következik, hogy egy adott szerep tartalmát illetően az ágens lehet tévedésben, lehet felkészültsége hiányos vagy nem elegendő is és így tovább.

Vannak olyan szerepek, amelyekről azt vélhetnénk, hogy az elvárások (feltételezések), illetőleg a viselkedésminták forrása nem a társadalmi környezet: a *férjről* és a *feleségről* akár természetesnek is tűnhet azt feltenni, hogy biológiai meghatározottságú, vagyis genetikusan rögzített viselkedésminták készlete. Ez azonban még a *férfi* és a *nő* szerepe esetében sincs így. A *férfi* és a *nő* szerepének viselkedésmintakészletében kétségkívül vannak olyan viselkedésminták, amelyeket erősen vagy talán kizárólagosan biológiai tényezők határoznak meg, de még a *nemi* szerepek is igen erőteljes társadalmi meghatározottságban állnak. A biológiai és a társadalmi tényezők meghatározó jellegének arányát tekintve igen eltérő felfogások ismeretesek, a szélsőségeket is beleértve (a kérdésről vö. például Carver–Scheier 1995, Csányi 1999; az idevonatkozó nyelvészeti tapasztalatokhoz vö. Pap–Szépe (szerk.) 1975, Terts (szerk.) 1996).

A személyközi kommunikáció kommunikátorának szerepét tekintve ezek a különböző felfogások egyetlen tanulsággal minden bizonnyal szolgálnak: arra irányítják rá a figyelmet, hogy a „szerep” terminus nem feltétlenül olyan dologra vonatkozik, amely szükségképpen önálló tapasztalat tárgya. Tapasztalatból tudjuk ugyanis, hogy a férfiak másként viselkednek, mint a nők, másként is beszélnek, de ez a másként való megmutatkozásuk azokkal a szerepekkel együtt (azoktól a szerepektől nehezen elválasztható módon) jelenik meg, hogy e férfiak és nők egyúttal tanárok és diákok, főnökök és beosztottak és így tovább. Nincs ez másként a kommunikátor szereppel sem. Sohasem az a helyzet, hogy valamelyikünk esetenként kommunikátorként nyilvánul meg, utána férfiként és ezt követően valamilyen harmadik szerepben.

Amikor *férfiként* jellemzünk valakit vagy azt mondjuk róla, hogy *domináns* személyiség, akkor a szerepek terminusaiban beszélünk valaki személyiségéről. Nem

gondolhatjuk azt, hogy a személyiség azonos azon szerepek összességével, amelyekben valaki megnyilvánul, de az talán mondható a kommunikáció kutatásának szempontjából, hogy egy személyiség leírható (operacionalizálható) *mindazon szerepek összességével*, amely szerepeket az adott személyiség szokásosan megvalósít, illetőleg adott esetben (esetleg valamiféle kényszer hatására) hajlandó azon szerepben megmutatkozni. A személyiség teljes leírásához természetesen azok a szerepek is hozzátartoznak, amelyekben nem hajlandó megmutatkozni (adott esetben kényszer hatására sem), de az adott kommunikációs közösség szerepkészletének része.

A kommunikátor természetesen nem csak azt a szerepet ismeri, nem csak arra a szerepre felkészült, amit éppen megvalósít, vagy azokra, amelyeket szokásosan (esetleg valamiféle kényszer hatására) megvalósít, illetőleg adott esetben hajlandó azon szerepben megmutatkozni. A kommunikátor felkészültségének a szerepek ismeretét illetően ennél mindig tágabbnak kell lennie. Tulajdonképpen a sikeres kommunikáció egyik feltétele, hogy ismerje (és felismerje), miféle szerepben mutatkozik (vagy éppen mutatkoznak) meg kommunikációs partnere(i). Ezen szerepek között, természetesen, vannak olyanok is, amelyeket szokásosan nem valósít meg, sőt kényszer hatására se hajlandó megvalósítani.

Egy adott kommunikátort nemcsak az jellemez, hogy miféle szerepeket valósít meg szokásosan, és mit semmi áron sem, de az is jellemzi – s ez *társadalmi státusának* operacionalizálásaként fogható fel –, hogy miféle szerepmegvalósításokat tekint a társadalmi környezet vele kapcsolatban legitimnek, s melyeket illegitimnek. Nagyon sajátos helyzet ez: apaként rémületben tarthatja családját bárki, főként gyermekeit, a legkülönbözőbb kommunikatív manőverek segítségével, a társadalom pedig túrni fogja ezt jóformán a pusztítás legszélő határáig (ilyen okokra visszavezethető gyermekhalálokról, akár öngyilkosságba torkolló házastársi ellehetetlenülésekről bármikor könnyen tájékozódhatunk, csak néhány napig kell ilyen szempontból figyelemmel kísérnünk egy napilapot); ugyanakkor lehet a kommunikátor felkészült, sőt tapasztalt tanár, ha nincs érvényes jogosítványa (diplomája, működési engedélye), a társadalom szankcionálni fogja a tanári szerepmegvalósítást. A társadalmi státust tekinthetjük egyfajta *mozgástérnek*, amelyet a társadalom biztosít adott tagjának. Az ágens tehát szerepeken keresztül ágyazódik be a társadalmi struktúrákba, illetőleg folyamatokba. Saját szerepeivel kapcsolatos tudása, felkészültsége normaként jelenik meg saját maga számára az adott esetben és normatív várakozásként kommunikációs partnereit illetően.

A szerepmegvalósítás normakövetés (a normáról lásd például Merton 1949, Parsons 1951, Somlai 1997, Wright 1963). Alkalmilag azonban normaszegésről is lehet beszélni. A normaszegés vagy deviáns, vagy pedig kreatív.

Az ágens szerepmegvalósításai természetesen lehetnek harmonikusak és lehetnek konfliktusosak is. A kommunikátor harmonikus szerepmegvalósítása *kongruens* kommunikációt eredményez, konfliktusos szerepmegvalósítása gyakran *inkongruens* kommunikációt eredményez (a kongruenciáról és az inkongruenciáról vö. például Caver–Scheier 1995). Efféle inkongruens kommunikációról volt szó a korábbiakban az atyai kérdésre adott választ kísérő elpirulás esetén; *metakommunikációnak* szokás nevezni azokat a nem verbális kommunikációkat (pontosabban: kommunikatív módon is interpretálható támpontokat, vö. erről például Worth–Gross 1974), amelyek

a verbálisan kommunikáltakat minősítik (vö. erről például Buda 1982, Buda-László 1981, Watzlawick-Beavin-Jackson 1968). Az efféle kommunikációk nagyon gyakran *hasznosságok*, amelyek önálló kutatás tárgyát is képezik (vö. például Bok 1978, Ekman 1985; noha többnyire olyan módon közelítik meg, amelyre itt még visszatérünk a szignifikációval kapcsolatban, vö. 2.1.2.2.2).

2.1.2.1.2 A kommunikátor életvilága • A kommunikáció sikerességéhez nem csak a szerepekben rögzült sajátos felkészültség (tudás) szükséges. Legalább ennyire fontos a *kommunikációról magáról* és a *világról* való tudás is. Manapság a sikeres kommunikációhoz szükséges tudás foglalatát (vagyis e három komponenst együttvéve) az életvilágban szokás látni (a Husserl által bevezetett fogalomról leginkább A. Schütz műveiből és a hozzá kapcsolódó szekunder irodalomból érdemes tájékozódni, vö. például Schütz-Luckmann 1975, Douglas 1970).

A *kommunikátor életvilága* az a sajátos tudáskészlet, amivel az *aktuális* kommunikációt illetően *előzetesen* (a priori) rendelkezik, amivel belép az aktuális kommunikációba. Az életvilág egyrészt az ember elsődleges és kitüntetett valósága, ebben az ébren levő és normális felnőtt ember a világot mint adott világot tapasztalja, mint természeti és társadalmi környezetet (ugyanakkor a mindenkori adottat mindig bizonytalanságok, meghatározatlanságok, vagyis tudáshiányok veszik körül). Az életvilág másrészt színtere és célja a kommunikátor és társai kölcsönös cselekvésének (más szavakkal: ahhoz, hogy megvalósíthassuk céljainkat, úrrá kell lennünk adottságainkon, meg kell azokat változtatnunk; következésképpen nemcsak az életvilágon belül cselekszünk, de hatunk is rá). A kommunikátor életvilága mint sajátos tudáskészlet nem a kommunikátor magánvilága, hanem interszubjektív: alapstruktúrája közös valemennyi potenciális kommunikátor számára.

Az életvilág mint sajátos tudáskészlet lehetőségeket biztosít arra, hogy az ágens a nem magyarázott helyzeteket átvezesse jól ismert, sajátjának tudott helyzet meghatározásokba: az ágens tud bizonyos okokról, amelyek bizonyos következményekkel járnak; tud eszközökről, amelyekkel célokat valósíthat meg; az interszubjektívitas következtében képes tudomást szerezni kommunikációs partnereinek elméneiről, tapasztalatairól; ezzel összefüggésben például a tárgyakat nem mint egyetemes, egyedi tárgyakat fogja fel, hanem mint valamely típusba sorolhatókat; a típusosság funkciója pedig kettős: egyszerre rögzíti a magától érthető, készen adott, készen kapott tudáskészletet, és nyitva hagyja a horizontot a típushoz hasonló tapasztalatok értelmezésére: például normálisan nem vonja kétségbe más emberek testi létezését, feltételezi, hogy hozzá hasonló tudattal rendelkeznek; hogy számukra is kétségbevonhatatlan az a társadalmi keret, ami saját maga számára az, a fizikai világhoz hasonlóan; normálisan úgy véli, hogy az a szituáció, amiben találja magát, csak csekély részben saját alkotása; megalapozza a *ti-beállítódás* és a *mi-beállítódás* közti különbséget.

Az ágens életvilágát (kulturális) mintaként (normaként) is használja mindaddig, amíg az adott helyzet fennáll; ami pedig addig áll fenn, amíg bizonyos előfeltevések fennállnak, így például amíg a társadalmi élet olyan marad, mint amilyen volt (amíg a problémák azonosak, a megoldások is azonosak); amíg bátran támaszkodhat a különböző tekintélyektől megtanult tudásra, akár anélkül is, hogy tudná az adott

tudás eredetét és valódi értelmét; amíg elég csak az események általános karakteréről tudást szerezni ahhoz, hogy kezelni legyen képes magát az eseményeket; amíg a többiek is hasonló recepteket, sémákat követnek.

Az életvilágot az jellemzi egyrészt, hogy a globálissal szemben lokális érvényű; a formálissal szemben informális jellegű; a bürokratikussal szemben személyközi jellegű; a hivatalossal szemben magánjellegű; az államilag ápolt társadalmi és nemzeti közképpel szemben a konkrét (kis)közösségek önértelmezését, a helyi hagyományokat tartalmazza; a hosszú vagy a középtávú nagy történelmi trendekkel szemben a hétköznapiok átélte történelmére vonatkozik; az intézménnyessel szemben a családi-rokonira; a senki által nem szándékolta következményekkel terhes kollektív felelőtlenséggel szemben a felelősségre vonható személyek átlátható és racionálisan rendezett cselekvéseire; a közérdekként beállítottal szemben az érintettek érdekeit testesíti meg. Az életvilágot másrészt az is jellemzi, hogy inkohere, csak részlegesen tiszta tudás és inkonzisztens: mindazonáltal ki-kiját életvilágára vonatkozóan úgy vélekedik, hogy az koherens, tiszta és konzisztens.

A kommunikátor voltaképpen életvilágával vesz részt a kommunikációban. Vagyis az, amit ágensként keresünk, mégsem azonosítható csupán a sajátos (adott esetben igen különböző egyéb szerepekkel is komplexet alkotó) kommunikátor szereppel, hanem csak magával az életvilággal.

