

### 3. FEJEZET

## *A terület feltérképezése*

### *Hét tradíció a kommunikációs elméletek területén*

A brit 10cc nevű rockegyüttes *Mit meg nem teszünk a szerelemért* című dalában azt állítja: „A kommunikáció a probléma a válasza”<sup>1</sup>. Mivel a dal nem ad magyarázatot e rejtélyes állításra, a hallgatók szabadon értelmezhetik a *kommunikáció* kifejezést. Hasonló bizonytalanságot érezhetnek e könyv olvasói is. Mindeddig elkerültük e fogalom meghatározását, mint ahogy annak megállapítását is, hogy hol vannak a kommunikációs elméletek határmezsgyéi. Ezt az magyarázza, hogy a tudósoknak merőben eltérő véleményük van arról, mi a kommunikáció, és nehéz a pályát úgy kijelölni, hogy a kutatók nem tudnak megegyezni annak méretét, alakját és helyét illetően. Ilyen értelemben e tudomány művelői nem túl fegyelmeztettek.

Robert Craig, a Colorado Egyetem kommunikáció-professzora egyetért azzal, hogy a terep zavarosnak tűnhet, ha a valamennyi kommunikációs tudományágot magába foglaló, fentről építkező elméleti összegzés, azaz a kommunikációs pálya „műholdas térképén”, akarunk tájékozódni. Ellenben, ha a kommunikációs elméletet gyakorlati tudományként kezeljük, akkor az egy összefüggő terület képét mutatja.<sup>2</sup> Craig meggyőződése, hogy a különböző elméleteket ott kell tetten érni, ahol az emberek a mindennapi problémáik során a különböző kommunikációs megoldásokkal kísérleteznek. „Minden kommunikációs elmélet egy közös, gyakorlati élettérre vonatkozik, amelyben a *kommunikáció* eleve egy gazdag jelentéstartalommal bír” – magyarázza.<sup>3</sup> Ebből az alulról építkező perspektívából nézve a elmélet nem egy lakatlan területen használt nyelv. Sokkal inkább a kommunikációs szakembereknek a mindennapos emberi érintkezésből fakadó kérdésekre adott rendszerezett és átgondolt válasza – a legcélravezetőbb gondolkodásmód egy gyakorlati tudományon belül.

Craig szerint ésszerű megvitatnunk a *kommunikációs elmélet pályáját*, amennyiben együttvéve nézzük a kommunikációs problémák és gyakorlatok különböző megközelítéseit. Craig a kommunikációs elméletek hét tradícióját különbözteti meg, amelyek az eddigi eredmények nagy részét (ha nem az egészét) tartalmazzák. Ezek „eltérő, alternatív szókészlet” segítségével írják le a „kommunikációs problémák és gyakorlatok különböző megfogalmazásait”.<sup>4</sup> Ez azt jelenti, hogy az azonos tradícióhoz tartozók gond nélkül elbeszélgetnek egymással, de gyakran támadják azt, aki más táborba tartozik. Ám Craig szavaival élve, nem kell feltétlenül elsimítanunk ezeket a csatározásokat. Az elméletalkotók csak azért vitatkoznak, mert van miről vitatkozniuk.

A fejezet hátralevő részében felvázoljuk a Craig által meghatározott hét tradíciót. Ezek heten együtt hasznos áttekintését adják a kommunikációs elméleteknek. Osztályozásuk azt is megmutatja, miért van egyes tradícióknak közös alapja, míg mások az egymással szembenálló célok és feltételezések miatt teljesen elszigetelődnek egymástól. Az egyes tradíciók ismertetésénél arra is rámutatunk, hogy szószólói hogyan határozzák meg a kommunikációt; említünk továbbá egy olyan kommunikációs problémát, amellyel az adott elmélet foglalkozik, és bemutatjuk az elméleti alapok lefektetésében résztvevő tudósokat, iskolákat.<sup>5</sup>

## A SZOCIÁLPSZICHOLÓGIAI HAGYOMÁNY

### A kommunikáció, mint interperszonális befolyásolás

A szociálpszichológiai tradíció testesíti meg a 2. fejezetben leírt tudományos vagy empirikus perspektívát. Azok az empirikus kutatók, akik ezt a tradíciót követik, úgy vélik, hogy vannak olyan kommunikációs igazságok, amelyek gondos, módszeres vizsgálattal feltárhatók. Olyan ok-okozati összefüggéseket keresnek, amelyek megjósolják, mikor lesz sikeres egy bizonyos kommunikációs viselkedés, és mikor nem. Amikor ilyen esetleges kapcsolatokra bukkannak, már fel is tették azt a kérdést, melyet a meggyőzés szakemberei sem mulasztanának el: „Mit tehetek, hogy változásra bírjam őket?”

Amikor a kutatók a kommunikáció egyetemes törvényeit keresik, arra próbálnak összpontosítani, hogy mi *van*, anélkül, hogy arra vonatkozó személyes véleményük, hogy minek *kellene lennie*, befolyásolná őket. Empirikus tudósokként bedőlnek annak a szkeptikus újságírói tanácsnak, mely így hangzik: „Azt hiszed, az anyád szeret? Győződj meg róla legalább két forrásból!”. A szociálpszichológiai tradíciót követő tudósok az ellenőrzést úgy képzelik el, hogy egy sor gondosan ellenőrzött kísérletet terveznek meg és folytatnak le.

