

A kommunikáció tranzakciós modellje*

Az emberek, mind tökéletesebb módokat keresve a természeti és társadalmi realitásokra vonatkozó felismeréseik kommunikálására, a mítoszalkotástól eljutottak a matematikai egyenletig. A kutatók a valósággal kapcsolatos megsejtéseik konceptualizálásához századokon át beérték a mindennapi nyelvvel. Nem sok ideje annak, hogy a fizikusok családok a szavakban mint a gondolatok hordozóiban, s a matematikai nyelvhez fordultak; napjainkban a viselkedéstudományok művelői már ugyanilyen elégedettek, s alkalmasabb szimbólumrendszereket keresnek problémáik kifejezésére.

Nem nehéz megtalálni e nagymérvű elégedetlenség okát. Bármilyen hipotetikus kijelentésnek, amely mondat alakját ölti, bele kell illenie a nyelv kategóriáiba, s be kell tartania a nyelvtani szabályokat. Ez nem hátrány mindaddig, amíg a kutatónak olyan helyzetekkel van dolga, amelyekben diszkrét és többé-kevésbé konstansok az elemek, vagy ahol kölcsönhatásuk lineáris vagy additív. Az ilyen eseményekre vonatkozó leíró jellegű kijelentések megbízható módon posztulálhatják azt, amit tudunk, mert a nyelv ragyogó eszköz stabil elemek és szekvenciális vagy additív viszonylatok kezelésére.

Ezzel szemben erősen kétségbe vonható az, hogy a nyelv által megkövetelt leegyszerűsítő jellegű magyarázatok kellőképpen szolgálják-e a kutatás céljait akkor, ha dinamikusabb erőkről és bonyolultabb viszonylatokról van szó. S a jelek szerint ma a tudománynak ilyenekkel van dolga.

Radikálisan megváltozott mind a viselkedéstudomány művelőit érdeklő problémakör, mind az a látószög, amely felől azt megközelítik. Peter Drucker szerint az utóbbi néhány évtized folyamán csöndes forradalom zajlott le a tudományos gondolkodásban. „Az első »modern« nemzedéknek – Newton, Hobbes és Locke nemzedékének – egy értelmes és iskolázott tagja mindent megértett volna, és önmagát is meg tudta volna értetni egészen a második világháborúig. S bár azóta csak 15 esztendő telt el, nem valószínű, hogy a mai világgal még mindig tudna kommunikálni.”¹ Napjaink tudományos világa a kartézianus vagy mechanisztikus világlátás két egymással összefüggő premisszáját – hogy ti. az egész a részek összege, és hogy az okság az *egyetlen* egyesítő rend – szép csendesen egy olyan világnézettel cserélte fel, amely a folyamatot hangsúlyozza. Ez olyan méretű elméleti forradalmat idézett elő, hogy „ma gyakorlatilag valamennyi szaktudományunk olyan koncepciókon alapul, amelyek összegegyeztetetlenek a kartézianus axiómával és azzal a világnézettel, amelyet belőle egykor levezettünk.”² Az olyan felszólítások, hogy új módon kell megközelíteni az anyag, az élet és a tudat problémáját, már nem csak kivételképpen bukkannak fel a tudományos folyóiratokban.³

A látószög megváltozását mutatják egybeek között a tudomány új szavai. Felfedezéseik megfogalmazására törekedve a biológusok olyan neologizmusokat gyártanak, mint pl. ökológia és homeosztázis; a pszichológusok a drive-ok és a szindrómák terminusaiban elemzik az emberi személyiséget; a retorikusok egyszerűen csak kommunikációról és jelentésről kezdenek beszélni. Mindezek olyan kifejezések, amelyek a rendszerszerű vagy holisztikus megközelítéssel cserélik fel az atomista vagy elementarista látószöveget.

„Az, ami »kommunikál«, a beszéd egésze, beleértve nemcsak a ki sem mondott szavakat, hanem az egész atmoszférát is, amelyben a szavakat kimondják és meghallják. Nemcsak ismerni kell a »közlemény« egészét, hanem összefüggésbe is kell tudni hozni azt a viselkedés, a személyiség, a szituáció, sőt a környező kultúra struktúrájával.”⁴

Annak, hogy új módokat keressünk az anyag és a tudat problémáinak megközelítésére, további jele az egyéb konceptualizációs eljárásokkal való kísérletezés. Az egyik újítás a tudományos modell. Mint elméleti eszköz, a modell nem valamilyen tökéletes önérvényű, kizárólagos szerszám, hiszen sok elméleti kijelentés lefordítható modellekre, és bizonyos modellek is visszaalakíthatók elméletekké. Ennek ellenére a tudományos modell az egyik legígéretesebb eljárás az emberi viselkedés bonyolultságának megfelelő kezelésére, olyan módszer e viselkedés belső dinamikájának kifejezésére, amelyet érdemes alaposan szemügyre venni.