A kommunikáció ágensének 'megtalálása' szempontjából fontos észrevennünk azt a tényt, hogy a kommunikátor életvilága az előzőekben említetteken túl még más vonatkozásban is strukturált. Gyakran tapasztaljuk, hogy már érett felnőttek miként válnak gyermekivé apjuk vagy anyjuk társaságában. És azt is tudjuk, hogy gyakran traumák forrása az öregedő szülő megváltozó attitűdje gyermekéhez: mint ha megfordulnának a viszonyok, sokak szülei válnak gyermekivé, s az ágensnek magának komoly erőfeszítésbe telik felnőttként közelíteni ilyenkor hozzájuk, s különösen nagy erőfeszítés szokott lenni – bármennyire szükséges is egyes esetekben – szülői attitűddel közelíteni a gyermekivé váló apákhoz vagy anyákhoz. Több évtizedes tradíciója van annak a felismerésnek, hogy (a szülővel folytatott dialóguson kívül is) az életvilágban folyamatosan jelen levő *gyermeki személyiségállapot* mellett ugyancsak jelen van a *felnőtt személyiségállapot* és a *szülői személyiségállapot* is (vö. például Stewart-Joines 1987). Esetenként az egyik kommunikátor felnőtt személyiségállapota vezérli kommunikatív viselkedéseit, míg a partneréét a gyermeki vagy a szülői; más esetekben a gyermeki szólal meg az egyik kommunikátor szájából, és szülői választ kap. A lehetséges kombinációk számának formális meghatározása viszonylag egyszerű. S ami ennél fontosabb, a különböző kombinációkban változnak a partnerek kommunikációs sikereinek feltételei.

A gyermeki személyiségállapot az egyén saját gyermekkorából felidézett viselkedésminták készlete: archaikus személyiségállapot. A szülői személyiségállapot: a szülőktől vagy a szülő-figurától kölcsönzött viselkedésminták együttese. A felnőtt személyiségállapot az itt-és-mostra adott, nem pedig a szülőktől vagy szülő-figurától másolt, és nem is az ágens személyes gyermekkorából felidézett közvetlen választékot magában foglaló viselkedésminták együttese.

Természetesen ezeknek a személyiségállapotoknak még finomabb struktúra is adható, amelynek azonban a problémakör jelen bemutatásának szempontjából nincs

különösebb jelentősége: az életvilág megfelelő strukturálásával olyan – adott esetben normaként működő – személyiségállapotok válnak így leírhatóvá, amelyek a személyközi kommunikációs események valóban adekvát leírásának és megértésének reményét vetítik előre.

2.1.2.1.3 A kommunikátor kommunikációs szükséglete • Azt mondják, kevés idegesítőbb helyzet van annál, mint amikor a 2-3 éves gyermek 10 perc alatt 20 *miért* kérdésre követeli a választ. Lehet, de nehéz nem észrevenni, hogy van ebben valami kényszeresség: valami olyan, ami magából a gyerekből követeli ki a kérdést, és csak ennek következtében a környezettől a választ. Vannak emberek, akik nem érzik magukat biztonságban, ha nincsenek körülöttük mások, pontosabban: ha nem tudják, hogy vannak körülöttük mások; s ha nem tudják, vagy bizonytalanok benne, akkor kapcsolatot keresnek: megszólalnak, megszólítanak, választ várnak. S aligha mondhatja el magáról bárki is, hogy elakadva egy írásban végzett szorzás közben, vagy éppen elbizonytalanodva a kapott eredmény helyességét illetően, ne lett volna szüksége segítségre.

A személyközi kommunikáció ágense aligha szólalna meg, ha nem volna a megszólalás szükséglete. Sokféle, egymással nehezen összerendezhető szükséglete. Olyasfélék is, amelyek szükségletjellege a felszínen talán meg sem mutatkozik.

A kommunikátor, mint bármely más ágens, kénytelen szükségleteinek kielégítésére törekedni. Minél alapvetőbb a szükséglet, annál inkább: a személyközi kommunikáció ágense legalább azt a két alapkésztetést (drive) nem tudja kiiktatni, amely a *túléléssel* és a *komforttal* van kapcsolatban. Megfelelő modellnek látszik mindezen helyzetek kezelésére (és megértésének segítésére) azt mondani, hogy az *ágens* folyamatosan *problémahelyzetben* (esetleg *konfliktushelyzetben*) van, amelyet meg kell oldania (lásd részletesebben az 1.1-ben és az 1.2-ben).

Egyes esetekben a problémamegoldás *maga* kommunikatív, más esetekben a megoldás *része* kommunikatív. Az információhiányból adódó probléma a szükséges információ megadásával vagy éppen megszerzésével oldódik meg, akkor is, ha 10 percenként 20 megoldás szükségeltetik. És akkor is, ha a probléma azáltal oldódik meg, hogy az ágens környezete folyamatosan emberi hanggal van telítve. Lehet akár *információszükséglet*ről is beszélni; sőt még tágabban fogalmazva *ingeréhségről* és ennek kielégítését az élőkre általában jellemző *fürkésző* viselkedésben, más szóval: az *explorációban* látni; a kielégítettség ilyenkor *egyensúlyi* kérdésként jelenik meg.

*Fátikus kommunikáció*nak nevezik azt a helyzetet, amelynek értelme abban rejlik, hogy résztvevők jelzik (esetleg hosszabb ideig folyamatosan jelzik) a kapcsolatban levést, a másik jelenlétét, vagyis az egymásrautaltságból adódó szükséglet kielégítését. Ami természetesen folyamatosan seregnyi eseményt jelent: az, hogy kapcsolatban vagyunk egymással, olyan állapot, amelyet *manőverek* jóformán szakadatlan sora tart fenn. Egy-egy ilyen manővert néha *simogatásnak*, máskor *sztróknak* neveznek (Berne 1968, Stewart-Joines 1987).

Az egymásrautaltságból adódó szükséglettel (ingeréhséggel) összefüggésben olyan sajátos szükséglet is felfedezhető, mint ennek része, amit gyakran *struktúraéhségnek* neveznek. Ebben voltaképpen annak a biztonságnak az igénylése jelenik meg, amely például a *territoriális viselkedésben* nyilvánul meg (vö. erről Csányi 1999): ez a térnek, az időnek, illetőleg a szimbolikus környezetnek a strukturálását (tago-

lását) jelenti, illetőleg az ezeknek való jelentéstulajdonítást: a térbeli viszonyok alakításának igényét, az idő strukturálását, illetőleg – például – a szerepviszonyok kialakítását egy adott helyzetben (hiszen így biztonságban elbújhatunk egy sarokba vagy a napirendünk 'rendszerkényszerébe', vagy éppen szerepeink mögé, ha szükséges).

2.1.2.2 A kommunikátum • Időnként kénytelenek vagyunk levelet írni a telefonkorszakban is. Nemcsak a közvetlen kommunikációnak vannak akadályai, de a telefonnal közvetítettnek is lehetnek. Sőt, adódhat olyan helyzet, például olyankor, ha sok különféle érdeket harmonizáló megállapodás kidolgozásáról van szó, amit akkor is érdemes leírni, ha a megállapodó felek mindegyike ugyanabban a szobában van a megállapodáskor. A levél, az írásban rögzített megállapodás és még számtalan egyéb forma úgy tűnik fel, mint az élőbeszéd alternációja. A levél helyettesíti a beszédet, voltaképpen azonban mindkét esetben ugyanazt a célt szolgáló eszközökről van szó. A levél is, az írásban rögzített megállapodás és – természetesen – az élőbeszéd is a kommunikáció eszköze.

Kommunikátumnak nevezzük a kommunikáció *eszközét* (a kommunikátum helyett szokásos még a *közlemény* és az *üzenet* terminus is). Eszközt igen sokféle cselekvés közben használunk. Vannak persze olyan cselekvések is, amelyek nem igényelnek eszközöket, így például a *járás* vagy az *ülés*. Vannak olyan cselekvések, amelyek megvalósíthatók eszközök igénybevételével és anélkül is; avagy másként fogalmazva: vannak olyan célok, amelyek akár eszközt igénylő, akár eszközt nem igénylő cselekvésekkel megvalósíthatók. Ha a tűzifa felapritása a megvalósítandó cél, mert a nagyobb darabok nem gyulladnak meg a kályhában, akkor ez megvalósítható fátavágás formájában, amely baltát és/vagy fűrészelt igényel eszközként, de megvalósítható (ha ennek vannak is korlátai) olyan tördeléssel is, amely nem igényel semmiféle eszközt. Ugyanígy vagyunk az evéssel is: az evőeszközök roppant fontosak, de általában nélkülük is megvalósítható az evés. A körözött bűnöző üldözését végző rendőrök olyan tevékenységbe vannak belebonyolódva, amit igen nehéz volna segédeszköz, manapság: fénykép vagy fantomkép nélkül végezni.

Azt mondani, hogy a levél a kommunikáció eszköze, nem jelent különösebb fogalmi nehézséget. Jelent azonban fogalmi nehézséget azt mondani, hogy az élőbeszéd egy darabja, egy *megnyilatkozás* a kommunikáció eszköze (szokásos még, de kevésbé szerencsés a *nyilatkozat* terminus is). Az eszközről ugyanis általában azt tartjuk, hogy *anyagszerű* és *tárgyszerű*. A levél esetében ez érvényes, de nem a megnyilatkozás esetében. A megnyilatkozás mint élőbeszéd anyagszerűségéről lehetséges beszélni, ugyanakkor nem lehet beszélni a megnyilatkozás tárgyszerűségéről. Ha azonban arról beszélünk, hogy a tárgyszerű dolgok voltaképpen valamiféle egységet jelentenek: a levelet kettétépvé anyagszerűsége nem csorbul, de egysége többé-kevésbé biztosan. Ebben az értelemben lehet mondani azt is, hogy például az egyik kézzel fejünk hátsó, hajjal fedett részének megérintése félig sem kommunikálja azt, amit mindkét kezünk tarkónkon való tartása kommunikál, hiszen ennek a gesztusnak az egysége szenved csorbát fél kézzel való végrehajtásakor.

A „kommunikációs eszköz” kifejezés olyan *anyagszerű egységekre* használható, amelyekben más eszközökhöz képest van *valami többlet*, ami – talán – a lényegét adja, s a kérdés az, hogy miként is lehet erről a többletről fogalmat alkotni.

2.1.2.2.1 A kommunikátum konstituensei • Nevezzük a kommunikátum azon konstituensét, amelyet anyagszerűnek tekintettünk, *szignifikánsnak*, s nevezzük azt a másikat, amely a kommunikátumban mint eszközben többletként van jelen, *szignifikátumnak* (e terminusokkal kapcsolatban lásd még az 1.1-et).

Az „Esik az eső” mondatot leíró betű/szósor (ezzel foglalkozik – a különböző írásrendszereket is beleértve – a *grafematika*) vagy a kimondott (hangzó) hangsor, sőt, meghatározott ideig tartó zaj és fonémasor az (ezzel foglalkozik a *fonetika*, illetőleg a *fonológia*), amit szignifikánsként kategorizálunk. A gesztusnak azt a konstituensét kategorizáljuk szignifikánsként, amelyet nem tud a kommunikátor produkálni, ha átmenetileg elszibbadt a karja, vagy ha hirtelen nem tudja kirántani a kezét a zsebéből, vagy ha bármilyen más módon, de – mondjuk így – fizikailag akadályozva van.

A személyközi kommunikáció szokásos szignifikánsainak típusai vagy a percepció modalitások alapján adhatók meg (ilyenkor beszélhetünk *látható*, *hallható* – és így tovább – szignifikánsokról), vagy pedig – s ez a szokásosabban – *verbális* és *nem verbális* szignifikánsokról lehet beszélni. A verbális szignifikánsok közé a *természetes nyelvi* (magyar, német, finn stb.) szignifikánsok és a *nem természetes (mesterséges) nyelvi* szignifikánsok tartoznak. A nem verbális szignifikánsok közé a szokásosan *tárgynyelvnek* nevezett támpontok (az öltözködéstől a lakásberendezésig), a test-mozgással kapcsolatos *kinezikus*, a testtartással kapcsolatos *poszturális*, a térközökkel kapcsolatos *proxemikus*, a végtagokkal kapcsolatos *geszturális* (beleértve ebbe olyan sajátosságokat is, mint a siketek kommunikációját segítő *jelnyelvet*), az arcjátékkal kapcsolatos *mimikai*, a bőrt érő nyomáskülönbségekkel kapcsolatos, illetőleg a hideg és a meleg érzetére alapozó *taktilis*, a szagokkal kapcsolatos *kemikus*, a *tekintet* és a *paralingvális*, illetőleg a *vokális* szignifikánsok (a hanglejtés, a beszédsebesség, a szuprasegmentális elemek) tartoznak; illetőleg az írás (a grafematikus, vagyis a kézírás, illetőleg a tipografikus, vagyis a nyomtatott, a gépi vagy az elektronikusan előállított, képernyőn megjelenő alfanumerikus és grafikus karakterek) (vö. például Atkinson 1984, Axtell é. n., Barthes 1967, Baudrillard 1984, Frank 1957, Goffman 1967, Hall 1966, Hernádi 1982, Hoppál 1972, Knapp 1972, Pease 1981).