Carl Hovland a kommunikációs hatások kísérleti kutatásának egyik „alapító atyja”<sup>6</sup> egy harminc fős kutatócsoportot vezetett a Yale Egyetemen. A „kommunikációs behatások, a hallgatóság fogékonysága és a véleményváltoztatás közötti összefüggés empirikus mérésének alapjait” kívánták lefektetni, és megteremteni „az abból következő elméletalkotás kezdeti feltételeit”.<sup>7</sup>

A „*Ki mit mond kinek és milyen hatással*” keretein belül a Yale Attitűdvizsgáló Csoport a meggyőzési lehetőségek három különböző okát kutatta:

*Ki* – az üzenet forrása (szakértelem, megbízhatóság)

*Mit* – az üzenet tartalma (segélykérés, az érvek sorrendje)

*Kinek* – a befogadó jellemzői (személyiség, befolyásolhatóság)

A fő hatás, amit vizsgáltak, a vélemény változása volt, melyet attitűdskálákon mértek az üzenet fogadása előtt és után. Bár a Yale kutatói sok új területet nyitottak meg, a forrás szavahihetőségével kapcsolatos munkájuk keltette a legnagyobb érdeklődést.

Hovland és kollégái rájöttek, hogy nagyon hitelesnek tűnő forrásból származó üzenet nagyobb véleménymódosítást eredményezett, mint a kevésbé hihető for-

rásból származó azonos üzenet. Például egy cikk a megfázás gyógymódjairól hatásosabbnak tűnt a *New England Orvosi Magazin*ban egy doktor tollából, mint a *Life Magazin* vezető riporterétől. Miután az említett alapelvet felállították, elkezdték egyesével tesztelni a tényezőket.

A Yale kutatói a hitelesség kétféle forrását találták: a szakértelmet és a jellemet. Szakértőnek számítottak azok, akikről úgy tűnt, tudják miről beszélnek; a jellemet az észlelt őszinteség alapján ítélték meg a résztvevők. A szakértelem sokkal fontosabbnak tűnt a jellemnél a véleményváltozás növelésében, de a meggyőzés hatása nem tartott sokáig. Néhány héten belül a hiteles és kevésbé hiteles források közötti különbség eltűnt. Hovland és kollégái ezt „szunnyadó effektus”-nak nevezték, és újabb kísérletekbe kezdtek, hogy kiderítsék ennek okát, illetve azt, hogy miként tudnák kiküszöbölni. Felfedezték, hogy idővel az emberek elfelejtik azt, hogy egy gondolatot hol hallottak vagy olvastak, és ha újra kapcsolatba hozzák az üzenetet a forrással, a hitelesség még mindig sokat számít. A konkrét felfedezések mellett a Yale attitűddel kapcsolatos tanulmányai azért is jelentősek a kommunikációs elméletek szociálpszichológiai tradíciójában, mert a kutatók nem fogadtak el semmilyen, hiten vagy meggyőződésen alapuló állítást. Módszeresen ellenőrizték mindent.

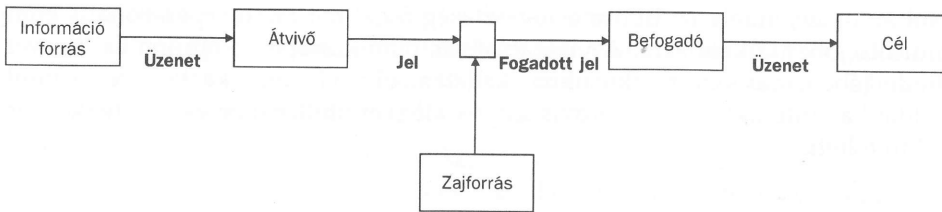
## A KIBERNETIKAI HAGYOMÁNY

### A kommunikáció, mint információfeldolgozás

Az MIT tudósa, Norbert Wiener nevéhez fűződik a *kibernetika* szó megszületése, amely a mesterséges intelligencia jelölésére szolgál.<sup>8</sup> A kifejezés a görög „kormányzó” szó átírása, és azt mutatja, hogy a visszacsatolás hogyan teszi lehetővé a az adatfeldolgozást a fejünkben és a számítógépeinkben. A II. világháború alatt Wiener egy olyan légvédelmi rendszert fejlesztett ki, amely a jövőbeli röppálya kiszámításánál figyelembe vette a múltbeli adatokat is. Az ő visszacsatolás-fogalma alapozta meg a kibernetikus tradíciót, amely a kommunikációt összekötő kapcsolatoknak tekinti bármilyen rendszer (számítógép, család, szervezet vagy a média) különálló részei között.

A „kommunikáció, mint információfeldolgozás” ötletét Claude Shannon, a Bell Telefontársaság kutatója vetette fel, aki egy matematikai elméletet dolgozott ki a jelzések továbbítására. Célja az volt, hogy lehetőleg minél nagyobb vonalkapacitást biztosítson minél kisebb torzítás mellett. Az üzenet jelentése vagy annak a hallgatónak gyakorolt hatása kevésbé érdekelte. Elmélete pusztán a torzításmentes hangtovábbítás technikai problémájának megoldására irányult.

Mivel a Bell laboratórium fizette Shannon kutatásait, úgy illendő, ha egy telefonhíváson illusztráljuk az elméletét (lásd 3.1 ábra). Shannon szerint a hívó fél az információ forrása. A hívó belebeszél a kagylóba, ami a telefonvezetéken keresztül egy jelzést továbbít. A kapott jelzés útközben statikus zörejeket vesz fel, és ez a megváltozott jelzés alakul vissza hanggá a hívott fél telefonjában. A folyamat minden lépésénél elvész némi információ, így a kapott üzenet különbözik a küldöttől. Az információelmélet végső célja, hogy a rendszer információhordozó képességét a maximumra emelje.



