

4. VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A 2. fejezetben láttuk, hogy a kommunikáció többszoros: a verbális csatornán a nyelvi jelek (szavak), a nem verbális csatornán pedig a beszédet kísérő egyéb megnyilvánulások közvetítődnek.

Az emberi érintkezésben a nyelvi (verbális) kommunikációnak meghatározó szerepe van. Az egyéb közlési módok (a nem verbális kommunikáció) csak mint jobbra rejtett kommunikációs csatornák működnek, de ugyanolyan jelcsere megy ezek használata során is végbe, mint a verbális kommunikáció esetén.

A verbális kommunikáció egyrészt az érintkezés, másrészt az ismeretek közvetítésének, megszerzésének, valamint a gondolkodásnak a leghatékonyabb eszköze.

A kommunikációs csatornák közül a verbális kommunikáció rendelkezik a legkomplexebb kóddal. A nyelvi jelek a gondolatok átadásán túl alkalmasak érzelmek, hangulatok közvetítésére is. A verbális közlésnél éppen ezért nagy jelentősége van a pontos kifejezésnek, fontos, hogy mondanivalónk jól felépített legyen.

A nem verbális közlésben több csatorna segítségével tudunk üzenetet közvetíteni: vizuális, kémiai, taktilis stb. A verbális kommunikációban is elkülöníthetjük az akusztikus (beszéd) és vizuális (írás) jelrendszert. Az írás – a beszédhez hasonlóan – a nyelv jelrendszerét alkalmazza.

A mai írások igyekeznek az akusztikus csatorna jeleinek is megfelelni és különböző tipográfiai eljárásokkal (írásjelek, ritkítás, aláhúzás) a szupraszegmenst is jelölik. A vizualitás, az írás képe (kézírásban a betűk formálása, döntése, tagolás, nyomtatásban a betűtípus, a címek tipográfiája, ábrák és képek elhelyezése) szintén fontos kommunikatív funkcióval bír. Igaz, a vokális és a grafikus elemeket a nem verbális jelek között tartják számon, ez a besorolás vitatható. Míg ugyanis a nem verbális jelek függetlenek a verbálisoktól, addig a vokális és grafikus jelek a nyelvi jelekre „ülnek rá”, létük és működésük ezektől függetlenül nem képzelhető el (H. Varga 2001: 27).

	<i>Akusztikus</i>	<i>Vizuális</i>
<i>Szegmentális</i>	beszéd	írás
<i>Szupraszegmentális</i>	vokalitás	íraskép

4.1. Nyelv és beszéd

A verbális kommunikáció közvetlen formája a beszéd. A beszéd sajátos emberi tevékenység, a közlésnek, a gondolatok átadásának az eszköze. A beszéd, miután az egyén hozza létre adott célból és helyzetben, szubjektív. Eszköze a nyelv. A nyelv eszköz és szabályrendszer, mely objektív. A nyelv segítségével ismerjük meg a világot, s ennek kapcsán alakul a személyiség szerkezete.

A nyelv nem csupán az emberek közti kommunikáció legfontosabb eszköze, hanem belső kommunikációs eszköz is, melyet a világ megismerése során használunk.

A nyelv és a gondolkodás elválaszthatatlan egymástól, hiszen a nyelvhasználat teszi lehetővé számunkra a fogalmi gondolkodást, vagyis azt, hogy tárgyak, események kapcsolatának szimbólumaival gondolkodjunk. Alapegysége, a szó, elkülöníthetetlen a gondolat alapegységétől, a fogalomtól.

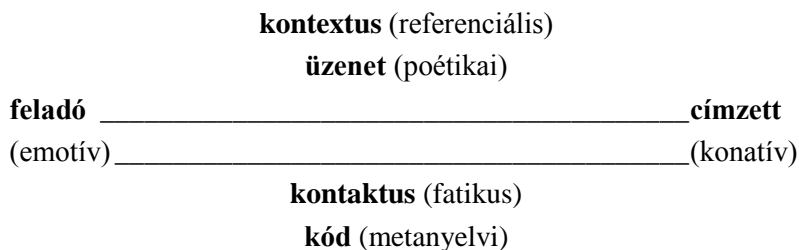
4.2. Közvetlen kommunikáció

A kutatások szerint a teljes közlésnek csupán a kisebb része zajlik a verbális csatornán keresztül, jóval több mint a fele nem verbális eszközökkel történik. A szóbeli kommunikáció főleg információk átadására használatos, a nem verbális csatorna jelei pedig érzelmek kifejezésére, a beszédpartnerek egymás iránti magatartásának érzékeltetésére, esetleg a szóbeli közlés helyettesítésére szolgálnak. Mint a szóbeli közlés kísérői, általában kiegészítik, árnyalják, módosítják az üzenetet, de alkalmanként meg is változtathatják annak jelentését.

Korábban már esett szó arról, hogy mondanivalónk hitelessége a kongruencián (egyeztetésen, megfeleltetésen) múlik. Közlésünk akkor lesz *kongruens*, ha benne összhangban van a szóbeli és nem szóbeli kommunikáció a metakommunikációval. Ha közöttük valamilyen ellentmondás van, akkor beszédünk *inkongruens*.

Roman Jakobson modellje a nyelvi kommunikációt, s az üzenet szerkezetét a következőképpen mutatja be: A feladó üzenetet küld a címzettnek. Az üzenet

dekódolásához elengedhetetlen, hogy a feladó és a címzett legalább részben közös kódot használjon. Fontos továbbá a kontextus, mert a címzett az üzenetet csak ebben az összefüggésrendszerben tudja értelmezni. Szükség van ezen kívül a feladó és vevő közötti kontaktusra, amely egyrészt fizikai adottságon (látás, hallás) alapul, másrészt feltételez egy pszichológiai kapcsolatot is. Ez teszi lehetővé, hogy kommunikációs kapcsolatba lépjenek, és abban maradjanak (Jakobson 1969: 234).



Jakobson mindegyik elemhez rendelt egy-egy nyelvi funkciót is, amelyek között három alap- és három mellékfunkciót különböztetünk meg.