A *kommunikátum szignifikátuma* az, amire a kommunikátum szignifikánsa irányul. Például az a konstelláció a környezetünkben, amelyre az „Esik az eső” megnyilatkozással utalunk, vagy: az, amelyet az „Esik az eső” megnyilatkozásban kimondott proposícióval írunk le (amelyet némi pontatlansággal az „Esik az eső” mondat jelentésével azonosítunk). A konstellációt (esetét) az „Esik az eső” megnyilatkozásban kimondott mondat által jelentett proposíció írja le. Lehetnek olyan szignifikátumok is, amelyek komplexebbek annál, semhogy egyetlen proposícióval leírhatók volnának. Ezek leírását *propozícióstruktúrákkal* lehet megtenni (és magát a kommunikátumot néha a hozzá tartozó szignifikáns típusától függetlenül szövegnek nevezik: így beszélnek például a szoros értelemben vett szöveg mellett *vizuális szövegről*). Különbőféle proposícióstruktúrák ismertek: narratív, argumentatív, ezen belül pl. a következményrelációra épülő és így tovább. Ezeknek a struktúráknak gyakran van grammatikai jegyük (például az anafóra vagy a katafóra, vagy a mondat-konnektívumok), de általánosságban lehet azt mondani, hogy a mondat szintjén jelöletlenek, s csak kontextuális elemzéssel lehet őket feltárni (ennek keretében

lehet kohézióról vagy koherenciáról beszélni, vagy éppen a preszuppozíciók rendezettségéről). A proposícióstruktúrák vizsgálata – szokásosan – logikai feladat (vö. erről például Barth–Krabbe 1982, Barth–Martens (eds.) 1982, Békési 1982, Bíró 1984, Brown–Yule 1983, Coulthard 1985, Duranti 1985, Eemeren et al. 1984, 1987a, 1987b, 1987c, 1989, Kopperschmidt 1985, Petőfi 1990, Petőfi et al. 1994, Seuren 1985).

2.1.2.2.2 A szignifikáció • Kati és Péter megbeszélték, hogy Kati egy cserép muskátlit tesz az ablakba, ha nincsenek otthon a szülei, akik nem szeretik, ha Péter megjelenik náluk, és a fiatalok eltűnnek Kati szobájában. Másnap délután, amikor Péter Katiék felé vette lépteit, látja is, hogy kint van az ablakban a cserép virág. Péter bemegy Katiék házába, csenget lakásuk ajtaján, és legnagyobb meglepetésére Kati édesanyja nyit ajtót. A meglepetésből menekülés lesz. Utóbb aztán kiderült, hogy Kati édesanyjának megváltozott a programja, otthon maradt, takarítani kezdett, s akkor rakta ki az ablakba a zavart keltő virágcserepet. Kati pedig ezt csak az után vette észre, hogy Péter már elviharzott. Kati és Péter személyes megegyezése volt (pontosabban lett volna) az az alap, amely Pétert az alkalmi szignifikánsból: az ablakba tett muskátliból a megfelelő szignifikátumhoz (következtetéshez) vezette (vezethette volna): szabad az út.

Az asztalomon található kilónyi súlyú 'kavics'-nak csak számomra van jelentősége (mondhatnám: jelentéstelisége), vagyis valamiféle többlete, ahhoz képest, hogy mindössze valamiféle levélnehezéknek nézik a be nem avatott vendégek. Számomra viszont egy régen volt esemény emléke, amely emlék életrajzom része.

Annak számára, aki nem tud németül, az a megnyilatkozás, hogy „Es regnet”, nem tudja azt a többletet jelenteni, amit a németül tudónak jelent: legfeljebb annyi a számára hozzáférhető többlet, hogy mondtak valamit, s – mondjuk – nem a szél zúgása okozta a zajt: ami persze adott esetben lehet még így is jelentőségteli.

A szignifikátum a *szignifikáció* keretében van a szignifikánshoz rendelve. A szignifikáció az a helyzet (vagy másként: az a viszony), hogy az „Esik az eső” megnyilatkozásban kimondott mondathoz mint szignifikánshoz éppen az a szituáció kapcsolódik, amelynek leírása az „Esik az eső” mondattal kifejezett proposícióval tehető meg.

A szignifikáció mint viszony az „Esik az eső” mondat kimondásával tett megnyilatkozás a kommunikációs közösség tagjai számára a magyar nyelv tudásának következtében áll fenn. Azt, amit magyar nyelvnek nevezünk, az adott kommunikációs közösség tagjai – normálisan – személytelen és kölcsönös tudásként birtokolják. A szignifikáció Péter és Kati muskátlija esetében vagy az asztalomon található 'kavics' esetében személyes tudás következtében áll fenn mindazok számára, akik számára ez a szükséges tudást elérhető.

A *szignifikáció* azonban nem csak egy sajátos viszony. Van *módja* is: lehet olyan, mint az „Esik az eső” mondat kimondásával tett nyelvi megnyilatkozás esetén, vagyis *szimbolikus*. Ugyanígy szimbolikus a muskátli vagy az asztalomon levő kő szignifikációja is. Lehet azonban másféle is: a gesztusok hevéssége *ikonikusan* szignifikálja a szignifikátummal kapcsolatos intenzitást. És így tovább.

Egy-egy szignifikációs rendszer, például a magyar nyelv, nem egyetlenegyféle szignifikációs móddal dolgozik. Szokás úgy gondolni, hogy az „asztal” szimboliku-

san szignifikálja azt a bizonyos bútordarabot, akkor, amikor egyáltalán szignifikálja. Az „asztalos” szó azonban egészen másféleképpen és egyáltalán nem függetlenül az „asztal” szó szignifikációjától. Az „asztalos” ugyanis már kötött pályán mozog, ha eldőlt, hogy mit is szignifikál az „asztal”, vagyis valószínűtlen, hogy az „asztalos” a ’cipész’ értelmében legyen használva.

A szignifikációnak van értelme is (a beszédaktus-elméletben szokásos terminussal: illokúciós ereje vagy értéke, vö. Austin 1975, Searle 1967, 1969, 1979, Searle–Vanderveken 1985): ha azt mondjuk vasárnap ebéd közben, hogy „Sótlan a leves”, akkor ezzel látszólag állítottunk valamit (s talán van is olyan helyzet, amikor csakugyan ez történik, de aligha erről van szó akkor, ha ugyanazt az asztalt ülik körül a partnerek és ugyanazt a levest eszik), valójában valamilyen indirekt (vagyis a látszat ellenére való) értelme van a beszédcselekvésnek (a kommunikációnak), például felszólításként értendő a sórtartó közelebb adására vonatkozóan. Ha azt mondom egy régen látott ismerősnek telefonon, hogy „Holnap Veszprémben leszek”, akkor a körülményektől függően lehet, hogy csak állítás hangzott el egy jövőre vonatkozó eseménnyel kapcsolatban, lehet azonban, hogy fenyegetés volt, de az is lehet, hogy ígéret. Ezeket a különbségeket manapság mint különböző attitűdöket írják le, s mind a pszichológiában, mind pedig a logikában kiterjedt irodalma van (vö. például Buda 1985, 1988, Csepeli 1993, 1998, Forgas 1985, Hewstone et. al. (eds.) 1988, Pléh–Síklaki–Terestyéni (szerk.) 1997, Síklaki (szerk.) 1990, Searle–Vanderveken 1985).

Valójában igen sokféle értelemben kommunikációs értelem megvalósításának lehet az eszközke. Az alábbi felsorolás csupán érzékeltetni akarja, hogy mi minden pályázhat arra, hogy a szignifikáció (s így többnyire a kommunikáció) értelmének tekintsük: állítás, bántás, bátorítás, befolyásolás, beiratkozás, benevezés, beszámolás, bevallás, bocsánatkérés, célzás, célzogtatás, csábítás, csalogtatás, csúfolás, dicsérés, égetés, elbeszélés, elismerés, elítélés, elnevezés, előléptetés, elsíratás, eltiltás, elutasítás, esküvés, érvelés, évődés, felelősségre vonás, felháborodás hangoztatása, felhívás, félrevezetés, felszólítás, fenyegetés, figyelemelterelés, figyelmeztetés, fogadalmtevés, fogadás, fohászkodás, fölszentelés, gúnyolódás, hazudozás, hitegetés, idegesítés, ígérés, imádkozás, incselkedés, ironizálás, ítélés, jellemzés, kényszerítés, kérdezés, kérdőre vonás, kérdés, keresztelés, megkérés, kicsinyítés, kicsúfolás, kimagyarázás, kíváncsisághozzás, könyörgés, követelés, lekicsinylés, magyarázás, magyarázgatás, magyarázkodás, megmagyarázás, megalázás, megalázkodás, megbántás, megbocsátás, megdicsérés, megengedés, megfogadás, megígérés, megítélés, megkérdezés, megnevezés, megneveztetés, megnyugtatózás, megrovás, megsértés, megsértődés, megszegényítés, megszentelés, megszidás, megtiltás, megvallás, megvigasztalás, megzsarolás, nagyítás, nevelés, óhajítás, panaszkodás, parancsolás, pletykálkodás, rábeszélés, rimánkodás, sértés, sértegetés, szidás, szidalmazás, simogatás, sírás, siránkozás, sírdogálás, szitkozódás, tanítás, tiltakozás, tiltás, tréfálgatás, utánzás, utasítás, üldözés, vágyakozás, vigasztalás, zavarba hozás és zsarolás.

Mindezek lehetnek a kommunikáció explicit értelmei, és lehetnek implicitiek is. Ekkor vagy implikálják az adott értelmet (ez volt a „Sótlan a leves” esete), vagy valamilyen előfeltételezésen keresztül kommunikálják (mint akkor, ha az ismeretlen jövevényeket így mutatják be: „István a feleségével érkezett”; ez a megállapítás ugyanis előfeltételezi annak az állításnak az igazságát, hogy „István nő”). Mindezek – mondhatjuk így – komolyan vannak mondva: aki mondja, úgy is gondolja. Lehet

azonban másként is, például színészkedve a színpadon (az adott szerepet megformáló színész nem feltétlenül gondolja úgy is, amit mond) vagy gyakorolva például nyelvórán, amikor semmiféle gondolásról nincs szó, pusztán – például – a mondatszerkezetből mondat alkotása a feladat (vö. Austin 1975, László 1984, Searle 1969). Voltaképpen bármely kommunikátum kommunikálható komolyan vagy színészkedve, vagy gyakorlásképpen és így tovább. Hogy éppen hogyan van, azt különböző támpontok alapján döntenek el a kommunikátorok. Lehetséges olyan eset is, amikor a kommunikáció komolyan kezdődik, de nem így végződik: mondjuk, tiltásként kezdődik, és tréfálgatásként végződik (szokás ezt átkapcsolásnak nevezni, vö. Goffman 1981).

A szignifikáció leggyakrabban a kommunikatív aktus keretében történik. A kommunikatív aktus (a kommunikáció) komplex: egyaránt jelenti a szignifikáns konstruálását (például a fonémák produkcióját, a mondat kimondását, a paralingvális elemek produkcióját, a mimika, a gesztusok, a testtartás – ha vannak – produkcióját), a szignifikátum konstruálását és a szignifikáció értelmének megadását. Pontosabban a szignifikáns megkonstruálása a szignifikációs rendszer érvénye mellett egyúttal azt is jelenti, hogy megtörtént a szignifikátum konstitúciója, valamint értelmének megadása, s így – végeredményben – maga a kommunikatív aktus.

A kommunikációkutatás manapság ennek a kommunikatív aktusnak alapvetően két koncipiálását ismeri. Egyrészt a beszédaktus-elmélet mintájára lehetséges ez: lényegileg egy efféle gondolatmenetet követett az itteni bemutatás is (vö. például Austin 1975, Searle 1969, 1979, 1985, Pléh–Síklaki–Terestyéni (szerk.) 1997, Terestyéni 1981, 1985), másrészt funkcionálisan, akár egy-egy funkciót illetően, például az érzelmi állapot kifejezését (vö. Davitz 1964), a meggyőzést (vö. Bettinghaus 1968) vagy akár teljes taxonómiákon keresztül (vö. például Black 1968, Bühler 1923, Jakobson 1960, Robinson 1972).