### 3.1 ÁBRA: Shannon és Weaver kommunikációs modellje

From *The Mathematical Theory of Communication*. ©1949, 1977 Used with permission of the Univ. of Illinois Press

A legtöbb ember meglepszik annyival, hogy az információ egyszerűen „valami, ami számít vagy megváltoztatja a helyzetet”.<sup>9</sup> Shannon számára viszont az információ a bizonytalanság csökkentését jelenti. Egy üzenet által hordozott információ mennyiségét azzal lehet lemérni, hogy mekkora rendet teremt a káoszról. Ha hazatelefonálsz és elmondod a családodnak, hogy éppen most fogadtál el egy PR állást Chicagóban, számos információt átadtál, mert az üzenet nagyban csökkentette teid aggodalmát a közvetlen jövőddel kapcsolatban. Minél kevésbé előre látható egy üzenet, annál több információt hordoz. Sok nagyszerű dolgot lehet közvetíteni egy kommunikációs csatornán keresztül, ami nem minősül információnak. Ha például azért hívjuk fel a kedvesünket, hogy megmondjuk neki, mennyire szeretjük, és ő ezzel már tisztában van, az üzenet inkább egy kedves szeretásnak számít, nem pedig információnak. Ha a fogadó már ismeri az üzenet tartalmát, akkor annak információértéke nulla.

A zaj az információ ellensége, mert csökkenti a csatorna információ-hordozó képességét a küldő és a fogadó között. Shannon ezt egy egyszerű egyenletként írja le:<sup>10</sup>

$$\text{Csatornkapacitás} = \text{Információ} + \text{Zaj}$$

Minden csatornának van egy felső határa, amin felül már nem tud információt szállítani. Még egy gyors monológ esetében is, egy három perces telefonbeszélgetés alig több mint 600 szó továbbítását teszi lehetővé. A vonalban lévő zaj, a környezet figyelemvonó hatása, és a hallgató szellemi éberségét zavaró tényezők mind arra kényszerítenek, hogy a csatornkapacitás egy részét annak szenteljük, hogy megismételjük a kulcsfontosságú elemeket, melyek egyébként esetleg elvesznének. Ismétlések, újbóli kifejtések, azaz redundancia nélkül egy zajos csatorna hamar túlterhelődhet. Másrészt viszont, a szükségtelen ismétlés untatja a hallgatót, és pazarolja a csatornkapacitást. Shannon megfogalmazásában a kommunikáció olyan alkalmazott tudomány, amely az előreláthatóság és a bizonytalanság közötti optimális egyensúly fenntartására törekszik. Jelzéstovábbításról szóló elmélete egy mérnök válasza a rendszerhibák, túlterhelések, leállások mindennapos problémájára.

Shannon ábrája az információáramlásról szinte minden kommunikációs szövegkönyvben szerepel. Ennek oka, hogy Warren Weaver értelmező esszéjével kap-

csolták össze, amely az információvesztés fogalmát az interperszonális kommunikációban alkalmazta. A visszacsatolás nem szerepelt Shannon és Weaver modelljében; más kibernetikusoknak kellett az olyan fogalmakat bevezetni, mint például az interaktivitás, az erőviszonyok kiegyenlítettensége vagy a reakció érzelmi töltete.

## A RETORIKAI HAGYOMÁNY

### A kommunikáció, mint jól megszerkesztett nyilvános beszéd

A kommunikációval kapcsolatos ismeretek legfőbb forrása egészen a XX. századig a görög-római szónoklattan volt. Az időszámításunk előtti IV. században Demosztenezs kövekkal a szájában kiabált a tengernek, hogy jobban artikuláljon, ha majd az athéni népgyűlés előtt beszél. Néhány évszázaddal később a római államférfi, Ciceró kifejlesztett egy olyan rendszert, amellyel meg lehetett találni bármilyen jogi ügy kulcsponjtját. 1963-ban az ifjabb Martin Luther King legendás *Van egy álmom* kezdetű beszédében olyan stilisztikai eszközöket használt, mint például a vizuális láttatás, az ismétlés, az alliteráció és a metafora. Ők hárman, és még sok ezer szónok finomították a szónoklás görög-római hagyományát, amely a Földközi-tenger ősi városállamaiban kezdődött a szofistákkal és még ma is virágzik. Akár tömeghez, törvényhozó gyűléshez, esküdtszékhez, vagy csupán egyetlen bíróhoz beszéljenek a szónokok, olyan gyakorlati tanácsokat keresnek, melyek segítségével mondandójukat a lehető legjobban elővezethetik.

Féltucatnyi sajátosság jellemzi a retorikai kommunikáció eme befolyásos hagyományát:

- A meggyőződés, hogy az embert a beszéd különbözteti meg az állatoktól. Ciceró így ír a szóbeli kommunikációról: „Mi más hatalom lehetett volna elég erős ahhoz, hogy városokba gyűjtse a szétszóródott emberiséget, vagy az állati létből a jelenlegi polgári állapotba vezesse, vagy a társadalmi közösségek létrehozása után törvényeket, bíróságot és polgári jogokat formáljon?”<sup>11</sup>
- Annak bizonyossága, hogy a társadalom demokratikus fórumon keresztül történő megszólítása hatásosabb a politikai problémák megoldására, mint a rendeletekkel vagy erőszakkal fenntartott uralom. Ebben az értelemben a „puszta szónoklat” kifejezés fogalomzavar.
- Egyetlen beszélő próbál nagyszámú hallgatóságot befolyásolni nyíltan meggyőző célzatú beszéddel. Az ilyen nyilvános beszéd lényegét tekintve egyirányú kommunikáció.
- A szónoklattan a vezetőképzés alappillére. A felkészítés során a szónokok megtanulnak meggyőző érveket kialakítani és olyan erőteljes hangon beszélni, hogy mondandójuk hangosítás nélkül is elérjen mindenkihez.
- A hangsúly a nyelv hatalmán és szépségén van, hogy megmozgassák az emberek érzelmeit, és cselekvésre ösztönözzék őket. A szónoklás inkább művészet, mint tudomány.

- A nyilvános szóbeli meggyőzés a férfiak privilégiuma. Az 1800-as évekig a nőknek gyakorlatilag semmi esélyük nem volt arra, hogy a hangjukat hallassák. Így az Egyesült Államokban a női egyenjogúsági mozgalmak egyik fő eleme lett a nyilvánosság előtti beszéd joga.