Alapfunkciók:

referenciális funkció: a közlés valóságra reflektáló jellege, valóságtartalma

emotív funkció: a kommunikátor szubjektív viszonylatainak (érzelem, hangulat, attitűdök) üzenetbe kódolására vonatkozik

konatív (felhívó) funkció: a befogadó és az üzenet által kiváltott hatást jelenti (nyelvileg elsősorban a megszólításokban, felszólításokban fejeződik ki)

Mellékfunkciók:

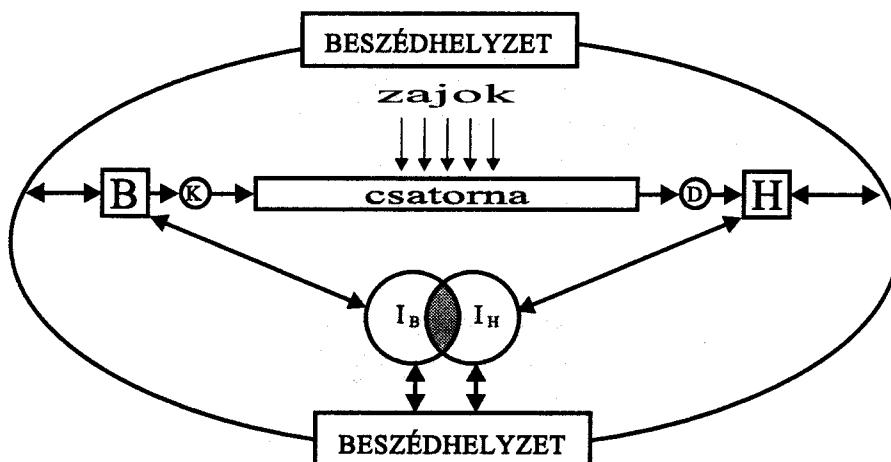
fatikus funkció: a kapcsolat fenntartására irányul

poetikai funkció: a nyelvileg megformált üzenet esztétikai hatása

metanyelvi funkció: nyelvi értelmező szerepe van

A verbális kommunikációban az üzenet közlőjét beszélőnek-írónak, befogadját hallgatónak-olvasónak nevezzük. A kódolás az információknak nyelvi jelekké való alakítását és a jelek meg- és összeszerkesztését jelenti. Az információt hordozó, grammatikai szabályok által megszerkesztett nyelvi jelsorozatot üzenetnek nevezzük. Ezt a hallgató visszaalakítja (dekódolja), és így az információ birtokába jut. A beszéd esetében a csatorna szerepét általában a levegő, az írott formájú nyelvi kommunikációban pedig a papír tölti be (H. Varga 2001: 28). A kommunikáció során a személyek közötti kommunikációval párhuzamosan köz-

lőben és befogadóban is zajlik belső kommunikáció. A hallgató nem csupán hallgat és figyel tehát, hanem közben felidézi, asszociálja előzetes ismereteit, élményeit, tapasztalatait, s összeveti azt az újonnan hallott információkkal. Varga Gyula (H. Varga: 2001: 28) mindezt a következő ábrában foglalja össze:



A nyelvi kommunikáció modellje

B = beszélő, H = hallgató, K = kódolás, D = dekódolás, I_B = a beszélő ismeretei, értékrendje, I_H = a hallgató ismeretei, értékrendje.

A csatornában lévő jelek különböző zajok, zavaró elemek hatására sérülhetnek, így az információ torzulhat. A kommunikációs zavarok elkerülésére a közlő túlbiztosítja magát, és ugyanazt az információt több jellel is kifejezi. Ezért vannak olyan jelek is, amelyek nem hordoznak új információt, hanem a korábbi ismétlik, erősítik. A hírérték nélküli jelek a redundáns elemek. Minden üzenet tehát entrópiából (hírértékű részből) és redundanciából áll (H. Varga 2001: 30). A beszédhelyzet függvénye, hogy a közleményben milyen a kettő aránya. A redundancia az információk befogadását is segíti, amire akkor van különösen nagy szükség, ha a befogadónak hallás után kell azt feldolgoznia, értelmeznie.

A nyelvi kommunikáció a folyamat irányultsága szerint lehet:

- egyirányú: amikor a befogadónak, hallgatónak nincs módja visszajelzésre
- kétirányú: a hallgatónak lehetősége van visszajelzésre

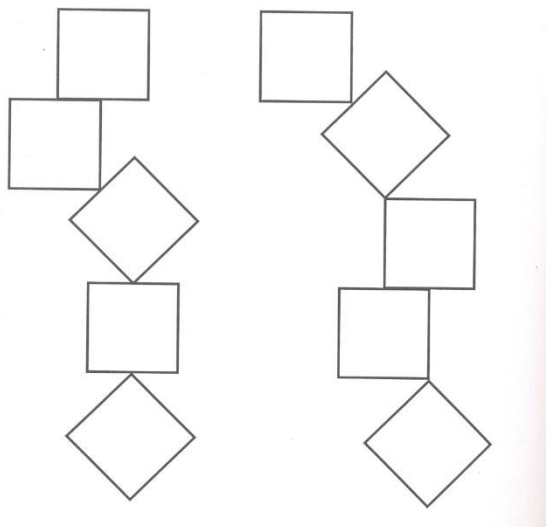
Feladat

Egy- és kétirányú kommunikáció (Németh 2002)

A csoportvezető egy önként jelentkező demonstrátornak átadja a két rajzot, és elmondja a feladatát. Amíg a demonstrátor a feladatát tanulmányozza, a csoportvezető arra kéri a résztvevőket, hogy a nekik kiosztott két üres lapot jelöljék meg egyes, illetve kettes számmal. A demonstrátor háttal megáll a csoporttagoknak. Lassan és jól érthetően ismerteti az első rajzot, melyet a csoporttagoknak le kell rajzolniuk az egyessel jelölt papírra. Kérdések nem tehetőek föl, az egyszeri ismertetésen kívül a demonstrátor más információt nem adhat nonverbális módon sem.