2.1.2.3 A személyközi kommunikáció kódjai • A kód (maga a terminus a latin *codex*re megy vissza) egy kommunikációs közösség tagjainak olyan sajátos kölcsönös tudása, amely nem személyes megegyezésen, nem sajátos életrajzi véletleneken alapszik, hanem személytelen konvenciókon és a közösség szocializációs szokásain. Másként: a kódok olyan szignifikációs rendszerek, amelyek azt a módot adják meg, ahogy egy (kommunikációs) közösség számára egy érzékszervileg felfogható modalitás valamely változása a kommunikáció szignifikánsává, a valóság egy darabja pedig szignifikátummá lehet, illetőleg ahogy ezek valamilyen értelemmel egymáshoz rendelődnek. Vagyis például a gesztusokat meghatározó kód nem más, mint annak az adott kommunikációs közösség tagjai számára kölcsönös tudásnak a foglalata, hogy melyik kéztartás mint szignifikáns milyen kontextusban milyen szignifikátumra vonatkozik. Ugyanígy a kinezikus, a taktilis, a vokális és – természetesen – a verbális esetekben is. Két dolog nyilvánvaló: egyrészt a kódok az adott (kommunikációs) közösség kölcsönös, vagyis tagjai számára egyaránt elérhető tudás részei, s e tekintetben az adott közösség kultúrájának részei; másrészt pedig a kódok mint személytelen konvenciókon alapuló szignifikációs rendszerek az adott közösségben érvényes intézmények közé tartoznak – a terminus szociológiai értelmében.

A kódok két lehetséges formában kerülhetnek a kommunikációs közösség szocializációs folyamataiba: vagy *minták kollekciójaként*, vagy *szabályok konglomerátumaként* (amely természetesen kiegészül azon 'egység'-eknek a thesaurusával, amelyekre a szabályok vonatkoznak). Ennek megfelelően kétféle megjelenésük (reprezentációjuk) van – mondjuk így – a nyilvánosságban.

Ha *minták* kollekciójaként, akkor a kód például a gesztusok esetén képeskönyv formájá ölti (vö. például Axtell é. n.). A minta az, amit a konkrét kommunikáció közben az ágens megvalósít, s ezzel létrehozza a minta individuális *példányát*. Ezek a minták tekinthetők az őket megvalósító, individualitásukban különböző példányok ekvivalenciaoszályának. Más szavakkal az individuális különbségeknek nincs a kódként működő minta perspektívájából kommunikációs jelentőségük.

Ha a kód *szabályok* konglomerátumaként van reprezentálva, akkor például nyelvtankönyv és szótár formájában válik elérhetővé, így például a természetes nyelvek esetében. Maga a szabály eredetét tekintve a közösség személytelen konvenciója; logikai formáját tekintve viszont sajátos szerkezetű proposícióként rekonstruálható, amely vagy tartalmaz feltételeket, vagy nem: vagyis vagy van korlátozása a szabály alkalmazásának, vagy nincs. Maga a szabály elég erős szükségszerűséget (gyakran *entailment*nek tekintve ezt) állít két konstituens proposíció között: az egyik volta-keppen a szignifikáns lerása, a másik a szignifikátumé, s a szabály igazsága (érvényessége) éppen abban áll, hogy a szignifikáns leírásának igazsága esetén, vagyis ha éppen fennáll az az eset, ami a szignifikáns, akkor ez egyúttal azt jelenti (más szavakkal: ennek igazsága szükségszerűen magával vonja), hogy a szignifikátum leírása is igaz proposíciót fejez ki, vagyis fennáll a szignifikátum is. Az ilyenféle szabályokat a kód (szignifikációs rendszer) *konstitutív* szabályainak szokás nevezni. Vannak ugyanis másféle, *regulatív* szabályok is, amelyeknek másfélék a funkciói. Ha egy konstitutív szabály meg van sértve, akkor maga a szignifikációs rendszer sérül: jelentés nélkülivé vagy éppen értelem nélkülivé válik a kommunikáció (mint amikor valaki azt mondja, hogy „A színtelen zöld eszmék dühödten alszanak”). Regulatív szabálysértés esetén viszont más a helyzet: sérül a kommunikáció, de a kontextus segítségével kikövetkeztethető, hogy mi volna az adott helyen a szabályszerű megoldás (mint például az „Esnek az esők” esetén).

Ha az „Esnek az esők” egyeztetés érvényességére kérdezzük rá a magyarban mint kódban, akkor könnyű a válasz: a magyarban ez így érvénytelen. Esetleg a finnben is az volna, de természetesen másképp, a németben viszont biztosan más szabályok mentén kell egyeztetni. Vagyis egy bizonyos szabály érvényessége, ha egy adott kód része, könnyen megadható: az adott kódon belül *így-és-így* érvényes. Ezt az érvényességi kérdést mindazonáltal érdemes megvizsgálni, mert seregnyi olyan szabály van, amelynek érvényességi tartományát mégsem lehet ilyen egyszerűen megadni. Lehet ugyanis, hogy egyeztetni nyelvenként másként kell; lehet, hogy nyelvenként más és más módon lehet a kommunikátor releváns a kommunikáció sikere érdekében, de aligha valószínű, hogy egyes esetekben a kommunikáció sikerét a relevancia, máskor az irrelevancia szolgálja jobban. A relevanciaszabályok egyébként regulatív szabályokként rekonstruálhatók. S lehet, hogy más az eset a konstitutív, és más a regulatív szabályokkal, de legalábbis egyesekkel közöljük. Mindenesetre úgy tűnik, csakugyan van értelme arra a kérdésre választ keresni, hogy egy-egy szabálynak mi az érvényességi tartománya.

A kód azon reprezentációjának, amely szabályokra és thesaurusra van alapítva, vannak alternatívái is a szocializáció folyamatában: a *tanfolyam*, a *nyelvóra*, illetőleg igen gyakran a nyelvelsajátítás természetes közegében: *véletlenszerű nyelvi támpontok menet közben a terepen*, ahogy mindannyian az anyanyelvünket és közölünk a szerencsésebbek a második, esetleg a harmadik (idegen) nyelvet is. Igaz, különösen a harmadikként említett 'reprezentáció' feltételezi az ágens sajátos tanulási formát, amelyet *kompetenciának* szokás nevezni: a nyelvre, mint kódra vonatkozóan *nyelvi kompetenciának* (Chomsky 1986), a kommunikáció egészére nézve *kommunikatív kompetenciának* (Habermas 1981).

Vannak olyan egyszerűbb kódok, amelyek minták kollekciójaként és szabályok konglomerátumaként egyaránt reprezentálhatók, mint például a gesztuskódok; de vannak olyanok, amelyek csak szabályok konglomerátumaként és thesaurusokként együttesen kaphatják meg ezt a nyilvánosságot. Ilyenek például a természetes nyelvek. Azért szokás azt gondolni, hogy egy természetes nyelv nem reprezentálható egyszerűen mint minták kollekciója, például egy adott (mondjuk: a magyar) nyelv mondatait tartalmazó lista megadásával, mert ezek a mondatok – ez a hiedelmünk – végtelenül sokan vannak, s így *nem lehet* kimerítő, de véges terjedelmű felsorolást adni róluk. Egy adott közösségben jelentéstartalom ismert gesztusok reprezentációját pedig *nem érdemes* másként, csak minták kollekciójaként megadni, mert ezeknek a gesztusoknak a száma nem túl nagy, vagyis a gesztusmintákat tartalmazó lista nem túl hosszú; s így az adott gesztuskód reprezentációjához szükséges thesaurus egységek és a szükséges szabályok reprezentációja semmivel sem eredményezne rövidebb listát, azaz a megoldandó feladat és a megoldáshoz szükséges erőfeszítés nem állna egymással arányban.

2.1.2.4 A személyközi kommunikáció szituációi és hálózatai • Ha egy hosszúra nyúló születésnap-i köszöntésen az ünnepezt felesége a vendégek számára is hallhatóan megkérdezi férjét, hogy „Merre is van az orvosságom, amit lefekvés előtt kell bevennem?”, aligha azért kérdezi ezt, mert csakugyan nem tudja, hol van az orvosság, ha van ilyen egyáltalán. Az információkérés helyett sokkal inkább egy alig-alig leplezett távozásra való felszólításról van szó. Arra, hogy a megnyilatkozásnak mi a valódi (és nem feltétlenül az explicit) értelme, ez esetben csak a körülményekből lehet következtetni.

Ezek a körülmények és más effélék alkotják az adott kommunikáció szituációját (kontextusát). A szituáció a személyközi (közvetlen emberi) kommunikáció egyik szerkezeti eleme. Elemzése két kérdésre keresi a választ. Az egyik kérdés az, hogy mi is az értelme a szituációs vizsgálatnak, vagy másként: mi is az értelme a szituációmentesnek elgondolt kommunikatív eset szituálásának. A másik kérdés pedig az, hogy miként is működik a szituáció (vö. például Birkenbihl 1992, Flament 1969).

A szituációban kétféle konstituens elemtípus különböztethető meg: az *alkalmi* (*kontingens*) elemek és a *szervezetiek* (*apodiktikusak*).

Ha a feleség nem a lefekvés előtt beveendő orvosságot kezdi el keresni, hanem az éjszakába nyúló ünneplés közepette arról érdeklődik a férjétől, hogy milyen korán is kell kelnie holnap, hiszen elutazik a világ végére, akkor olyan *kontingens* eleme változott meg a szituációnak, amely sem a kommunikáció szándékolt értelmét nem

módosította, de várható hatását sem befolyásolta volna. Amint az is kontingens, hogy a feleség ezzel az információkéréssel fordult-e férjéhez, avagy ezt megelőzően már váltottak-e néhány szót; amint ahogy az is kontingens, hogy hol állt a házaspár a társaság hallótávolságán belül. Noha ez a két utóbbi szituációelem is kontingens, az előzőektől eltérően ezeknek nincs relevanciájuk. Az előzőeknek viszont van: nélkülük a kommunikáció legalábbis hatásában más volna. Efféle hatásmódosítás a második két kontingens szituációelemmel kapcsolatban nem várható. Vagyis a *szituáció természetes határát* azoknál a szituációelemeknél lehet kijelölni, amelyeknek még van hatásuk a kommunikáció kimenetelére.

Ha az előző információkérést a házaspár velük élő lánya bonyolítja le ugyancsak a feleség javára: vagyis a felnőtt és gondoskodó leánygyermek aggódása szól ki a kérdésből, akkor bizony ez a manőver nemcsak súlyosan udvariatlan, de kifejezetten durva és illetéktelen beleavatkozás másnak az ügyébe. Vagyis a feleség és a lány e kommunikációs szándék megvalósítása tekintetében nem kontingensek. Amit meg tud tenni a feleség egy efféle kérdéssel, azt nem tudja megtenni a lánya. Ezek az elemek egymás vonatkozásaiban nem kontingensek, hanem *apodiktikusak*. Az ilyen apodiktikus elemek szituációtípusokat határoznak meg.

A kommunikációs szituáció elemének – ezek után – az a konstituens elem számít – akár kontingens, akár apodiktikus –, amelynek van *hatása* a kommunikáció kimenetelére.

A *szituáció típusok* sokféleképpen mutathatók be. Részben térbeli lokalitás jellemzi (például itt-ott, jobbra-balra), részben időbeli lokalitás (például ma-tegnap-holnap, előbb-később), részben pedig szimbolikus (társadalmi) lokalitás (például ugyanaz az előadás mást ér/jelent, ha „egyetemi előadásaim” egyike, és mást, ha „a JPTE-n tartott előadásaim” egyike: a különbség megértéséhez az előfeltett tudások különbségét kell számba venni, hiszen ezekben vannak rögzítve a szituációk szimbolikus különbségei).

Sajátos szituációtípusokat írhatunk le, ha a *harmadikkal* kapcsolatos szituációkat vizsgáljuk: a sugdolózásról, a hallgatózásról, a leskelődésről van szó, de a megfigyelésről is, például kutatási célból; vagy a célzásról, ahol az elsőrendű címzett éppen a harmadik: „a lányának mondom, hogy...” – hogy az orvosságkereső kérdésre is visszautaljunk.