Ami a szónokok leghatékonyabb kiképzési módját illeti, a retorikai hagyomány mindig is megosztott volt a tanulás és a gyakorlat relatív értékének megítélésében. Vannak beszédtanárok, akik a szónoki készség növelését csakis a hallgatóság előtti folyamatos megmérettetéssel látják biztosítva. „Gyakorlat teszi a mestert” – mondják. Mások szerint a gyakorlás mindössze a szintentartáshoz szükséges. Ha a szónokok nem tanulnak Arisztotelész módszeres tanácsaiból (lásd a 20. fejezetet), vagy más görög-római hagyományból, arra lesznek kárhóztatva, hogy újra és újra ugyanazokat a hibákat kövessék el. Az a tény, hogy a vita nincs lezárva, azt bizonyítja, hogy mindkét tényező fontos szerepet játszik a jól megszerkesztett nyilvános beszéd művészetében.

## A SZEMIOTIKAI HAGYOMÁNY

### A kommunikáció, mint a jelek segítségével történő jelentésátvitel folyamata

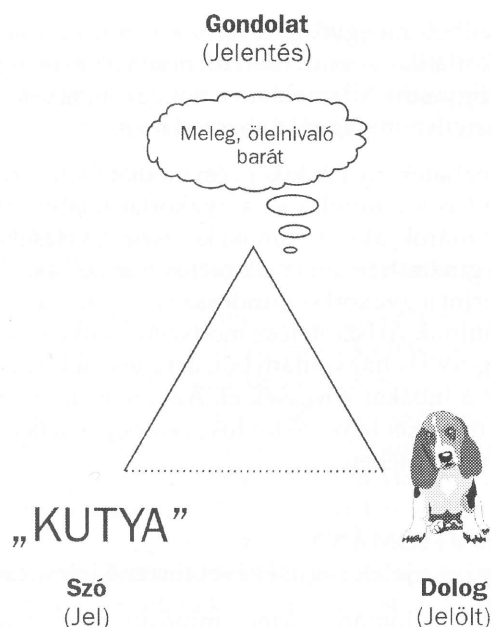
A szemiotika a jelek tudománya. *Jelnek* minősül mindaz, ami valami mást helyettesít. A magas láz a fertőzés *jele*. A délre szálló madarak a tél közeledtét *jelzik*. Egy drága autó a vagyont *jelképezi*. Egy nyíl a menetirányt *jelöli*.

A szavak speciális jelek: *szimbólumok*. A fenti példákkal ellentétben a legtöbb szimbólumnak nincs természetes kapcsolata az általa jelzett dologgal. A *csókol* szó hangalakjában vagy az *á-t-k-a-r-o-l* szó betűinek elrendezésében semmi nincs, ami az ölelésre utalna. Bárki nyugodtan használhatná a *snarf* vagy *clag* szavakat is a romantikus, gyengéd kapcsolat jelölésére. Ugyanez igaz az olyan nonverbális jelzésekre is, mint a kacsintás vagy az integetés.

I. A. Richards, a Cambridge Egyetem irodalomkritikusa az elsők között írta le, hogyan működnek a szavak. Richards szerint a szavak önkényes szimbólumok, melyeknek nincs belső jelentésük. Mint a kaméleon, ami a környezete színeit veszi fel, a szavak is annak a kontextusnak megfelelő jelentést vesznek fel, amelyben használják őket. Ezért küzdött Richards azzal a szemantikai csapdával, melyet a „helyes jelentés babonája”-ként aposztrofált, ami nem más, mint az a tévhit, hogy a szavaknak pontos, körülhatárolt jelentésük van. Richards és más szemiológusok úgy gondolják, hogy a jelentést nem a szavak vagy más szimbólumok hordozzák, hanem maguk az emberek.

Brit kollégájával, C. K. Ogdennel Richards megalkotta a szemantikai háromszöget, hogy rámutasson arra az indirekt kapcsolatra, ami a szimbólumok és azok feltételezett utalásai között van. A 3.2 ábrán láthatjuk azt a labilis kapcsolatot (szaggatott vonal), amely a *kutya* szó és a valóságos, virágainkat letaposó eb között fennáll.

A háromszög csúcsán található azok a gondolatok, melyek az eszünkbe juthatnak, ha a jobb alsó sarokban levő *kutyust* látjuk. Amint érzékeljük a szóbanforgó állatot, a melegség és a hűség barát fogalmakra gondolunk. Mivel a jelölt és a



### 3.2. ÁBRA: Richards szemantikai háromszöge

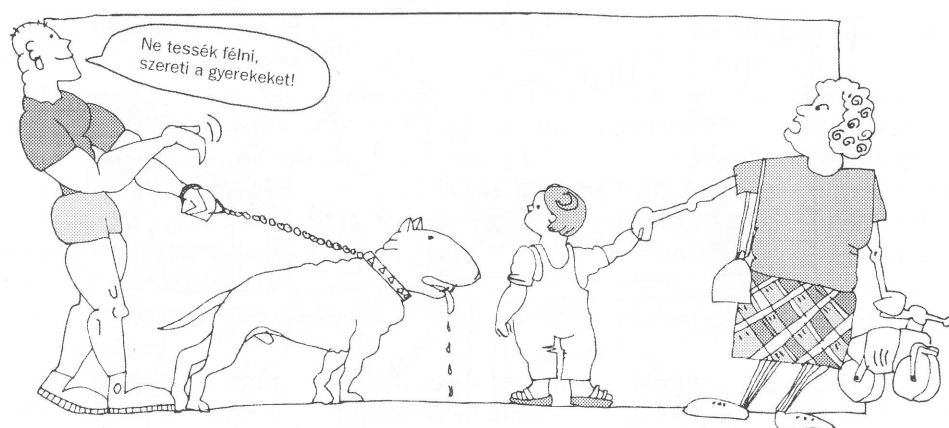
(Ogden és Richards: The Meaning of Meaning című könyvéből.)

jelentés között közvetlen, ok-okozati kapcsolat van, Richards egyenes vonallal kötötte őket össze.