Amikor az első rajzzal elkészültek, a demonstrátor szembefordul a csoporttal, és ismerteti a második rajzot, amit a kettessel jelölt papírlapra rajzol le mindenki. Eközben bárki bármit kérdezhet a demonstrátortól, aki minden kérdésre válaszol (de az ábrát nem mutathatja meg). Amikor a második rajzot is elkészítették, a csoportvezető kifüggeszti az eredeti ábrákat. Így mindenki megállapíthatja, hogy az első és a második esetben hány négyzet lerajzolása sikerült megfelelően.

A csoportvezető egy táblán regisztrálja az egyéni eredményeket. Összehasonlítják a két ábra adatait, és megbeszélik a gyakorlat tanulságait.



Beszédfajták a közvetlen kommunikációban²

Személyközi kommunikáció

Mindennapi beszélgetéseinket természetes tevékenységnek tekintjük, jórészt ösztönösen zajlanak, ezért nem is szoktunk elgondolkodni azon: hogyan is működik, hogyan szerveződik? Pedig a mindennapi spontán beszélgetéseink sem véletlenszerűen alakulnak, a társalgások során is igyekszünk megfelelni bizonyos szabályoknak, elveknek anélkül, hogy ezeket explicit módon kifejeznénk.

A társalgás *együttműködést* kíván a felek részéről. Ez az együttműködés voltaképpen idealizált: igen ritkán fordul elő a megvalósuló kommunikációs aktusokban, hogy az együttműködés elvének megfelelően alakítják verbális viselkedésüket. Az együttműködési alapelvet Grice (1975 vö. Pléh-Síklaki-Terestyéni 1988: 237–238) szerint a következő parancsoknak megfelelően tudjuk betartani:

1. Hozzájárulásunk legyen a kívánt mértékben informatív, és ne legyen informatívabb a szükségesnél (mennyiségi maxima),
2. Ne mondjunk olyasmit, amiről úgy hisszük, hamis, vagy amire nincs megfelelő és elegendő bizonyítékunk (minőségi maxima),
3. Legyünk relevánsak, hozzájárulásunk legyen lényegi (viszony maximája),
4. Legyünk tömörek és rendezettek, ne legyünk homályosak és kétértelműek (modor maximája).

A beszélgetések szerveződését alapvetően két tényező határozza meg. Az egyik a közlő és befogadó *szerepviszonya*, ami lehet szolidáris és hierarchikus, a másik a *beszédhelyzet*. A társalgások fontos jellemzője, hogy szekvenciális elrendeződésűek, az egyes megszólalások ugyanis szorosan összekapcsolódnak. Jellemzője továbbá a beszélgetéseknek a tematikai rend. A nyitó témát követően bármikor bevezethetnek a beszédpartnerek újat, persze nem biztos, hogy azt a másik el is fogadja. Így tehát kötött témáról ugyan nem beszélhetünk, de nem is teljes a szabadság. A beszélgetések között vannak kötöttebb tematikájúak, amikor a téma mellett a cél is meghatározott. Ebben az esetben az egyik fél többékevésbé meg is tervezi a beszélgetés menetét. A tervezett beszélgetések egyik fajtája a tárgyalás, ami a gazdasági, üzleti élet egyik legfontosabb kommunikációs formája. A résztvevők többnyire egyenrangú felek, s hivatalos jellegénél fogva világos felépítésű, forgatókönyve rituális elemeket is tartalmaz.

² Vö. az előző fejezet 3–5. pontjával

A beszédpartnerek számától függően megkülönböztetünk monológ, dialóg és polilóg szövegépítkezést. A monológ egy-egy történet elmesélése, elsősorban a szépirodalmi művekben. Jellemzője a pontos, szabályos, nyelvi és formai szövegépítkezés. A dialógus két személy által alakított, többnyire megtervezetlen szöveg. A szövegalkotásban mindkét fél aktív. A polilóg szöveg a párbeszédhez hasonló, de kettőnél több szereplő alakítja. A résztvevők között lehetnek olyanok is, akik passzívak, véletlenül nem vesznek tevékenyen részt a társalgásban, vagy szándékosan nem kívánnak megszólalni.

Csoportkommunikáció

A többszereplős társalgásokban az intimitás foka többnyire kisebb mint a párbeszédek esetében, bár ez nyelvi eszközökben nem fejeződik ki. A szóátadás és szóátvétel bonyolultabb szabályok szerint történik, az aktuális beszélő nem tudja olyan szorosan követni a befogadók reakcióit, s a hallgató figyelme sem annyira aktív, mint a kétszereplős beszélgetésekben.

A csoportos beszélgetések is lehetnek magánéleti és közéleti társalgások, lehetnek továbbá irányítottak és kötetlenek.

A csoportkommunikáció sajátos típusa a vita, ami itt nem a műfajra utal, hanem a beszédhelyzetre, amelyben a beszédpartnerek egyenrangúak, de lehet egy kijelölt személy, aki a társalgást irányítja. Ilyenek lehetnek például a fórumok, értekezletek.

Nyilvános kommunikáció

Az eddigiektől eltérő kommunikációs helyzet, hiszen a résztvevők magas száma már nem teszi lehetővé, hogy egyenrangúan vegyenek részt a kommunikációban. A nyilvános kommunikációban egy közlő szól sok befogadóhoz. Az ilyen típusú közlésnek többféle célja lehet:

Tájékoztatás

A tájékoztatás, informálás a célja például az előadásnak, ami többnyire valamilyen tudományos-közérdekű téma részletesebb, igényes és módszeres kifejtése. Gondos felkészülés előzi meg, jobbra előre megírt, tehát nyelviileg is tervezett, szerkesztett beszédfajta.

Meggyőzés

A meggyőzés a beszélő szándéka, hallgatóra tett hatása. A meggyőző beszédek célja a hallgatóság attitűdjének kialakítása, megváltoztatása valamivel kapcsolatban. A mindennapi szóhasználatban a közéleti beszéddel azonosítjuk, aminek témája valamely kisebb-nagyobb közösséget érintő gazdasági, szervezeti, igazgatási döntés előkészítése, indoklása, bírálata.