Vannak szituációtípusok, amelyek karakterizálása legegyszerűbben tematikus jellemzésével végezhető el. Így járunk el, ha például az *iskolai* kommunikációról beszélünk, vagy ha az *orvos és a beteg* kommunikációjáról, vagy egyszerűen *orvosi* kommunikációról (vö. például Buda 1993, 1994, 1995, 1998, Németh 1994, Tringer é. n., Vannesse 1989), vagy ha a *bíróságon* folyó kommunikációról (vö. például Drew 1985, Kengyel 1993), vagy ha egy *tárgyaláson* folyó kommunikációról (Scott 1981).

Van néhány sajátos szempont a szituációk tipologizálásában, amelyek valójában dichotóm leírásokhoz vezetnek. Ilyen például *privát vs. nyilvános* dichotómia (nyilvánvalóan egészen más szituációk adódnak például az iskolai tanórák alatt, mint a tanórák közötti szünetekben; ennek a dichotómiának a mentén érthetők meg az olyan furcsaságok is, mint amikor a feleség férjét családi környezetben kívül is „apá...”-nak, „édesem!”-nek szólítja, vagy ha a feleség férjét a családon belül is „igazgató úr!”-nak szólítja; ugyanígy más szituációk adódnak a hivatalban akkor,

amikor főnök-beosztott viszonyban kell megbeszélni valamit, mint akkor, ha – akár ugyanazon személyek – barátokként dialogizálnak). Hasonló dichotómia a *személyes (intim) vs. személytelen* is; vagy a *formális vs. informális* (az iskolában vagy a bíróságon a legtöbb kommunikáció oly mértékben szabályozva van, mint ahogy például a bírósági tárgyaláson rendreutasítják a tanút, ha a kérdésre adandó válasz helyett visszakérdez); vagy a *legális vs. illegális* (például hallgatási fogadalmat tett szerzetesnek beszélni, az iskolában sügni) stb.

Ha éppen úgy adódik, hogy az egyik saját gyerek és egy unoka többé-kevésbé ugyanazokban az években éli gyermek éveit a családban, teljesen nyilvánvaló, hogy más lesz a gyermek kommunikációja apjával, mint az apának nagyapaként unokájával. És még inkább különbözik a kommunikáció azzal a gyerekkel (saját gyerekének barátja) a játszótéren, akivel csak egyszer-ször találkozik. A szituációk egyik legalapvetőbb jellemzője (és így tipológiai jegye) tartósságukból meríthető. Egészen másként veszi föl a nagyapa unokájával a beszéd fonálát, mint saját gyerekével. A játszótéri gyerek baráttal pedig fel sem merül egy sereg dolog: alig-alig vannak kölcsönös személyes tudások, a legtöbb fontos/érdekes téma ki van zárva (például gyermekünk min és miért perlekedett testvérével tegnap délután; mit mondott a nagymama a közelgő születésnap ajándékáról és így tovább). Az apa gyermekével akár mondat közben abbahagyhatja a beszélgetést, hiszen mindjárt becsöngetnek az iskolában, és a gyerek is biztos lehet benne, hogy délután ott lehet folytatni, ahol reggel abbahagyták.

Fontos különbségekre lehet rámutatni az *alkalmi vs. állandó* dichotómia segítségével. Ebben is különbözik például a két ismeretlen ember véletlen találkozásakor keletkező dialógus a családi dialógustól, amelyben a szülők és gyermekeik folyamatosan benne vannak még akkor is, ha napközben a gyerekek iskolában, a szülők pedig munkában...; vagy attól a dialógustól, amelyet szomszédainkkal folytatunk, bár talán csak hetente egyszer váltunk néhány szót egyikükkel-másikkal.

Ez a dichotómia alapozza meg a személyközi kommunikációval kapcsolatos egyik legfontosabb jelenséget, a *kommunikációs hálózatokat* is. Manapság nagyon sokan gondolják úgy, hogy a személyközi kommunikáció éppen hálózatba integrálódva válik a társadalmi kommunikáció részévé. Ha ezzel az állásponttal nem lehet is maradéktalanul egyetérteni, annyi minden kétséget kizáróan elfogadható, hogy a hálózatokat mint a személyközi kommunikáció szituációinak sajátos kiterjesztéseit tekinthetjük. Noha az itteni bemutatás szerint alkalmi hálózatról önellentmondás volna beszélni, a hálózatok maguk lehetnek formálisak és informálisak, legitimek és illegitimek egyaránt. Sőt lehetnek *hierarchizáltak* és *nem hierarchizáltak*. Ezekkel a hálózatokkal nagyon sok különböző formában találkozunk mindannyian mindennapi életünkben és egyebütt. Amikor a *szolgálati út* betartásáról van szó, erről beszélünk; amikor *ügyrendeket* tanulmányozunk vagy éppen készítünk, hálózatot tanulmányozunk vagy koncipiálunk és így tovább.

2.1.2.5 A személyközi kommunikáció csatornái • A kommunikátum mindig valamilyen csatornában jelenik meg. A csatorna az az érzékszervileg felfogható modalitás (vizuális, auditív, taktilis és így tovább), aminek valamilyen paramétere szerinti változásai (például a hang frekvenciájának, az adott frekvenciájú hang intenzitása-

nak, a fény hullámhosszának, az adott hullámhosszú fény intenzitásának, illetőleg az adott pontra vetülő fénysugár hullámhosszeloszlásának, az adott pontra vetülő fénysugár hullámhossztartománya intenzitáseloszlásának – és így tovább – változásai) hordozzák a kommunikációt (és többnyire benne a szignifikációt), s így vonatkoznak a szignifikátumra: voltaképpen ezek a változások teszik ki összességükben a szignifikánst.

Ebből a leírásból már talán sejthető, hogy a személyközi kommunikáció eseteivel kapcsolatban megtárgyalt szignifikánsok és a csatornák között a fogalmi megfelelés nagyon kiterjedt. Tulajdonképpen szignifikánsról a neki megfelelő csatorna nélkül nehéz bármi megállapítást tenni. És ez igaz éppen fordítva is. Sőt, e koncepcionális egymásrautaltságba a kódot is be kell kapcsolni.

2.1.3 A személyközi kommunikáció dinamikája

A kommunikáció kutatása mindig is figyelt a szerkezeti viszonyok mellett a dinamikus viszonyokra is. Ha a kommunikációt a személyközi kommunikáció perspektívájában eseménynek (aktusnak, aktivitásnak) látjuk, akkor ennek időbeli lefutása ugyanúgy a vizsgálat tárgya kell hogy legyen, mint az esemény időbeliségéből kiemelt kommunikáció szerkezetessége.

Az első vizsgálatok az információátadás sebességét, a kódolás és az inverz művelet, a dekódolás folyamatát (bár többnyire ténylegesen csak vélt logisztikáját) igyekeztek vizsgálat alá vonni (vö. például Shannon–Weaver 1949). Manapság azonban a dinamikus vizsgálódások előterében a személyközi kommunikáció időben kibontakozó szerkezete esetében más kérdések állnak.

Három szakasz különböztethető meg ezen belül: a kommunikáció felépüléséé, belebonyolódásnak nevezve ezt; a kommunikáció szertefoszlásáé, kihátrálásnak nevezve ezt; és a kommunikáció törzséé, amelynek szerkezetét a benne követett stratégia határozza meg.

2.1.3.1 A belebonyolódás és a kihátrálás • A belebonyolódás során kerülnek partneri kapcsolatba a kommunikátorok. Ekkor definiálják saját szerepüket, ekkor definiálják magát a szituációt, ekkor definiálják a témát. Vagy éppen a témák sorrendjét. Gyakran megfigyelhető szülői viselkedés a heves, esetenként hangos mesélésbe kezdő gyermeket kissé leinteni egy „Csendesebben, nem az óvodában vagyunk!” felkiáltással. Vagyis: a szerep definiálásán értjük azt, hogy a kommunikáció egyik résztvevője felkínál egy sajátos szerepet (szerepmegvalósítást), a másik résztvevő pedig ezt elfogadja, vagy módosítani igyekszik rajta explicit vagy kevésbé explicit megnyilvánulásokkal. Az előző megnyilatkozást esetenként tekinthetjük a szituáció definíciójával kapcsolatosnak is. Az sem ritka jelenség, amikor a gyerek szüleihez fordulva azt kérdezi, hogy „Apu, kérdezhetek valamit?”, s az a válasz, hogy „Miért kell ezt kérdezni?”, s úgy érti a megszólított, hogy szülőként folyamatosan készen áll a gyermeki kérdésekre válaszolni, ezt nem kell külön definiálni. Vagyis azt igyekszik gyermeke fejébe vésni, hogy a permanens családi kommunikáció más, mint egy alkalmi dialógus. A családon belül nincs szükség a szerep definiálására sem, hiszen

nemcsak most mutatkoznak meg a partnerek egymás számára szülőként, illetőleg gyerekként, így van ez már egy darab ideje.

Vagyis a szerepmeghatározás esetenként lehet csupán annyi, hogy a kommunikátor saját szokásos és partnere számára is ismert szerepétől nem tér el. Lehet azonban ennél bonyolultabb is. A szituáció meghatározása sokszor nem igényel külön erőfeszítést: az utcán egy járókelőt információkéréssel megszólító kommunikátor azért van könnyű helyzetben, mert az információkérés szituációja erősen standardizált helyzet. A családon belül folyó kommunikációnak sem szükséges napról napra meghatározni a szituatív elemeit: ezek többnyire adóttak. Bár nem mindig, egy-egy helyzetváltozást követően (férjhez megy a lány, elköltözik az egyetemre került fiú, hozzánk költözik a magát egyre nehezebben ellátó nagy és így tovább) a családi kommunikáció valamennyi résztvevőjének saját helyzetét s így az egész szituációt újra kell definiálnia, de sokszor még saját szerepét is. A téma meghatározása természetesen lehet csupán annyi is, hogy valamelyik témába belevágnak, és nem zárnak ki másokat. Lehet azonban ennél bonyolultabb is a témameghatározás.

A kommunikációban részt vevő ágensek lehetőségei gyakran különbözőek. Többnyire az esetleges résztvevők között kialakítható szerepviszonyok döntik el előzetesen, ki kezdeményezhet belebonyolódást, s kezdeményezhet-e egyáltalán. A szereptípusok is rejtjenek opciókat, illetőleg korlátokat. Női szerepmegvalósítások esetén például sokkal több a kezdeményezéssel kapcsolatos korlát, mint a férfi szerepmegvalósítások esetén. Tüzet kérni talán még manapság is meglepő, ha felnőtt nő kéri; viszont nincs benne semmi meglepő, ha diákkorú lány az, aki tüzet kér egy diákkorú ismeretlentől. Néhány évtizede ez nem meglepő volt, hanem elképzelhetetlen még nagyobb városban is, illetőleg olyan implicit kommunikációnak számíthatott, amely az explicit tűzkéréstől teljesen függetlenül szexuálisan felhívó tartalmú volt.

A belebonyolódásnak van – továbbá – *mértéke* is. Gyakran tapasztalható, hogy a kommunikációban részt vevők egyike minden 'rezzenésével' azon van, hogy sikerre vigye kommunikatív vállalkozását, míg partnere csak ímmel-ámmal vesz részt a beszélgetésben, figyelme elkalandozik, sőt talán egyenesen azt kommunikálja – akár verbális megnyilvánulásai ellenére is –, hogy nem érdekli a téma, vagy éppen más köti le most a figyelmét. A belebonyolódásban mutatkozó különbségeknek azonban nem csak alkalmi (kontingens) okai lehetnek. A különbségeknek itt is lehet másféle forrása is: a férfias és a nőies szerepmegvalósítás például az esetek jelentős részében különböző mértékű belebonyolódásokat követel a kommunikátoroktól, és különböző mértékű belebonyolódásokat enged meg. Seregnyi olyan téma van, ami iránt érdeklődni, sőt hevesen érdeklődni jellegzetesen női dolog; van olyan is, ami iránt érdeklődni illetlenül férfias és így tovább.