Gondolataink a bal alsó sarokban látható kutya szimbólummal is közvetlen kapcsolatban állnak. A gyerekkorban elsajátított nyelv alapján természetes, hogy gondolataink jelölésére a *kutya* szót használjuk. Richards ezt a kapcsolatot szintén egyenes vonallal jelölte.

A *kutya* szó és maga az állat közötti kapcsolat azonban sokkal árnyaltabb. Richards ezt szaggatott vonallal tüntette fel. Két ember ugyanazt a szót két teljesen különböző állatra is használhatja. Ha azt mondod *kutya*, talán egy lomha mozgású szelíd háziállatra gondolsz, amelyik szereti a gyerekeket. Én viszont gondolhatok egy vadállatra, amelyik mindenkit megharap – és szereti a gyerekeket. (Figyeljünk meg a *szereti* szó többértelmű használatát!) Ha nem vagyunk tudatában annak, hogy a nyelv elkerülhetetlenül többértelmű, akármeddig beszélgethetünk úgy a kutyáról, hogy soha nem jövünk rá arra, hogy két teljesen különböző tulajdonságú fajtáról beszélünk.

Bár Richards és Ferdinand de Saussure (a szemiológia szó megalkotója) a nyelv szerelmesei voltak, sok kutató a nonverbális emblémákra, valamint a képi jelekre összpontosít. A francia Roland Barthes például a nyomtatott és elektronikus média által keltett érzelmi és ideológiai jelentéseket elemezte (lásd 24. fejezet). A sze-



miotikai tradícióba tartozó tudósok azt kutatják, hogy a jelek – álljanak néhány képből, vagy több ezer szóból – hogyan közvetítik jelentésüket, és hogyan lehet őket félreértés nélkül használni.

### A SZOCIOKULTURÁLIS HAGYOMÁNY

#### A kommunikáció, mint a társadalmi valóság létrehozója és megtestesítője

A szociokulturális tradíció azon a feltételezésen alapul, hogy az emberek a kultúrát beszéd közben teremtik újra és újra. Legtöbbször úgy gondoljuk, hogy a szavak a valóságot tükrözik. A szociokulturális felfogás szerint azonban ez gyakran fordítva történik. A valóságról alkotott képünket erősen befolyásolja az a nyelv, amit gyerekkorunk óta használunk.

Mint azt már láttuk, a szemiotikai tradíció szerint a legtöbb szónak nincs feltétlen vagy logikus kapcsolata azzal, amit jelöl. Például a *zöld* szó papírra vetett alakja és a könyvtár előtti gyep színe közötti kapcsolat pusztán az adott nyelven beszélők közötti társadalmi megállapodás. Bár a szociokulturális megközelítést irányadónak tartó tudósok egyetértenek azzal, hogy a *zöld* szó tetszőleges, azt állítják, hogy a képesség, hogy *lássuk* a zöld színt, attól függ, hogy van-e külön szavunk az elektromágneses színek 510-560 nanométer közötti sávjára.<sup>12</sup> A legtöbb nyelvben van ilyen szó, számos amerikai őslakos nyelvben azonban nincs. Ezekben a kultúrákban a zöldet a sárga és a kék keveredésének hívják. Akár „színvakoknak” is mondhatnánk ezeket az embereket, pedig nem azok. A szociokulturális felfogást magukénak valló nyelvészek azt mondanák, hogy az ezen a nyelven beszélők egy másik világban élnek.

A szociokulturális tradíció úttörői a Chicago Egyetem nyelvésze, Edward Sapir és tanítványa, Benjamin Lee Whorf. A nyelvi relativitás Sapir-Whorf féle elmélete azt állítja, hogy egy kultúra nyelvének szerkezete formálja az emberek gondolatait és tetteit.<sup>13</sup> „A »valódi világ« jelentős részben öntudatlanul is az adott csoport nyelvi szokásain alapul.”<sup>14</sup> Elméletük szembeeszik azzal a feltevessel, hogy min-





den nyelv hasonló, és a szavak csupán a jelentés hordozására szolgáló közömbös eszközök.

Figyeljük meg az angol nyelv egyes szám második személyű személyes névmását. A beszélők közötti kapcsolattól függetlenül az amerikaiak a *you* szót használják. A németül beszélőknek azonban választaniuk kell a formális *Sie* és a tegező *du* között. Nekik még egy ünnepük is van (*Bruderschaft*), amellyel a *Sie*-ről *du*-ra való áttérést, azaz a tegeződést megünneplik. A japánoknak pedig ennél is több megkülönböztetést kell észben tartaniuk. A japán nyelvben tíz különböző megszólítás lehetséges, a nemtől, a kortól és a beszélő helyzetétől függően – melyek mindegyikét az angol 'you' jelöli, holott az eredeti nyelvben egyik sem cserélhető fel a másikkal.

Míg a legtöbb megfigyelő feltételezése szerint a különböző nyelvek szókincsei tükrözik a kapcsolatok közötti kulturális különbségeket, a Sapir-Whorf elmélet azt állítja, hogy ez fordítva is működik. A nyelv határozza meg, hogyan észleljük a valóságot. A gyerekek a beszédtanulás során azt is megtanulják, hogy mit keresenek. A világ nagy része észrevétlen marad, mert szó szerint *kimondhatatlan*.

A kortárs szociokulturális kutatók azt állítják, hogy „a valóság létrehozása, fenntartása, helyreállítása és átalakítása” a kommunikációs folyamaton keresztül valósul meg.<sup>15</sup> Másszóval, *az egymással beszélgető emberek közösen szerkesztik a saját társadalmi világukat*. Amikor ezek az észlelésen alapuló világok összeütköznek, a szociokulturális tradíció segít a „mi” és „ők” közötti kulturális szakadék áthidalásában.