Gyönyörködtetés

A közéleti beszédek egy részének célja, hogy valamilyen eseményt, alkalmat emlékezetessé tegyenek. Ezekben a beszédekben az emocionális, esztétikai funkció dominál. Ilyenek például az ünnepi beszédek, megemlékezések, avató- vagy búcsúbeszédek.

4.3. Írásos kommunikáció

Az írásos kommunikáció a hangos beszéddel ellentétben általában közvetetten hat, vagyis a közlő (író) és a befogadó (olvasó) nincs közvetlen kapcsolatban egymással. Míg a hangos beszéd esetében a befogadó azonnal reagálhat a hallottakra, addig az írásos kommunikáció esetében erre nincs lehetősége.

Bár az írás a hangos beszéd rögzítésére jött létre, attól azonban különbözik is. Alapvetően abban, hogy másképpen érzékeljük: vizuális formában valósítja meg a kommunikációt. Ez aztán különféle változásokat hozott magával a mondani-való megformálásában. Írásban nem segít bennünket a szituáció, hiányzik a gesztus, a mimika, a hanglejtés stb. Ezért részletesebben és pontosabban kell megfogalmaznunk mondanónkat.

Az írásos közlés ettől válik kidolgozottabbá, a hangos beszédnél pontosabbá.

4.4. Az újmédia hatása – írott beszéd

Az információtechnika fejlődése lehetővé tette a kommunikáció gyorsulását, így az szükségszerűen egyszerűsödött, hogy az üzenetváltások folytonosságát fenn tudják tartani. A gyorsaság okán az üzenetek rövidülnek, a gondolatoknak éppen csak a megértéshez elegendő formát adnak.

Az online nyelvhasználat legfontosabb jellemzője a kifejezésrendszer konvergálódása, kialakul az írott beszéd (Bódi Zoltán 2004), amit neveznek írásos dialógusnak (Kis Ádám 1997), szimulált szóbeliségnek (Aczél Petra 2013),

digilektusnak (Veszelszki Ágnes 2010) és virtuális írásbeliségnek is (Érsok Nikolettta 2003). „A virtuális írásbeliséget a szituáció és a sajátos nyelvhasználat alapján ismerhetjük fel. Ilyenkor a közvetítő közeg a hálózat. A virtuális írásbeliség egyszerre hordozza magán az írásbeli és a szóbeli kommunikáció jellemzőit. Laza, kötetlen hangvétellel, felszínesebb nyelvhasználatával tartalmilag és funkcionálisan a szóbeliséghez áll közelebb, ám írott formában realizálódik, tehát az írás eddigi funkcióját újabbal bővíti (Érsok 2003: 100).

A változás nyelvi velejárói között leggyakrabban a képi információ bevonását, a beszélnyelviség erőteljes hatását és a spontán írásbeliséget említik. A vizualitásnak a korábbi kommunikációs korszakokban megszokottnál sokkal nagyobb szerep jut.

Veszelszki Ágens (2015) a változásokat többek között pragmatikai-szöveg-tani, lexikai, grammatikai és formai szempontok szerint rendszerezte: a **pragmatikai-szöveg-tani tulajdonságok** közül kiemelhető a fatikus (kapcsolattartási) funkció jelentősége. Az internetes kommunikációban fő motivációs tényező az információgyűjtés mellett a figyelemfelkeltés. Ez szolgál magyarázatul arra, hogy a fatikus elemeknek, a nyelvi rituáléknak (a köszönésnek, a kapcsolat felvételének és lezárásának, a köszönetmondásnak) kiemelt szerepük van a digitális kommunikáció magánjellegű szövegeiben.

A **lexikai-grammatikai jellemzők** között az informatikai szakszókincs általános használatúvá válását, az idegen (elsősorban angol) nyelvi hatást említhetjük, a **grammatikai tulajdonságai** közé pedig a beszélt nyelvi, néhol redukált grammatika használatát sorolhatjuk.

A **formai-írás-technikai tulajdonságok** közül legszembevetőbb a helyesírási változatok megjelenése. Szövegeket vizsgálva több esetben is úgy tűnik, hogy a fonetikus írásmód felülírja a helyesírás szóelemző alapelvét (például: *mondjuk* > *mongyuk* vagy *monnyuk*; *játszani* > *jáccani*). Rendszerint a szövegbevitel gyorsítási szándékából adódóan jellemző a kisbetűs mondatkezdés.

Viszonylag új jelenségnek számít, hogy az egy gondolati egységet jelölő szerkezeteket egybe írják: nemááááár, neröhögj :D :D. Megváltozik az írásjelek használata is: a mondatzáró pont rendszerint elmarad, az egyéb modalitást jelzőket (a felkiáltójel, kérdőjel) viszont kiteszik a megnyilatkozásokban.

A digitális írástudásnak csoportösszetartó és másokat nyelvileg kizáró funkciója van. Ahhoz, hogy valaki a digitális kommunikációban teljes értékűnek

részt tudjon venni, elengedhetetlen például a speciális rövidítések, a szókincs és az érzelmek kifejezésére alkalmazott emotikonok ismerete.

Feladat

1. Hasonlítsa össze a megadott szempontok alapján a kommunikáció szóbeli és írásbeli formáját, vegye számba a kettő közötti átmenet jellemzőit is:

Szempontok	Szóbeli	Írásbeli
Közvetlenség		
Térbeli kötöttség		
Időbeli kötöttség		
Szerkesztettség		
Nyelvi megformáltság		
Információgazdagság		
Megértést segítő tényezők		

2. Szájról szájra (Németh 2002 alapján)

A csoportvezető öt önként jelentkezőt kér, a csoport többi tagja megfigyelő. Az önként jelentkezők egyikük kivételével kimennek a teremből. A bent maradónak a csoportvezető lassan és jól érthetően felolvasson egy üzenetet egy papírról. Ezután még egyszer felolvassa ugyanígy. Behívják a második személyt, akinek az első emlékezetből elmondja az üzenetet. Kérésre még egyszer elmondhatja ő is. A gyakorlat ugyanígy folytatódik, amíg az utolsónak maradó is meg nem hallgatja az üzenetet. A megfigyelők beszámolnak a tapasztalatokról.