A kihátrálás mint a személyközi kommunikáció jelensége természetes: a felépült kommunikáció egy idő után, például mert megoldódott a probléma, amelynek létrejöttét köszönhetette, természetes módon megszűnik. Fenntartható volna (még), de minek. Fontos azonban az, hogy ennek adják is jelét a kommunikátorok. Ahogy a belebonyolódást is segítik sajátos, elsősorban nem verbális jelzések, úgy a kihátrálást is. Igaz, a normális esetekben gyakoribb a verbális jelzés. Megköszönjük a beszélgetést, és dolgunkra megyünk. Nincs azonban ez mindig így. Részben lehetnek különbözőek a résztvevők helyzetértéklései, részben az érdekeik és a belőlük fakadó

manőverek is. Ilyenkor sokkal gyakoribbak azon a nem verbális gesztusok, amelyek távolítanak, amelyek a kommunikációs szituációt valamilyen irányba kinyitni óhajtják, például egy harmadik személy bevonásával vagy másként.

A kihátrálásnak lehet oka az is, hogy a kommunikációs szituációban vagy éppen a partner viselkedésében *elidegenítő támpontok* vannak. Ha a partner csak *színeli* a belebonyolódást, akár udvariasságból, akár cinizmusból vagy más okból teszi ezt, előbb-utóbb meglesz a hatása. Ha az interakciónak nem alakul ki közös *fókusz*a, vagyis ha a „süketek párbeszéde” folyik, akkor ennek is meglesz a következménye előbb-utóbb. Számítatlan oka lehet annak is, ha nem találják a kommunikátorok a közös nyelvet: akár a szó szoros értelmében nincs mindkettőjük által egyaránt ismert nyelv (kommunikációs rendszer), akár átvitt értelemben is: például azon a módon, ahogy egy bizonyos nyelv (akár a magyar) *kidolgozott és korlátozott kódjában* beszélők nem feltétlenül értik meg egymást (vö. Bernstein 1971, Lawton 1968). Ha nagy a *zaj*, vagy bármi más zavaró tényező jelenik meg a csatornában, akkor is hasonló a végeredmény. És nincs ez másként a *tele száj*jal való beszélés esetén sem.

2.1.3.2 Stratégiák a személyközi kommunikációban • A személyközi kommunikáció *stratégiája* az a viselkedésminta-lánc, amely a kommunikáció törzsének szerkezetét kialakítja. A kommunikáció *törzsének* strukturáltsága voltaképpen ugyanannak a *territoriális viselkedésnek* a megnyilvánulása, mint a korábban szóba hozott *szerepviselkedés*, vagyis a kommunikációnak szerepek mögé húzódása. Egy efféle megfogalmazás helyett a kommunikációkutatás néha az *intimitás* (mint a nyíltság, az őszinteség, a leplezetlenség) kategóriája köré rendezi a stratégiák vizsgálatának értelmét, mondván: a kommunikátor célja az intimitás, vagyis a stratégiamentesség elérése. Ebben az érvelésben azonban két dolog keveredik: a problémamegoldás szempontja, amely a nyereségmaximálást jelenti, és a biztonságra törekvés a problémamegoldás szempontjából, vagyis a költségminimalizálás. Ha a nyereségmaximálás és a költségminimalizálás addicionális viszonyban van egymással, akkor lehet azt mondani, hogy az intimitás elérése egyúttal a probléma megoldását is jelenti, ha azonban ezek nem addicionálisak, mint a valóságos esetek legnagyobb részében, akkor nincs értelme a nyereségmaximálás és a költségminimalizálás közös eredőjéről beszélni vagy éppen ebben látni a kommunikáció értelmét.

Nagyon gyakran forgatókönyvként vannak a stratégiák bemutatva. A forgatókönyv viselkedésminták (benne igényelt szerepek) rendezett halmaza (vagy sora) választásokat megengedő elágazásokkal és feltételekkel; valamilyen cél elérését, probléma megoldását adja; többnyire kétszemélyes (bár néha kettőnél több): alkalmi vagy állandó partnerek részére. A forgatókönyv nyilvános és személytelen tudások halmaza.

A kommunikátornak (vagyis a kommunikációban részt vevő személynek) életre szóló forgatókönyvéről is beszélhetünk. Ez a *sorskönyv*: a sorskönyv a gyermekkorban kialakított, a szülők által megerősített, vagyis a primer szocializációs környezet által meghatározott és a későbbi események által 'igazolt', vagyis a szekunder szocializációs környezetben: az iskolában és olyan más nyilvános helyeken szerzett tapasztalatokkal kiegészült nem tudatos életterv, amely orientálja tulajdonosát abban, hogy mit kell és miként észrevennie, mikor mit kellene tennie és így tovább. Ez a sorskönyv karakteres tudáskészlet is egyúttal, vagyis megállapítható belőle az,

hogy tulajdonosa a nyertesek oldalán áll-e az életben, vagy vesztesek oldalán; hogy szociabilis-e, vagy nem, és így tovább (vö. például Berne 1972).

A személyközi kommunikációban érvényesülő *stratégiák* tudása *hogyan* típusú tudás, vagyis *kompetenciatermészetű*. A forgatókönyv nyilvános, radikális és rövid idő alatt bekövetkező változásai végeredményben rombolások, amelyek a szociokulturális változások, katasztrófák (háború), akkulturáció eredménye.

Manapság két fogalompár mentén kísérelhető meg a stratégiák mint sajátos viselkedésminta-láncok tipizálása. Vannak ugyanis olyan stratégiák, amelyek *kompetitívek*, és vannak olyanok, amelyek *kooperatívok*. Magukat a stratégiákat vagy *tematikus* módon írják le (betegség, vásárlás, házasság stb.), vagy pedig *témáinvariáns* módon.

Mindazonáltal manapság még nagyon kevés olyan kutatási megállapítás ismert, amelyek standardnak tekinthető képbe látszanak elrendeződni. Manapság inkább egymással kapcsolatot nem tartó vizsgálatok egymás 'nyelvére' nehezen lefordítható eredményeivel lehet csak érzékeltetni a személyközi kommunikáció stratégiájának a problémáját. Éppen ezért még nem egészen világos, hogy e négy fogalom magukat a stratégiákat jellemzi, vagy inkább a kutatási hipotézisek nyelvében megjelenő terminusok 'csak'.

2.1.3.2.1.1 A kompetitív stratégiákról • A *kompetitív* stratégiák alapjait a kommunikátorok vetélkedésében, egymással szembeni versengésében lehet látni. Ez az alaphelyzet a *játékelmélet* szokásos terminusaiban azt jelenti, hogy a vetélkedés során az elérhető *nyereség* megosztása a tét. Az egyik kommunikátor végeredményben nagyobb tudhat magáénak, a másik kevesebbet (beleértve azokat a szélső értékeket is, hogy az egyik mindent megnyer, a másik semmit), vagyis a vetélkedés során az elérhető nyereség nem növekszik, de talán nem is csökken. Ezért szokás az olyan játszmákat, amelyek kompetitív stratégiákon alapszanak, *zéró összegű* játszmáknak nevezni. Az efféle stratégiák igen gyakran 'gazdaságossági alapon' vannak interpretálva: a résztvevők nettó jövedelmük (bruttó jövedelmük és költségeik: például a mérgeledés, az időráfordítás stb.) különbségének maximálására törekszenek. Amely ágens számára az egyenleg a játszma végeztével pozitív, az nyert az 'ügyleten', amelyik számára az egyenleg negatív, az veszített.

Mindazonáltal az is lehetséges, hogy a kompetíció eredményeként ténylegesen kisebb az összes realizált nyereség, mint az elvben lehetséges volna. Vagyis előfordulhat az, hogy bár az egyik ágens nyertesként tekinthet magára, végeredményben együttesen mindkét ágens (valamennyi ágens) vesztes, mert a nyereség és a költség különbsége nem maximális, esetleg az összköltség nagyobb, mint az összes bruttó nyereség.

A nyereségnek (de a veszteségnek is) az 'egysége' a *simogatás*: minden olyan aktus simogatásnak számít, amelyben a partnernek átadott elismerésről van szó, a jelenlét nyugtázásáról (voltaképpen fátikus funkciójú kommunikációról). A simogatást gyakran semlegesebb terminussal *sztróknak* nevezik, és beszélnek különböző típusairól (mint például a *pozitív sztrókról*, egy olyan sztrókról, amelyet kellemesnek érez az, aki kapja; a *negatív sztrókról*..., amelyet kellemetlennek...; a *hamisított sztrókról*, vagyis a felszínen pozitívnak tűnő, de valamely negatív jegyet is tartalmazó sztrókról; illetőleg a *habcsókdobálásról*, amely nem őszinte pozitív sztrókok kiadását jelenti) (vö. Berne 1968, 1973, Stewart-Joines 1987).

2.1.3.2.1.2 A kooperatív stratégiákról • A kooperatív stratégiák résztvevői nem abban látszanak érdekeltnek lenni, hogy a partner rovására jussanak nyereséghez, hanem inkább abban, hogy a partnerek közös erőfeszítésével az elérhető összes nyereség maximálása által jusson (nagyobb) nyereséghez. Ilyenkor a partnerek nem egyszerűen saját 'profitra' törekszenek.

A kooperatív stratégiák esetében a játszma végeredményében olyan jövedelmek is megjelenhetnek, amelyek nem oszlanak meg a résztvevők között, pontosabban a játszma valamennyi résztvevőjének jövedelmét növelik, míg a költségek megoszlanak. Ilyen jövedelem például a dialógus olyan eredménye, amely egy helyzet közös (kölcsonös) megértését eredményezi, általában olyan problémamegoldó interakciók, amelyek esetében a dialógus résztvevői ugyanannak a problémának a megoldásában érdekeltek, vagy éppen csak közös erőfeszítéssel képesek ezt megoldani, külön-külön nem.

Kooperatív stratégiák esetén győztesnek tekinthető az ágens akkor is – a kommunikációban részt vevő partnerek szerepviszonyaival összefüggésben, például szülő-gyermek viszony esetében –, ha a nyereség a másíknál realizálódik.

2.1.3.2.2.1 A stratégiák tematikus megközelítése • Időjárás mindig van – szokás mondanivaló, és azt értik ezen, hogy olyan beszélgetési téma ez, amelyet gyakorlatilag bármikor, bárhol, bármely helyzetben beszédtemává lehet tenni, legyenek a kommunikációs partnerek férfiak vagy nők, sőt férfiak és nők vegyesen. Ilyen – gyakorlatilag igen széles határok között bármikor megpendíthető – beszédtema több is van az időjárásról. Az iskoláról, a futballról és a kormányról is szinte mindig lehet az időjárás módján, azaz ártatlanul és következmények nélkül beszélni: „...az semmi, tegnap mesélt Pisti, a nagyobbik fiam [a húgom fia, a szomszéd fia stb.], hogy a tanító néni szerint az ember nem a majomtól származik...” Vannak viszont olyan beszédtemák, amelyek a kommunikációs partnerek nem szerepei szerint válnak témává: az almáspite sütésének rejtjelmeit gyakrabban beszélnek meg nők nőkkel, mint férfiakkal vagy éppen férfiak férfiakkal (hacsak nem cukrászok). És inkább férfiak (vagy fiúk) szájába való témának szokás vélni azt, hogy „a Fradi már megint...”.

Efféle beszélgetéseket többnyire olyankor kezdeményezünk, vagy veszünk belőlük részt, ha mulatni akarjuk az időt. A fogorvosi váróban többnyire hasonló okból és mindenki hasonlóan némi feszültséggel várja, hogy sorra kerüljön: az idő lassan és tagolatlan megfoghatatlanságban múlik. Ilyenkor kifejezetten feszültségoldó (különösen, ha átlapoztuk már az összes, ugyancsak feszültségoldó funkcióval kikészített képeslapot), ha megszólal a mellettünk várakozó, és beszédbe elegyedhetünk vele. A beszélgetésnek nincs tétje: aligha valószínű, hogy üzleti partnerünk szólít meg, és ha már így kell egymás mellett várakoznunk, beszéljük meg a tegnapi nyitva maradt kérdéseket, és takarítsuk meg a holnap erre szánt időt. S bár a beszélgetésnek nincs efféle tétje, mégis nyereségünk van belőle: észrevétlenebbül múlik az idő, pusztán azért, hogy nem saját feszültségünkre gondolunk, oldódik is és így tovább.