## A TÁRSADALOMKRITIKAI HAGYOMÁNY

### A kommunikáció, mint intellektuális kihívás az igazságtalan diskurzus ellen

A *társadalomkritika elmélete* kifejezés a „Frankfurti Iskola” néven ismert német tudóscsoporttól ered, akik nevüket onnan kapták, hogy valamennyien a Frankfurti Egyetem független Társadalomkutatási Intézetének tagjai voltak. Az intézet eredetileg Marx Károly eszméinek értékelésére jött létre, és bár az ortodox marxizmus gazdasági determinizmusát elvetették, a marxi hagyományokat folytatva bírálták a társadalmat.

A Frankfurti Iskola vezető egyéniségei – Max Horkheimer, Theodor Adorno és Herbert Marcuse – meg voltak győződve, hogy „a történelmet a szenvedés igazságtalan elosztása jellemzi”.<sup>17</sup> Ezt az egyenlőtlenséget mutatták ki a modern nyugati demokráciákban is, ahol azok, „akiknek van”, kizsákmányolják azokat, „akiknek nincs”. Átgondolt elemzések keretében mutattak rá a politikai vezetők által hangoztatott szabadság és egyenlőség liberális eszményei, valamint az ezekből pusztá mítoszt faragó igazságtalan hatalomkoncentráció és visszaélés közötti ellentmondásokra. Ezek a kritikák nem mentegetőznek negatív hangvételük, vagy pesszimiztikus végkövetkeztetéseik miatt. Ahogy Marcuse mondta, „a társadalomkritikai elméletben a hajthatatlanság a filozófiai gondolkodás erénye”.<sup>18</sup> Amikor Németországban Hitler hatalomra jutott, ezen elvek melletti elkötelezettség a Frankfurti Iskolát száműzte az országból – előbb Svájcba, majd az Egyesült Államokba.

Milyen jellegű kommunikációs kutatás és gyakorlat *ellen* dolgoztak a társadalomkritikusok? Bár nem egységesek minden kérdésében, általában a jelen társadalmának három jellemzőjét támadják:

1. *A nyelv kisajátítása a hatalmi előnyök fenntartása érdekében.* A társadalomkritikusok minden olyan szóhasználatot elvetnek, ami az emancipációt gátolja. Feminista társadalomtudósok szerint a nők, mint társadalmi csoport el vannak némitva, mert a férfiak a nyelv kapuőrei: a domináns nyelvhasználat a férfiak érdekviszonyait tükrözi. Ennek megfelelően a köznyelv a háborúból és a sportból vett metaforákkal telített – ezek pedig túlnyomó részt férfiterületek, saját, csoporton belüli zsargonnal. Az elnémitott csoportok fogalma nem újkeletű. Marcuse megállapítása szerint „az általánosan elfogadottól eltérő szóhasználat és eszmekör előtt zárva vannak a kapuk – elfogadottá pedig azáltal lesznek, hogy a hatalmon levők nyilvánosan terjesztik és az abban szereplő eszmékhez igazítva erősítik meg hatalmi gyakorlatukat.<sup>19</sup>



2. *A tömegtájékoztatás szerepe az elnyomással szembeni érzékenység tompításában.* Marx szerint a vallás a tömegek ópiuma, ami a munkásosztály figyelmét elvonja a „valódi” érdekeiktől. A társadalomkritikusok szerint ezt a szerepet a „kultúraipar” olyan területei veszik át, mint a televízió, a filmek, a CD-k, a nyomtatott sajtó. Adorno még remélte, hogy az emberek tiltakozni kezdenek, ha rádöbbennek igazságtalan elnyomásukra. Később belátta, hogy „mivel az emberek egyre inkább ki vannak téve a tömegkommunikáció hatásának, tudatuk oly mértékben átformált, hogy szinte lehetetlen őket ráébreszteni befolyásoltságukra”.<sup>20</sup> Marcuse még nála is pesszimistább volt. Szerinte teljesen értelmetlen a tömegtájékoztatás által megbénított átlagemberektől társadalmi változást várni. Úgy vélte, hogy változás csak „a kitalált és kívülálló, a kizsákmányoltak és a borszínük vagy hovatartozásuk miatt üldözöttek, a munkanélküliek és a munkaképtelenek tömegétől” várható.<sup>21</sup>

3. *A tudományos módszerekbe vetett vak hit és a tapasztalati úton szerzett eredmények kritika nélküli elfogadása.* Horkheimer azt mondja, hogy „naiv és álszent dolog ki-

zárólag a tudomány nyelvén gondolkodni és beszélni<sup>22</sup>. *Naiv*, mert a tudomány nem az az értékmentes tudásra törekvő folyamat, aminek beállítják. *Álszent*, mert a felmérést végzők azt feltételezik, hogy a közvélemény bármely szelete tükrözi a valóság igaz képét. Adorno úgy vélekedik, hogy „a viselkedésmódok keresztmetszete nem az igazság megközelítését ábrázolja, hanem a társadalmi illúziók keresztmetszetét”.<sup>23</sup> Ezek a tudósok elsősorban azokat a politikai, üzleti, és oktatásban tevékenykedő vezetőket állítják keresztútba, akik a társadalomtudományok empirikus eredményeit arra használják, hogy egy igazságtalan, de nekik látszatra kedvező *status quo*-t fenntartsanak.

Az viszont sokkal kevésbé körvonalazott, hogy a társadalomtudósok *minek az érdekében* szállnak síkra. Esszéik tele vannak a felszabadításról, az egyenjogúságról, az átalakításról és az öntudatra ébresztésről hangoztatott szólammal, ugyanakkor meglehetősen homályos elképzeléseik vannak arról, hogy miként lehet ezeket az egyébként igen értékes célokat megvalósítani. Valamennyiükre jellemző az az etikai magatartás, amivel mindannyiunk minimális erkölcsi felősségévé teszük, hogy szolidaritást vállaljunk a szenvedőkkel. Ezért mondta Adorno, hogy „barbárság Auschwitz után verset írni”.<sup>24</sup> Közülük legtöbben azt remélik, túlléphetnek az egyszerű szimpátia érzésén, és egy sokkal igényesebb etikai viselkedésre ösztönözhetnek, amit Craig *praxis*nak nevez. A fogalom jelentését „elméletileg megalapozott társadalmi cselekvés”-ként határozza meg.<sup>25</sup> Könyvünk „Etikai megfontolások” címmel jelzett fejezeteiben többnyire olyan gondolkodók szólnak meg, akiket ugyanez a cél motivál.