Szöveg:

Körülbelül tíz órás gyakorlást igénylő mozdulatsor bemutatása, ami végezhető egyénileg, párban vagy csoportosan is, terepen vagy tornateremben, adatrögzítést, a tapasztalatok leírását eredményezi, s amit a hallgatónak prezentálnia kell a csoporttársai, gyakorlatvezető tanára és vizsgáztató tanára előtt is. A mozdulatsor kidolgozása elméleti fölkészülést, a kötelező tananyagon túl utánolvasást is igényel.

Ismétlő kérdések

1. Mutassa be a nyelvi kommunikáció működését!

2. Ismertesse a nyelvi kommunikáció beszédfajtaíát!
3. Hasonlítsa össze a kommunikáció szóbeli és írásbeli formáját!
4. Jellemezze az újmédia hatását a kommunikációra!

5. A KOMMUNIKÁCIÓ NEM VERBÁLIS CSATORNÁJA

A fejezet célja a nem verbális kommunikáció jellemzőinek, főbb formáinak bemutatása, a kommunikáció folyamatában megjelenő nem verbális jelek értelmezésének elősegítése. A fejezet taglalja a

- a nem verbális kommunikáció
 - funkcióit,
 - dimenzióit,
 - csoportosítását,
- a nem verbális kommunikáció helyét és szerepét a teljes kommunikációs folyamatban,
- és kultúra specifikus sajátosságait.

Mint arról az előző fejezetekben szó volt, a kommunikáció sikerességének alapfeltétele a teljesség, a kongruencia – legyen szó befogadásról vagy közlésről. Ahogy a kommunikáció egyik axiómája is kimondja: Nem lehet nem kommunikálni. Hiába nem beszélünk folyamatosan, testünk és annak különböző részei folyamatos információt nyújtanak a befogadónak. A kommunikációoktatás során a tanulóknak gyakran összemosódik a nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció fogalma. A két fogalom elkülönítését a 2. fejezetben megtettük, most mégis visszatérünk hozzá, hogy minden félreértést mellőzve mélyítsük el tudásunkat a nem verbális kommunikációra vonatkoztatva.

5.1. A nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció

Korábban már elmondtuk, hogy a kommunikáció információk közlése vagy cseréje valamilyen erre alkalmas eszköz, illetve jelrendszer (nyelv, gesztusok) segítségével. Lényege, hogy a kommunikáló felek az őket körbevevő világot, valamint a bennük zajló eseményeket egy önkényesen kialakított rendszer segítségével közölni képesek. A kommunikáció milyenségét számos tényező befolyásolja. Minden ember a társadalomban jelrendszerek egész sorát sajátítja el

(nyelv, gesztusok, térközsabályozás stb.), amiket meghatároz a kultúra, melyben az ember szocializálódik, valamint a közvetlen közeg, mely az elsődleges és másodlagos szocializáció színtere. Mindezek együtt adják az értelmezés háttérül szolgáló kontextust, egy olyan közös kódrendszert, ami azonnali megértést és közvetlen választ tesz lehetővé.

Ebben a folyamatban a kommunikációnak két szintjét különböztettük meg (vö. 2. fejezet). Ez a tartalmi és a rejtett szint. Tartalmi szinten történik a tényleges, tudatos információközlés, míg a rejtett szintet, a kommunikáció metakommunikatív szintje határozza meg. Ezen keresztül kommunikáljuk a másikkal kapcsolatos érzelmeinket, fejezzük ki saját érzelmi állapotunkat, a témához való viszonyunkat. Mindezek mellett a humor megjelenésének is a metakommunikatív szint enged teret például az utalások által. Tehát a metakommunikatív szinten jelzéseket közvetítünk az érzelmi viszonyulásunkról:

- a közlés tartalmához (igaz – hamis, fontos – nem fontos),
- a közlés szituációjához (szerepviszony, más személyek jelenléte),
- és a közlés jellegéhez (humor, játék) (Buda 1994).

A metakommunikáció megjelenik mind verbális, mind nonverbális eszközökkel. A szóbeli üzenetek a személyek közötti kommunikációnak csak egy kis részét alkotják. Miközben beszélünk, szavaink jelentését arckifejezéssel, gesztusokkal, testmozgással, szünetekkel, hanghordozásunkkal, vagy éppen a szavak jellegzetes kiejtésével hangsúlyozzuk vagy módosítjuk. A nonverbális üzenetek különösen fontos szerepet játszanak a társas életben az értékek, attitűdök, vonzalmak és más személyes reakciók kommunikálásában. A nonverbális jelzéseket általában gyorsabban küldjük és fogadjuk, jelentésüket hitelesebbnek tartjuk, kevesebb tudatos kontroll irányul rájuk, és kevésbé követjük őket figyelemmel, mint a verbális kommunikációt.

A viszonyt meghatározó metakommunikációnak kiemelkedően fontos szerepe van a személyes kapcsolatokban. A kapcsolat jellemzően folyamatosan fejlődő kétszemélyes rendszer, melynek az alapját a kommunikáció adja. A fejlődést a metakommunikáció biztosítja, azon keresztül megy végbe. Egy fiatal pár példáját alapul véve a következő öt főbb fázison mennek keresztül.

1. *Megismerkedés*: átlépés az ismeretlen státusból az ismerősbe. Ez a fajta viszonyváltozás társadalmilag szabályozott. Az ismeretlenek csak bizonyos szituációkban szólíthatják meg egymást. Erkölcsi, hagyományokon alapul, és bizonyos helyzetekben törvényi keretei vannak a megszólításnak. Ezzel szemben az

ismerősök már kötetlenül köszönnek egymásnak, és joguk van beszélgetésbe elegyedni.