Időtöltésnek hívják azt a dialógusokban vagy (kis)csoportos közvetlen emberi kommunikációkban érvényesülő stratégiát, amely kooperatívnak számít, és lényegileg nincs más rendező elv benne, mint az idő(köz) strukturálása: a tagolatlan időt

többé-kevésbé azonos méretű részekre bontani. Az emberek beszélnek valamiről, majd másról, de nincs szándékukban semmi egyéb, például az, hogy tegyenek is valamit. Ennek az időstrukturálásnak a módja az egymással lazán vagy éppen sehogyan sem kapcsolódó témák felvetése félig-meddig ritualizált (vagyis jól bejáratott) lépésekben (vagyis az időköz kezdetének és végének jelzésében): „hallotta-e, hogy...”, „járt-e már...”, „mennyibe került...” és így tovább. Ezek a különböző időtöltések témájuk szerint különböztethetők meg (Berne 1968).

Az időtöltés mellett a játszmat szokás még a stratégiák tematikus megközelítésére példaként említeni. A játszmat kompetitív stratégiák. Ez a forgatókönyvtípus is tranzakcióból épül fel, amely sztrókok cseréje és a forgatókönyv strukturális egysége. Az időtöltés típusú stratégiával ellentétben a játszmatban mindig van valamilyen rejtett cél, valami olyan egzisztenciális céltételezés, amelynek a kommunikatív esemény időtartamának nagyobb részében rejtve kell maradnia, hiszen ha a partner korábban észreveszi, hogy valójában mi is a cél, olyan ellenlépéseket tesz esetleg, amelyek megnehezítik, esetleg meg is akadályozzák az eredeti cél megvalósulását, s így a kommunikáció – legalábbis kezdeményezőjének perspektívájából – sikertelenné lesz.

A) Fehérné javasolja férjének, hogy menjenek moziba. Fehér beleegyezik.

Ba) Fehérné „öntudatlan” nyelvbotlást követ el. Beszélgetés közben fesztelenül megemlíti, hogy festetni kellene. Ez költséges dolog, és Fehér nemrégiben tudtára adta, hogy anyagilag nem a legjobban állnak; kérte, hogy – legalábbis a következő hónap elejéig – ne hozza zavarba, ne bosszantsa valamilyen új pénzkidácsi javaslattal. Fehérné tehát szerencsétlen pillanatban hozakodik elő a ház állapotával, és Fehér durván válaszol.

Bb) A másik alternatíva: Fehér tereli a házra a beszélgetést, s így Fehérné nehezen tud ellenállni a kísértésnek, hogy meg ne említse, festeni kellene. Fehér ugyanúgy, mint az előző esetben, durván válaszol.

C) Fehérné felhúzza az orrát; közli, hogy amennyiben Fehér ilyen csapni való hangulatban van, akkor nem megy vele moziba, legjobb lesz, ha Fehér egyedül megy. Mire a férj: ha így gondolja, akkor elmegy egyedül.

D) Fehér moziba megy; Fehérné otthon hagyja, hadd babusgassa a rajta esett sérelmet.

A játszmatban kétféle trükk is lehetséges:

1. Fehérné múltbeli tapasztalatai alapján nagyon is jól tudja, férje nem várja el tőle, hogy komolyan vegye a bosszankodását. A férj valójában nem akar többet, mint egy kis méltánylást, amiért olyan keményen dolgozik a család megélhetéséért. Ha ezt megkapná, akkor kart karba öltve boldogan eltávozhathának. De Fehérné visszautasítja a játszmat, és a férj úgy érzi, hogy csúfosan cserbenhagyták. Csalódottan és neheztelve megy el, a feleség látszólag vérig sértve, valójában titkos győzelemérzettel marad otthon.

2. Fehér múltbeli tapasztalatok alapján nagyon is jól tudja, felesége nem várja el tőle, hogy komolyan vegye a sértődöttségét. Az asszony valójában csak annyit akar, hogy gyengéd szavakkal kicsalogassák sértődöttségéből. Ha ez megtörténne, akkor kart karba öltve boldogan eltávozhathának. De Fehér visszautasítja a játszmat, és tudja, hogy ez nem becsületes; tudja, hogy az asszony arra vágyódik, hogy kedves-

kedéssel elcsalogassa, de úgy tesz, mintha ezt nem tudná. Elmegy, vidáman és megkönnyebülten, de megbántott ábrázattal. Az asszony csalódottan, neheztelve marad otthon.

A győztes pozíciója, naivan nézve, mindkét esetben kikezdehetetlen: a férj vagy a feleség mindössze annyit tett, hogy a másikat szó szerint értette. Ez világosabb az 2. esetben, ahol Fehér készpénznek veszi, hogy Fehérné nem akar menni. Mindketten tudják, hogy ez nem igaz, de az asszony, mivel kimondta, sarokba szorult. Ami pedig a nyereséget illeti: a filmek mindkettőjükre ösztönzőleg hatnak szexuálisan; több-kevesebb bizonyossággal előre tudják, hogy miután hazaértek a moziból, szeretkezni fognak. Ezért az a fél, amelyik el akarja kerülni az intimitást, kezdeményezi a játszmat (vö. Berne 1968, 117–118).

A játszma rejtett tranzakciók folyamatos sorozata, amely meghatározott, előre látható kimenet felé vezet; nemegyszer ismétlődésekbe bocsátkozó, a felszínen hirtelt érdemlő, rejtett indítékú tranzakciók ismétlődő készlete. Vagyis a játszma a) kívül van a felnőtt tudatosságon, b) csak akkor válik kifejezetté, ha a résztvevők átkapcsolnak az adott viselkedésmódra, és c) azt eredményezi, hogy mindenki zavarba jön, félreértettnek érzi magát, és a másik személyt kívánja okolni mindenért. Van néhány állandónak tekinthető szerkezeti eleme:

horog: a játszmaóra való felhívást képviselő tranzakcionális inger;

gyenge pont: vagyis a tranzakcionális válasz, amelyben a partner elfogadja a játszmaóra szóló felhívást;

válasz: horog és gyenge pont párok sorozata a belebonyolódás után; ez lehet egyetlen is, de lehet akár több is, akár évekig tarthat ugyanabban a játszmaóban;

átkapcsolás: a játszmaóra az a pontja ahol a játékos a nyereség begyűjtése érdekében szerepet vált;

szembesülés: a partner által közvetlenül az Átkapcsolás után megtapasztalt pillanatnyi zavar;

kiegyenlítés: a játszma résztvevői összegyűjtik a különféle sztrókokat a kiértékeléshez.

Nyilvánvalóan nincs mód itt minden részlet, valamennyi finomabb elemzés bemutatására, amelyek a visszahúzódtól (az az időstrukturálás egy módjától, amelyben az egyén nem lép tranzakcióba másokkal) az incidensig tartanak (egy olyan látszólagos szabálytalanságig, amelynek értelme abban található meg, hogy rejtett szabálykövetést valósít meg a tisztán formálisból a 'személyes'-be). A más hivatkozott szakirodalom alapján azonban ezek a részletek könnyen tanulmányozhatók.

2.1.3.2.2.2 A stratégiák nem tematikus (vagy témainvariáns) megközelítése • A kérdés az, hogy mit is mond A B-nek arra a kérdésre, hogy megy a munka C-nek a bankban: „Hát elég jól, szerintem; szereti a kollégáit, és még nem csukták börtönbe.” S hogy ez a mondás mit is ér valójában? Avagy más szavakkal mi is az, amit még mondunk, amikor mondunk valamit? Sőt, így is kérdezhetjük: mi is az, amit csakugyan mondunk, amikor mondunk valamit? Látszólag nagyon egyszerű a válasz, de annak taglalása, hogy mi mindenre is kell ügyelni a kérdésre adandó válaszban, már akár hosszú is lehet. Vegyük például azt az esetet, amikor a szolgálatvezető őrmester – az idegenlégióban – egy soha elmúlni nem akaró vasárnap délután

- odaszól az irodájában az írónak: „Meleg van!”, de az a füle botját se mozditja; majd kisvártatva
- újra szól: „Mondom, meleg van!”, amire az írónak már válaszol: „Hallom”; majd újabb percek után már ordítva mondja: „Miért nem nyitod ki az ablakot?”, amelyre az írónak képes azt válaszolni: „Hát, mert nem mondta!”;
- ezt követően feláll, odamegy az ablakhoz kinyitja, de még ugyanazzal a modulattal be is csukja. A hatás az őrmester részéről nyilván leírhatatlan, de szükségtelen is.

Az írónak ebben a rövid történetben legalább három súlyos kommunikációs hibát követett el: egyrészt figyelmen kívül hagyta azt (vagy nem is volt tudatában annak – és így tovább), hogy ha szólnak hozzá, akkor – ha csak tehetjük – válaszolunk, vagyis kiindulópontunk az együttműködés, s ebben az esetben semmi jele nem volt annak, hogy az őrmesternek ne lett volna módja együttműködni. Másrészt amikor válaszolt, vagyis ráállt az együttműködésre, rossz választ adott, mert az adott esetben nem egy állítás nyugtázása az adekvát (vagyis az együttműködést megvalósító) válasz, hanem az engedelmesség, vagyis a rejtett felszólítás (utasítás, netán: parancs) nyílt végrehajtása. Harmadrészt akkor hibázott az írónak, amikor figyelmen kívül hagyta azt (vagy nem is volt tudatában annak – és így tovább), hogy a dolgok ismeretében az ablaknyitásra vonatkozó felszólításban az is benne van, hogy nyitva kell hagyni, sőt gondoskodni kell a nyitáskor arról, hogy nyitva maradjon és így tovább. Ez a három hibatípus lehet ismerős az ágencia elemzéséből is: az első hiba a szerepfelfogással összefüggésben is megragadható, a másodikként említett a kommunikációs rendszer ismeretével kapcsolatban, végül a harmadik a világ ismeretével kapcsolatban.

A másodikként és a harmadikként említett hibát másként fogalmazva, az írónak tévedése abban állt, hogy rosszul következtetett az őrmester által szándékoltakra: azt hihette, hogy csak úgy mondani akart valamit, esetleg beszélgetni, de nem gondolta, hogy utasította. Szokás ezt a 'következményt' *implikaturának* nevezni. A harmadik anomália az írónak feltételezéseivel kapcsolatos tévedésekről szól: ezt *pre-szuppozíciónak* is szokás nevezni (vö. például Buda 1978, Grice 1975, Harder-Koch 1976, Kiefer 1983).

A személyközi kommunikációban érvényesülő stratégiák témainvariáns vizsgálata azt kutatja, hogy miféle 'kalkulációk' vannak (vagy lehetségesek) a kommunikatív manőverekkel kapcsolatban az ágens (kommunikatív) szándékának megvalósítására. Ezek a lehetőségek szabályszerűségeket mutatnak, s többnyire pragmatikai természetűnek tekintik. Gyakran e szabályszerűségeket vizsgálatát *inferenciális pragmatika* néven foglalják össze.

Szabályszerűséget kell mondanunk, s nem szabályt. Azok a 'kalkulációk', amelyekről a stratégiák vizsgálatok szó van, nem szabálykövetők, sokkal inkább olyan elvek érvényesüléséről van szó, amelyek hasonlítanak a szabályok formájában megadhatókhoz, de azoknál talán általánosabbak: önmagukban még nem alkalmazhatók konkrét helyzetekben, először értelmezni kell őket az adott helyzetre. Szokás az efféle szabályszerűségeket *maximának* nevezni.

A személyközi kommunikációban érvényesülő kooperatív stratégiák témainvariáns leírásaiban érvényesülő maximákat Grice kezdeményezésére *konverzációs*

maximáknak szokás hívni (Grice 1975). Ezek a maximák voltaképpen az együttműködés alapelveit töreksenek megragadni: a kiindulópont az a feltételezés, hogy a személyközi kommunikáció ágensei egyrészt követik ezeket, másrészt egymástól is elvárják (egymásról is feltételezik) megtartásukat. Az együttműködés elvével megjelenő problematika azonban sokkal tágabb, bizonyos értelemben parttalan: mindazonáltal még e 'veszélyes' voltában sem hagyható figyelmen kívül (vö. például Buda 1978, Fukuyama 1995, Habermas 1981, 1995, Hankiss 1978, Simon 1982).