## A FENOMENOLÓGIAI HAGYOMÁNY

### A kommunikáció, mint önmagunk és mások felfedezése a dialóguson keresztül

Bár a *fenomenológia* tekintélyt ébresztő filozófiai kifejezés, valójában a mindennapi élet szándékos elemzésére utal, mégpedig az azt megélő személy szempontjából. A fenomenológiai tradíció tehát nagy hangsúlyt fektet arra, hogy az emberek hogyan értelmezik saját szubjektív tapasztalataikat. Egy személyes történet fontosabb lesz – és megbízhatóbb –, mint bármely kutatási hipotézis vagy kommunikációs axióma. Ahogy a pszichológus Carl Rogers mondja, „sem a Biblia, sem a próféták, sem Freud, sem a kutatás, sem Isten, sem az ember kinyilatkoztatásai nem érnek többet saját közvetlen tapasztalatomnál”.<sup>26</sup>

A probléma természetesen az, hogy nincs két ember, akinek egyforma lenne az élettörténete. Mivel nem tudjuk egy másik személy élményeit megtapasztalni, hajlamosak vagyunk egymás mellett elbeszélni, majd azon siránkozni, hogy „senki sem érti meg, milyen érzés a saját bőrömben lenni”. Lehetséges, hogy két ember a felszínes benyomásokon túllépve egy mélyebb szinten egymásra hangolódjon? Carl Rogers, sokéves pszichiátriai tapasztalatára alapozva biztos volt benne, hogy mind a személyen, mind pedig a kapcsolatokon belüli fejlődés lehetséges.

Rogers hitt abban, hogy a páciensei egészségének javulásához hozzájárult, ha biztonságos kommunikációs környezetet teremtett számukra, ahol nyugodtan be-

szélhettek. Három szükséges és önmagában elégséges feltételt határozott meg ahhoz, hogy páciensének személyisége és kapcsolata megváltozzon. Ha a páciensek érezték a tanácsadó: (1) kongruenciáját, (2) feltétel nélküli pozitív odafordulását, (3) empátikus megértését, állapotuk javult.<sup>27</sup>

A *kongruencia* egy személy belső érzései és külső megnyilvánulásai közötti összhang. A kongruens tanácsadó hiteles, őszinte, nyílt, harmonikus személyiség. A nem kongruens ember megpróbál hatással lenni a másikra, szerepet játszik, önmagát helyezi előtérbe, álarcot vesz fel. „Az emberekkel való kapcsolatomban során” – írja Rogers – „rájöttem, hogy hosszú távon nem célszerű valaki olyannak mutatkoznom, aki nem én vagyok.”<sup>28</sup>

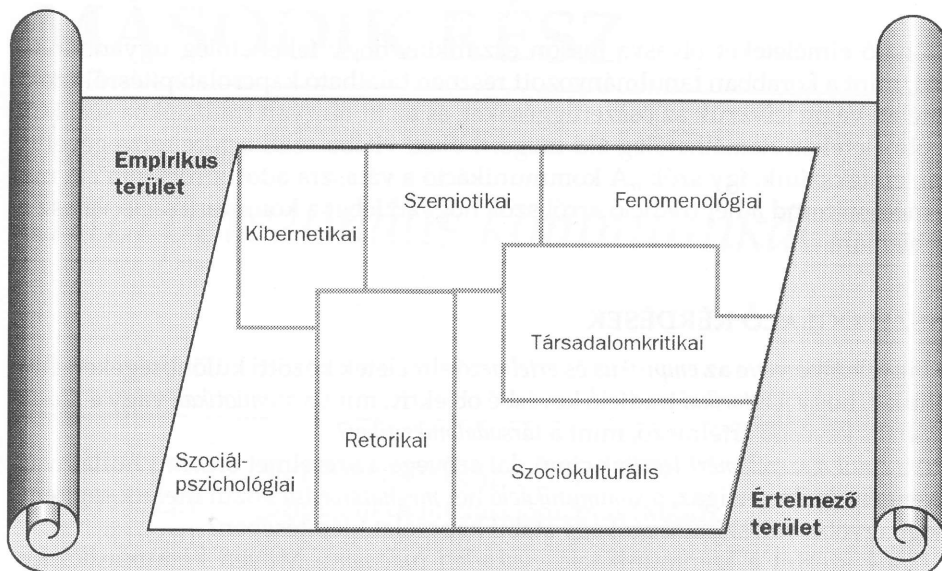
A *feltétel nélküli pozitív odafordulás* a teljesítménytől, a másik megnyilvánulásaitól független elfogadó attitűd. Rogers feltette a kérdést: „Megengedhetem-e, hogy pozitív érzésekkel viselkedjek ez iránt a másik ember iránt – melegséggel, gondoskodással, szeretettel, érdeklődéssel és tisztelettel?”<sup>29</sup> Valahányszor a válasz igen volt, mind ő, mind a páciense érettebbé, gazdagabbá vált személyiségében. Majd megkedvelték egymást.