2. *Ismertség*: beszélgető viszony, melyben egy sor közös norma alakul ki. Ebben a fázisban nagy szerepük van a kulturális szignáloknak. A közös normák itt még nem a kapcsolat mélyítését szolgálják, hanem a különböző kommunikációs tartalmakat (elfogadott szóhasználat, kifejezési stílus), és a szokványos interakciós területeket írják le.

3. *Udvarlás*: a kapcsolat fejlesztése az intimitás növelésével. Az ismertség általában nyilvános kommunikációs helyzetekhez kötődik. Az egymás személyéért való találkozás már a barátság alapfokát jelöli. Ennek a kezdeményezése, az ezt kísérő metakommunikáció fontos normaszabás, melynek elfogadása legitimizálja a találkozásokat egymás kedvéért.

4. *Szerelmi viszony*: az udvarlás fázisából a testi közelség és kontaktus különböző formáin át új normák képződnek, melynek köszönhetően kialakul a szerelmi viszony. A normák kialakítását metakommunikatív kezdeményezés előzi meg, melybe a kommunikáció minden csatornája szerephez jut.

5. *A viszony társadalmi legitimizálása*: lépések a partner társadalmi legitimizálására – állandó partner, jegyespár, házaspár (Buda 1994).

Összegezve, a verbális és nem verbális kommunikációs csatornát kiegészíti a kommunikáció metakommunikatív, tudattalan szintje, amely mindkét csatornán továbbítódik, és amely többletinformációkat hordoz magában. A metakommunikációnak mindezek alapján fontos szabályozó funkciója van. Metakommunikációval a személy megszabja, hogy milyen jellegű, stílusú kommunikációs viszonyban van a másikkal az adott szituációban, és az adott kontextusban, valamint a kommunikáció tárgyát, témáját illetően.

Feladat

Tegyük próbára a vicceket! Keressünk egy olyan viccet, melyet korábban még nem ismertünk. Olvassuk el, élvezzük. Ha megértettük („leesett”), tegyük félre egy időre, majd később újra olvassuk el, ekkor már tudatosan arra a tartalomra figyelve, ami oda van írva. Mellőzzünk minden többlettartalmat! Pontosan azt olvassuk, ami oda van írva! Igyekezzünk megmagyarázni, hogy mitől humoros az írás, mi segít abban, hogy „leessen”. Hogyan működik a vicc?

5.2. A nem verbális kommunikáció funkciói³

Most hogy egyértelművé vált a különbség a két gyakran összekevert fogalom között, nézzük meg, mit is jelent a nem verbális kommunikáció. Egy egyszerű, elméleti megközelítésben azt mondhatjuk, hogy a nem verbális kommunikáció a verbális kommunikációt kísérő analóg kódok összessége. Jellemzője, hogy nem mindig szándékos (közlés), ahogyan az érzékelése sem feltétlenül tudatos. Egyezményes jelrendszere nincs, bár tudunk univerzális jelzésekről. Erősen kultúraspecifikus, nehezen dekódolható, és könnyen félreérthető. A jelenség tartalmának és működésének megértéséhez járjuk körbe, miről is van pontosan szó, mire használjuk, milyen szerepe van a mindennapokban.

A nem verbális kommunikáció jelentőségéről eltérő nézetekkel találkozhatunk. Egyes megközelítések 7:93 százalékos arányt találnak elfogadhatónak – természetesen a nem verbális kommunikáció javára (Mehrabin kutatását idézi Pease 2000), míg más elemzések a 35:65 százalékos arányt vélik helyesnek (Birdwhistel, idézi Pease 2000). Mindenesetre abban egyet kell értenünk, hogy a nem verbális kommunikáció megléte és működése kellőképpen fontos szerepet tölt be a személyközi (face to face) kommunikációban (is). Gondoljunk csak azokra a beszélgetéseinkre, amikor többnyire csak hallgattuk partnerünket, vagy olvastuk az írását, akkor is működött a nem verbális kommunikáció. Folyamatosan információval látott el bennünket, útmutatást adott például a kommunikáció folyamatához.

Az „útmutatáson” túl több funkcióról is beszélhetünk, melyeket a nem verbális csatornának közvetítenek. Ilyen a társas helyzet kezelése, szabályozása (előbb útmutatás), az én-reprezentáció, az érzelmi állapotok tükrözése, az attitűdök kommunikációja és a verbális kommunikációs csatorna vezérlése. Vizsgáljuk meg ezeket közelebbről.

A társas helyzet kezelése. A nem verbális jelzések segítségével olyan információt tudunk a partnerünk számára hozzáférhetővé tenni, mellyel jelenlétünk, érdeklődésünk mértékének változását, valamint a helyzet megváltoztatására való szándékunkat fejezzük ki.

Én-bemutató. Vannak olyan, az identitásunkkal, személyiségünkkel, társadalmi státuszunkkal, anyagi helyzetünkkel kapcsolatos információk,

³ A nem verbális kommunikáció területeinek (mimika, tekintet, gesztusok, testtartás, teststilizáció, térközszabályozás) áttekintését lásd a 2. fejezet végén.

Attitűdök kommunikációja
Verbális kommunikációs csatorna vezérlése

5.3. A nem verbális kommunikáció dimenziói⁴

A nem verbális kommunikáció csoportosítására két, egymástól eltérő, egymást kiegészítő megközelítést ismertetünk. Az első csoportosítás a folyamatot, a nem verbális jelzés funkcióját (célját) ragadja meg. E tágabb értelmezés három kategóriát különít el: jelnyelv, tevékenységnyelv és tárgynyelv. Egy másik megközelítés a nem verbális jelzés létrehozásának helyét, módját veszi számításba. Kiinduló gondolata szerint a nem verbális kommunikáció kategóriába azokat az eseményeket foglalhatjuk, melyek során a szavakat nem mondják ki, vagy nem írják le. Vizsgáljuk meg, mi tartozik az egyik és a másik értelmezésbe.