A konverzációs maximáknak eddig négy típusa lett feltárva: a nyújtandó információ mennyiségére; a minőségére (amely kommunikáció igazságával van kapcsolatban); a viszonyra; és a modorra vonatkozó (amely a másik három típusal ellentétben nem a mit mondunkkal, hanem a hogyan mondjukkal van kapcsolatban). A maximák Grice megfogalmazásában:

Mennyiség

1. Hozzájárulásod legyen a kívánt mértékben informatív (a társalgás pillanatnyi céljai szempontjából).

2. Hozzájárulásod ne legyen informatívabb, mint amennyire szükséges

Minőség

0. [szupermaxima] Próbáld hozzájárulásodat igazzá tenni.

1. Ne mondj olyasmit, amiről azt hiszed, hogy hamis.

2. Ne mondj olyasmit, amire nézve nincs megfelelő evidenciád.

Viszony (relevancia)

Légy releváns.

Modor

0. [szupermaxima] Légy érthető!

1. Kerüld a kifejezés homályosságát!

2. Kerüld a kétértelműséget!

3. Légy tömör (kerüld a szükségtelen bőbeszédűséget)!

4. Légy rendezett!

Való igaz, hogy általában nem lehet megmondani, mi a teendő a légy rendezett maxima megvalósításának ügyében: egy-egy konkrét esetben viszont már más a helyzet. Ennyiben bizonyosan jogos – a morálisból kölcsönösve a terminust – maximaként való kategorizálása e szabályszerűségeknek.

E kutatási irány kritikussai arra szokták hivatkozni, hogy a konverzációs maximák a hatékony információcsere szempontjából vannak összeállítva; az információcsere azonban a kommunikációnak csak egyik lehetséges funkciója, és nem az egyetlen. Sőt, szokás azzal is érvelni, hogy a nem kommunikatív célú interakciók is hasonló maximáknak vannak alávetve: maga Grice is elemzi ezt az ellenérvet egy autószerelőnek és segédjének autójavítást célzó interakciójával kapcsolatban.

Grice maximáinak igen kiterjedt szekunder irodalma ismeretes: megismerésük pedig roppant hasznos például annak megértéséhez, hogy miként is kapcsolódik a kommunikációkutatás egy-egy résztemája a filozófia (például az etika) tradícióihoz.

2.1.4 A személyközi kommunikáció zavarairól

Ami működik, az elromlik, de legalábbis elromolhat – tartja így egy evidensnek tűnő ökölszabály. Efféle 'evidenciák' könnyen kimondhatók: ahol hiba történhet, ott meg is történik. Ezért tekinthetjük is evidensnek azt, hogy a kommunikáció esetenként összezavarodik: néha szinte észrevétlen ez a zavar, esetleg csak igen rövid ideig áll fenn, néha viszont tartós és kijavíthatatlan. A kommunikáció zavara a zavartalan kommunikációban megmutatkozó teljesítményhez képest definiálható: a zavaró esemény ugyanis lerontja a kommunikációs teljesítményt; vagyis ahhoz viszonyítva lehet zavarként kategorizálni egy eseményt, hogy az segíti-e a kommunikáció szempontjából a problémamegoldást, vagy nem, hozzájárul-e, vagy sem.

A zavar fennállásának természetét tekintve három különböző típust lehet megkülönböztetni. A zavar lehet átmeneti (amikor tele szájjal beszél valaki), lehet tartós (például olyan betegségből adódóan, amely elvonja a figyelmet), és lehet rendszerszerű (ha például olyankor, ha a kommunikációban részt vevő ágensek között van retardált személy, vak vagy siket, esetleg szellemileg fogyatékos).

Ennek megfelelően a zavar elhárítása is mást és mást jelent, pontosabban: kell hogy jelentsen. Nyilvánvalóan vannak spontán folyamatok is, amelyek nyomán nem kell különösebb elhárítást végezni: lenyelte partnerünk a falatot (hogy az előző példánál maradjunk), és ezzel mindenféle célzott elhárítási akció nélkül megszűnik a zavar. Ez azonban nem azt jelenti, hogy az átmenetinek tekinthető zavarokban mindig spontán a zavar korrekciója. Alkalmanként rá kell kérdezni, hogy mit is mondott éppen partnerünk, mert valami zajos kamion ment el a ház előtt, s nem hallottuk (elég jól), amit mondtak. Más esettípusokban a zavar korrekciója esetleg kiterjedt, tervszerű és hosszabb időt igénylő akciósorozatot jelent. Így például nem egy pszichiátriai betegségnek a terápiája kommunikációs szempontból reszocializációt kell hogy jelentsen: valamilyen téves, rosszul működő szerkezetet valamelyikünk személyiségében kell lebontania a pszichiáternek és újra felépítenie kommunikációs úton. Megint másik esettípusban a zavarelhárítás maga is rendszerszerű kell hogy legyen: ennek lehet esetenként eszköze egyrészt a nagyothalló készülék vagy a szemüveg, másrészt a siketek jelnyelve vagy a vakok Braille-írása – csupán néhány jól ismert példát említve.

A zavar forrását tekintve a legegyszerűbb azt mondanunk, hogy vannak zavarok, amelyek forrása az ágensben keresendő (például inkongruens szerepmegvalósításában vagy a partnerek téves szituációértelmezéséből fakadó szerepzavarból), vannak olyanok, amelyek a kommunikációs rendszerben van (egy rossz telefonvonal esetében; vagy a kommunikációban részt vevő ágensek eltérő megítélésében arra vonatkozóan, mi minden is tartozik az adott esetben a releváns kontextusba; vagy abban, hogy a kommunikációban részt vevő ágensek a kölcsönösen használt nyelvnek nem ugyanazt a változatát beszélik: az egyik korlátozott kódban, a másik viszont kidolgozott kódban használja a magyar nyelvet), és vannak olyanok, amelyek forrása a kommunikáción kívüli világgal van kapcsolatban (szokták ezt az enciklopédikus tudásból eredő zavarnak is tekinteni, amikor a mohácsi vész időpontjának nem tudásából vagy rossz évszám 'tudása'-ból ered a zavar; vagy amikor számolási hibából ered, hogy ne csak mi típusú, de legalább hogyan típusú tudáshiányból eredeztethető kommunikációs zavarra is utaljunk).

A kommunikációs zavarok (forrásaik, természetük, elhárításuknak módjai) igen kiterjedt témát jelentenek a mai kommunikációkutatásban. Nem mondható ugyanakkor az, hogy önálló, egyetlen kutatási irányra szerveződött tematikáról van szó. Ennek következtében roppant nehéz is viszonylag áttekinthető és egységes képet adni róla. Ezért a további részletekért az olvasó csak a szakirodalomhoz fordulhat (vö. például Kézdi 1995, Zentai-Tóth 1999).

2.1.5 A személyközi kommunikáció mint társadalmi kommunikáció

Ha nincs valami nyilvánvaló zavar, ha nincs jó okunk azt feltenni, hogy nem azt mondja az, aki éppen mond nekünk valamit, akkor ha azt halljuk: „Esik az eső”, akkor abból indulunk ki, hogy az, aki mondta, azért mondta, mert úgy is gondolta, mert éppen az a helyzet, hogy esik az eső. A zavar felismerésében, a helyzet megítélésében és az elhangzottak szó szerinti értelmének megtalálásában azok a tudások vannak segítségünkre, amelyek – életvilágunk részeként – rendelkezésünkre állnak. Ezek a tudások az életvilágban azonban nem szubjektívek, nem egyikünk vagy másunk magántulajdona, hanem éppen ellenkezőleg: kölcsönös, mindannyiunk részére elérhető, nyilvános. Ezt a sajátos jelleget szokás társadalmi nevezni. És valóban, a társadalmi kommunikáció mindenekelőtt azt jelenti, hogy a személyközi kommunikáció s általában minden (másféle) emberi kommunikáció egyúttal társadalmi is.

Voltaképpen ez az állítás még élesebben is megfogalmazható: mindaz, ami történik velünk, s mindaz, amit teszünk, voltaképpen kommunikációnak (is) számíthat az emberek kontextusában, vagyis a társadalomban. Gyakran nem kommunikatív szándékú viselkedésünk is kommunikatívként értékelődik. Vagy fordítva fogalmazva: lehetetlen nem kommunikálni. Ha bármi okból megtagadjuk a választ a feltett kérdésre, s mindössze némán (esetleg még csökönyösen is) állunk: ez a gesztusunk is kommunikatív válik az emberi (azaz a társadalmi) kontextusban.

A személyközi kommunikáció társadalmi jellegének ez a tény talán legegyszerűbb megmutatkozása. Az a másik tény is ezek közé tartozik, amelyet akár az előzőekben bemutatott tény, kiterjesztéseként is értékelhetnénk, hogy az ember társadalmisága voltaképpen biológiai tény, s a biológiai és a társadalmi között épp a kommunikációt kell közvetítő láncszemnek tekinteni. A túlélésért, illetőleg az életminőség javításáért (de legalábbis fenntartásáért) folytatott erőfeszítések az ember esetében nem maradnak meg biológiai szinten, mint az élőlények esetében általában. Az ember biológiai tulajdonságai következtében csak biológiai lehetőségeit (kapacitását) tekintve életképtelen lény. Azáltal válik életképessé, hogy fajtársai közösségében él, s tőlük elsajátítja mindazokat a felhalmozott ismereteket, amelyek segítségével már túlélési erőfeszítései sikeresekké válhatnak. Az a megállapítás, hogy az ember társadalmisága biológiai tény, éppen azt jelenti, hogy biológiája kényszeríti ki a társas létformát: ezen kívül (ezen kívül kerülve) életképtelen – legalábbis életének jó néhány elegendően hosszú időtartamában. A túlélés szempontjából szükséges felkészültségek javarészt társadalmilag adóttak, társas helyzetekben érhetőek el: hatékony elsajátításukhoz azonban olyan kommunikációra is szükség van, amely ezt az elsa-

játítást szituációfüggetlenné teszi. Az utánzásos tanulás ugyanis csak valós helyzetekben lehetséges: a helyzetben adekvát viselkedés megfigyelésével megszerezni a szükséges felkészültséget. Ha nincs helyzet, a tanulásra esély sincs. A játék, amely sok más előre is jellemző, kétségkívül enyhít ezen a helyzeten – éppen azért, hogy helyzetet teremtsen, bár ez a helyzet nem 'valódi', hanem csak 'játékos' –, de meg nem tudja szüntetni. Sőt, nem egy olyan probléma adódik, amelynek megoldására alkalmas felkészültség eleve nem olyan, amit utánzásos módon el lehet sajátítani. Az ilyenkor szükséges tudás átadásának a kommunikáció az egyetlen lehetősége.

A személyközi kommunikáció társadalmiságának igen fontos komponensét adja továbbá az a tény, hogy mindaz, ami ezzel összefüggésben van, voltaképpen társadalmi ellenőrzés alatt áll: korlátozható (vagy egyszerűen csak: korlátos) például annak a felkészültségnek az elérhetősége a szocializáció során, amely az individuális ágens lehetőségeit határozza meg a kommunikációban. A társadalmi státusnak közvetlen meghatározásában állnak például az iskoláztatási lehetőségek, és a tényleges iskolázottság eredménye megjelenik például a kódhasználatban (vö. Bernstein 1971) vagy a kommunikáció technikai feltételeket is igénylő eseteiben (pl. egyes csatornatípusokhoz való hozzáférést illetően). De az individuális ágens információszükséglete is javarészt társadalmi státusának függvénye.

Mindazonáltal nem csupán az előzőekben megemlített tények okán kell azt mondani, hogy a személyközi kommunikáció voltaképpen társadalmi kommunikáció, hanem azért is, mert a személyközi kommunikáció része annak az egész társadalmat átható helyzetnek, hogy a problémamegoldásban mutatott kommunikációs teljesítmény nemcsak feltételezi a közösséget mint a szükséges felkészültség forrását, de létre is hozza azt: a kommunikációban sikeresen működő felkészültségek mint a kommunikációban részt vevő ágensek közös (kölcsonösen elérhető) felkészültsége közösség-szervező, a közösség (*communio*) konstituálásának, illetőleg e konstitúció fenntartásának eszköze. Ezért lehet azt mondanunk, hogy a személyközi kommunikáció jelenségei egy másik perspektívában a társadalmi kommunikáció eseményeiként jelennek meg.