Az *empátikus megértés* annak képessége, amivel átmenetileg félretesszük saját nézeteinket és értékeinket, és előítélet nélkül belépünk egy másik ember világába. Egy aktív folyamat, melynek során úgy hallgatjuk a másik gondolatait, érzéseit, hangulatait, értelmezéseit, mintha a sajátunk volna. Rogers szerint a bizalmatlanság és a kételkedés: „vajon mit akar ezzel mondani?”, merő időpocsékolás. Meg volt győződve róla, hogy az embereknek akkor segíthetünk a legtöbbet, ha fenntartás nélkül elfogadjuk, amit mondanak. Fel kell tételeznünk, hogy pontosan olyanok írnak le a világukat, amilyenek valóban látják.

Bár Rogers a terápiás munka közben fedezte fel ezeket a szükséges és egyben elégséges feltételeket, bizonyos volt benne, hogy azok minden interperszonális kapcsolatban ugyanolyan fontosak. A zsidó filozófus és teológus, Martin Buber hasonló eredményre jutott. Szerinte lehetséges hiteles emberi kapcsolatokat kialakítani a párbeszéd keretében – feltéve, ha mindkét fél törekszik arra, hogy megértse, milyen lehet a másik bőrében lenni. Rogers, Buber és más fenomenológusok gondolatai szép számmal szerepelnek a tankönyvekben és jelentős szerepet játszanak az interperszonális kommunikáció tanításában.

## A KOMMUNIKÁCIÓS ELMÉLET HATÁRAI

A bemutatott hét tradíció mindegyikének mély gyökerei vannak a kommunikáció elméletben. Természetesen egy adott tradíciót követő tudósok, kutatók és gyakorlati szakemberek gyakran hallják azt a bírálatot, miszerint egyéni megközelítésüknek nincs létjogosultsága. Amellett, hogy választásuk igazolása érdekében bármilyen érvet felvonultathatnak, hivatkozhatnak a „birtokbavételi jogra” is, hiszen az előttük járt tudósok már kisajátították maguknak a területet az a részét. A birtok-metaphorát komolyan véve a 3.3 ábrán a hét tradíciót egy-egy parcellaként ábrázoltuk, amelyek együttesen alkotják e tudományágat. Szükséges azonban néhány megjegyzést fűzni hozzájuk.



3.3. ÁBRA: A kommunikációs elmélet tradícióinak határait bemutató térkép

Először is, e hét tradíció nem öleli fel a kommunikációs elméletek összes lehetséges megközelítését. Craig szerint fontolóra kellene venni a feminista, esztétikai, gazdasági, szellemi és médiakutató tradíciók lehetséges megközelítéseit is.<sup>30</sup> Végül úgy határozott, hogy ezeket az új megközelítéseket is besorolja a már említett hét tradíció közé, mely előrevetíti a terület térképének esetleges kibővülését.

Másodsorban, előfordulhat keveredés is az egyes tradíciók között. Jelen fejezetben láthattuk, hogy minden tradíció saját definícióval rendelkezik a kommunikációt illetően, és saját szókincse van. Így ésszerű a térképen levő egyes parcellákat elválasztó vonalakat kerítéseknek tekinteni, melyeknek célja az idegen gondolatok kívül rekesztése. A tudósok azonban önféjű emberek. Kerítéseken másznak át, újságot olvasnak, távoli konferenciákra repülnek. Ennek gyakran az az eredménye, hogy egy elmélet akár két-három hagyományban is gyökerezhet.

Végül fontos megemlíteni, hogy a tradíciók elhelyezkedése a térképen messze nem a véletlen műve. Az előző fejezetekben bemutatott *empirikus* és *értelmező* elméletek közötti különbségek alapján helyeztük őket oda, ahol található. Az 1. és 2. fejezetben tárgyalt kritériumok alapján a szociálpszichológiai tradíció a legobjektívabb, így ez helyezkedik el a térkép bal szélén. Balról jobbra haladva az elméletek egyre inkább értelmezők, tehát egyre kevésbé empirikusak. A fenomenológiai tűnik a legkevésbé objektívnek, így ez van a jobb szélén. Ezt a rendezési elvet követte a tradíciók bemutatási sorrendje is: az objektívtól haladtunk az értelmező felé. Az egymáshoz közeli tradíciók tudósai jobban megértik egymást. A térképen közös határuk van: alapvető feltételezéseik közel állnak egymáshoz.

A hét tradíciónak ez a váza segíthet eligazodni a kommunikációs elméletek tekervényes ösvényein. Amikor a média hatásairól szóló fejezethez érünk, az ott

található elméleteket olvasva jusson eszünkbe, hogy feltehetőleg ugyanonnan ered, mint a korábban tanulmányozott részben található kapcsolatépítésről szóló elmélet. Végig jelezzük az összefüggéseket, és az itt tárgyalt tradíciókba soroljuk az elméleteket. Remélhetőleg aki megérti őket, vitába száll a 10cc szövegével is, ami, emlékszünk, így szól: „A kommunikáció a válaszra adott probléma”. A maga módján mind a hét tradíció arról szól, hogyan lehet a kommunikáció válasz a problémára.

### ÖSSZEFOGLALÓ KÉRDÉSEK

1. Figyelembe véve az *empirikus* és *értelmező* elméletek közötti különbségeket, állíthatjuk-e, hogy a *retorikai* tradíció kevésbé objektív, mint a *szemiotikai*, vagy a *szociokulturális* kevésbé értelmező, mint a *társadalomkritikai*?
2. Az *Amit a szerelemért teszünk* című dal szövege a szerelmet érzelmi hullámvasútként írja le. Ha ez igaz, a *kommunikáció hét meghatározása* közül melyik segítene a legnagyobb valószínűséggel egy stabil kapcsolat kiépítésében?
3. Craig szerint a kommunikáció *gyakorlati tudomány*. Milyen kommunikációs problémákat segítene megoldani a *szociálpszichológiai* tradíció? És a *kibernetikai*? És a *fenomenológiai*?
4. A 3.3 ábra a kommunikációs elméletek területén hét tradíciót különböztet meg. Melyik területet ismeri leginkább? Melyiket szeretné jobban megismerni? Melyik területen érezné magát kényelmetlenül? Miért?