Jelnyelv. Tartalmazza mindazokat a kódolási formákat, amelyekben a szavakat, számokat és központosítási formákat kiszorították a gesztusok. Ide sorolható az autóstopposok jele vagy a siketek jelnyelve.

Tevékenységnyelv. Azokat a mozdulatokat tartalmazza, amelyek nem kizárólagos jelzésként használatosak. Ide sorolható a sétálás vagy az ivás kettős funkciója, melyek egyrészt személyes szükségleteket szolgálnak, másrészt pedig észlelőik számára megállapításokat fejeznek ki.

Tárgynyelv. Az anyagi dolgok szándékos vagy nem szándékos felmutatását foglalja magába.

A második, szerteágazóbb és aprólékosabb megközelítés a nem verbális kommunikáció tudományterületének egyfajta meghatározása. Az eddigi vizsgálatok felméréséből és a közös irányvonalak meghatározásából alakították ki a következő dimenziókat.

⁴ Knapp (é. n.) A nem verbális kommunikáció c. tanulmánya alapján.

5.3.1. Testmozgás vagy kinezikus viselkedés

Ide tartoznak a gesztusok, a test, a végtagok, a kéz, a láb, a fej mozdulatai, az arckifejezések, a tekintet, valamint a testtartás, homlokráncolás, a váll leeresztése. Jól látható, hogy ebbe a csoportba a teljes emberi test kommunikatív jelzései belekerülnek. A verbális viselkedésekhez hasonlóan a nem verbális viselkedéseknél is találkozhatunk egészen egyedi jelzésekkel és általánosakkal egyaránt. Egyesek kommunikációs célokat szolgálnak, mások kifejező jellegűek. Ekman és Friesen a nem verbális viselkedések aktusait osztályozó rendszert dolgoztak ki. A következő kategóriákat határozták meg.

Emblémák. Olyan nem verbális jelzések, amelyek közvetlen verbális fordításban vagy szótári definícióban megadhatók. A verbális definíció tekintetében magas fokú megegyezés tapasztalható a kultúra vagy szubkultúra tagjainál.

Szemléltetők. Olyan nem verbális jelzések, amelyek közvetlenül kísérik a beszédet vagy ahhoz közvetlenül kötődnek. Céljuk a verbális közlés szemléltetése.

Érzelemmutatók. Egyszerű arckifejezés-alakzatok, amelyek érzelmi állapotokat árulnak el. Az érzelmekkel kapcsolatos nyelvi közléseket ismételik, bevezetik, megtagadják (ellentmondás, inkongruencia) vagy semleges viszonyban állhatnak velük.

Szabályozók. Ezek a verbális jelek a beszélgetés két vagy több résztvevője közötti beszélés–hallgatás váltakozó természetét tartják fenn. Tudomására hozza a beszélőnek, hogy folytassa-e, ismételje-e, vagy fejtse ki bővebben mondandóját.

Alkalmazkodók. Kialakulások valószínűleg a gyermekkori alkalmazkodásra tett olyan erőfeszítésekhez köthetők, mint a szükségletek kielégítése, cselekvések végrehajtása, az indulatok fölötti uralkodás vagy a társas kapcsolatok kiépítése. Ezek tulajdonképpen nincsenek kódolva: az agresszív, szexuális vagy bizalmas viselkedés töredékes megnyilvánulásai.

5.3.2. Testi jellemzők

Ebbe a csoportba azok a nem mozgásos nonverbális jelzések tartoznak, mint a fizikum vagy a testalkat, a megjelenés, a test és a leheletszagok, a magasság, a súly, a haj-, és bőrszín.

5.3.3. Érintkezéssel viselkedés

A tényleges testi érintkezések külön osztályként jelennek meg a nem verbális kommunikáció csoportosításában. Alkategóriái lehetnek a simogatás, ütés, üdvözlés, búcsúzás stb.

5.3.4. Paranyelv

A paranyelv a verbális kommunikációhoz legszorosabban kapcsolódó csoport. Nem azzal foglalkozik, hogy mit, hanem hogy hogyan mondunk valamit. Trager a következő összetevőit azonosította a paranyelvnek:

Hangtulajdonságok: hangmagasság terjedelme, kontrollja, a ritmus kontrollja, a beszédtempó, a hangképzés kontrollja, a rezonancia, a hangrés és a beszéd közbeni ajakkontroll.

Hangkiadás tulajdonságai (vokalizációk):

- hangbéli jellemzők: nevetés, sírás, ásítás stb.
- hangbéli módosítók: az intenzitás, a hangmagasság és a kiterjedés tartozik ide.
- hangbéli különállók: mint például az „aha”, „hmm”, „öö..” vagy az „eh”.

5.3.5. Proxemika

A „proxemikus viselkedés” Edward T. Hall nevéhez köthető, azzal foglalkozik, hogy miként használja az egyén a személyes és a társadalmi tereket. A proxemikus viselkedés kutatásába az egyén térközszabályozása éppúgy beletartozik, mint az építészeti jellemzőknek a közösségekre gyakorolt hatása. Az egyén térközszabályozása evolúciós gyökerekre vezethető vissza. Az állatoknál vizsgált és bizonyított távolságok – menekülési távolság, kritikus távolság, csoportos (ható)távolság – hasonlóságot mutatnak a személyek térköz-, távolság-szabályozásával. A proxemikus viselkedésről szóló tanulmányokban gyakran találkozhatunk a territorialitás kifejezéssel. Ezzel az embereknek azt a hajlamát jelölik, hogy meghúzza a mások számára érinthetetlen személyes területének a határait éppen úgy, mint a vadon élő állatok.

Az ember hasonlóan érzékeli a távolságokat, mint az állatok. Az emberi térérzékelés dinamikus, mert a cselekvéshez kötődik, ahhoz, hogy mit lehet csinálni az adott térben. Az emberek térközszabályozásánál négy főbb távolságot határoztak meg:

Bizalmi távolság (0–45 cm): Nem lehet nem érzékelni a másik fél jelenlétét. A látvány, a szaghatások, a másik testének kisugárzása, leheletének érzése, a légzéssel járó hangok tisztán érzékelhetők. Ide sorolható a szeretkezés, a birkózás vagy a vigasztalás. Távlabbi szakaszában (15–45 cm) a két test már nem érintkezik. Ebből a távolságból a fej méretei nagyobbak látszódnak, az arcvonások torzulnak.

Személyes távolság (45–120 cm): Szokás ezt a távolságok kicsiny buborékának, védelmi vagy személyes szférának nevezni. Közeli szakaszában (75 cm-ig) még megérinthetjük a másik felet, de már nem látjuk torzulni partnerünk vonásait. A személyes zóna közeli szakaszában való tartózkodás még mindig intimitást fejez ki. A távolabbi szakaszban (75–120 cm) már kartávolságról beszélünk. Ezt a távolságot a személyes érdeklődés témaköreinek megbeszélésére szoktuk használni.

Társalgási távolság (120–360 cm): A közeli szakaszt (210 cm-ig) a személytelen ügyek megvitatására szokták használni, bár a közeli szakaszban még több személyes mozzanat is jelen van. Együtt dolgozó emberek szokták ezt a távolságot használni. A távoli szakaszában (210–360 cm) hivatalos jellegű üzleti vagy társasági beszélgetéseket folytatunk. Ebből a távolságból a másik fél arcának pigmentációja vagy az arc finomabb részletei már nem kivehetők. A bőr felülete, szerkezete, a hajazat, a fogak és a ruházat állapota viszont jól látható. Ebben a szakaszban a hangerő észlelhetően magas.

Nyilvános távolság (360–750 és tovább): A közeli szakasz összhangban van az állatok menekülési távolságával. Itt a távolság hangereje kifejezetten nagy, de nem maximális. A test kezdi elveszíteni térbeliségét, a fej jóval kisebbnek hat, mint valójában. A távoli szakasz (750 cm-től) használata kifejezetten nyilvános szereplések alkalmával használt távolság. Elvesznek a normális hangerő közvetítette finomabb jelentésárnyalatok csakúgy, mint a mimika és a mozgás részletei. A nem verbális kommunikációból szinte csak a gesztusok és a testhelyzet tartja meg informatív szerepét. Lassul a beszédtempó, és az érthetőség okán bizonyos stílusbeli változásokat kell alkalmazni (Hall 1987: 160–175).

5.3.6. Készítmények

A készítmények magukban foglalják az interakcióban részt vevő személyeken lévő tárgyak elhelyezését és kezelését, melyek nem verbális ingerként működnek. Ide sorolható a parfüm, a rúzs, a szemüveg, a különböző szépítőszeres és kozmetikumok teljes készlete.

A felsoroltak közül a parfüm mint illatanyag külön szót érdemel, ugyanis a szaglás kiemelten fontos szerephez jut a társas interakció egy szegmensében: a párválasztásban. Mindenkinek egyedi a testszaga, melyet senki máséval nem lehet összehasonlítani, akár az ujjlenyomatunk. Ezt a szagot érzékeljük és tartjuk vonzónak vagy taszítónak párválasztás során is, még ha nem is tudatos keresés eredményeként (Thornhill–Gangestad 1999).

5.3.7. Környezeti tényezők

Azokat az elemeket foglalja magában, melyek kapcsolódnak az emberi viszonyokhoz, azonban nem képezik közvetlen részét. Ilyen például a bútor vagy az építészeti stílus, a színek, a szagok vagy a háttérzene. A kommunikációs aktusokat nagymértékben befolyásolják a környezeti tényezők. Gondoljunk csak bele, hogy milyen eltérő beszélgetési stílust alkalmazunk egy adott barátunkkal különböző helyszíneken, például egy vendéglátó egységben vagy a másik fél munkahelyén.

Feladat

1. Értelmezzék az alábbi idézetet. Gondolataikat csoportosan vitassák meg!
„Azok, akik közülünk szemüket nyitva tartják, könyvként olvassák mindazt, amit magunk körül látunk.” (E. T. Hall)
2. Párokban gyűjtsenek példát az egyes nem verbális megnyilvánulásokra! A példák helyességét csoportosan vitassák meg!

<i>Emblémák</i>
<i>Szemléltető</i>

<i>Érzelemmutatók</i>
<i>Szabályozók</i>
<i>Alkalmazkodók</i>

5.4. A nem verbális elemek szerepe a kommunikáció folyamatában

A nem verbális kommunikáció egyes elemeinek, csoportosításainak körüljárását és meghatározását célszerű azzal a gondolattal zárni, hogy kontextusba helyezzük magát a nem verbális kommunikációs csatornát, hiszen ahogy a nem verbális kutatások úttörője mondta egyszer: a nem verbális tanulmányok folytatása olyan, mint a szív működésétől eltekintő élettan (Knapp é. n. 49). A nem verbális kommunikáció szerepe a teljes kommunikációs folyamatban többféle is lehet:

Ismétlés. Ebben az esetben a nem verbális kommunikáció egyszerűen megismétli azt, amit verbálisan mondtunk. Például azt mondom valakinek, hogy fáradjon be, és közben a mozdulataimmal mutatom az utat, beinvitálom.

Ellentmondás. Megeshet, hogy a nem verbális viselkedés ellentmond a verbális közlésnek. Ilyen például a fiatal pár veszekedése, amikor az egyik fél ingerülten válaszol a kérdésre: „Hát persze, hogy szeretlek!” Érdeemes felhívni a figyelmet a verbális közlés és a nem verbális viselkedés közötti szoros kapcsolatra. A tudatos tévesztés kifejezetten megterhelő lehet az egyén számára. Próbáljuk ki, hogy meggyőzően igent mondunk, és nemet bólogatunk. Vizsgálatok igazolják, hogy amikor a verbális és a nem verbális szintekről ellentétes üzeneteket kapunk, valószínűbb, hogy a nem verbális üzenetre támaszkodunk, inkább annak hiszünk.