A modellek természetete

A modell megpróbálja fizikai vagy szimbolikus formában reprodukálni a vizsgált objektumok vagy erők között feltételezett viszonylatokat. Lehet egy huzalokból és reléből álló bonyolult elrendezés, amellyel a neurológus az idegrendszer reflexgyűrűt kívánja reprodukálni, vagy lehet egy pálcákból és fagyolykból álló szövvényes struktúra, amellyel a vegyész a DNS molekulát ábrázolja. Habár a modellek pontosan olyan sokfélék, mint azok a kérdések, amelyeket az emberek a megismerésre törekedve feltesznek, céljukat és anyagukat tekintve nagyjában-egészében oszthatóak.

A strukturális modellek feladata megjeleníteni valamilyen esemény vagy objektum formális tulajdonságait. E modellek rögzíteni kívánják egy rendszer diszkrét részeinek számát, méretét és elrendezését. Formális modell pl. egy miniatűr naprendszer, egy, a vállalatvezetési szinteket bemutató ábra, egy elektronikus számítógép alkatrészeinek diagramja. Más esetekben a modell a funkció megjelenítésére szolgál. A modell készítője azokat az erőket mutatja be, amelyek összetartják a rendszert, s érzékelteti hatásuk irányát, ingadozásait, arányait. A funkcionális izomorf modelleknek nem kell hasonlítaniuk a szimulált eseményhez, de működési módjuknak igen. Walter „teknősbékája” és Ashby „homeosztátja” nem hasonlít az agykéregre, de mindkettő az emberi agynak egy bizonyos fontos funkcióját ábrázolja.

A modellek abban is különbözöek, hogy milyen anyagból készítik őket. Némelyiket fából, acélból vagy papírmáséból állítják elő, s úgy épülnek fel, hogy a kutató tetszése szerint kezelhesse vagy szétszedhesse őket. A plasztikus modellek közé tartoznak az emberi csontváz másolatai, szerelőszalagok vagy új objektumok makettjei. A modellek szimbolikus jellegük is lehetnek: vonalak vagy alakzatok egy papír-

lapon. Ilyen szimbolikus modellek Lewin vektorábrái és Korzybski strukturális differenciálja.⁴

Minket itt most nem annyira a fizika, mint inkább a szimbolikus, s nem annyira a strukturális, mint inkább a funkcionális modellek érdekelnének. Elképzelhető, hogy a kutatók egyszer majd megalkoják az emberi kommunikációnak azokat a matematikai modelljeit, amelyek felveszik a versenyt a fizikusok modelljeivel, ma azonban az a reménység még nagyon korainak látszik, mert egyrészt nem állnak rendelkezésre kellően diszkrét változók, másrészt a változók mérések örökösén a legkülönfélébb bonyodalmak keletkeznek. Egy diagrammatikus modell látszik a legalkalmasabbnak arra, hogy a kommunikációra vonatkozó tudásunk jelenlegi szintjén megoldja a modellezés feladatát, egyszerűsített pedig tökéletesebb konceptualizációt biztosít, mint a pusztán verbális kijelentések.

Értékek és korlátok

Vannak a diagrammatikus modellek bizonyos jellegzetességei, amelyek a kommunikációs folyamat „leképezésének” eszközevé tehetik. Már régóta úgy véljük, hogy az emberi beszéd vizsgálatának legnagyobb akadályja a kommunikáció bonyolultsága. Lehetőség azonban, hogy ezt az akadályt indokolatlanul eltűlozták, s hogy a pesszimizmus legfőbb oka egy elavult stratégia. Amikor a társadalomkutatók megpróbálják elszigetelni és rendezni egy összetett esemény összes elemeit – vagyis amikor analitikusan közelítenek meg egy rendszert –, az eredmények sokszor kezelhetetlenek. Ahogy Ashby mondotta: „Ha egy ilyen rendszert darabokra szedünk, kiderül, hogy nem tudjuk összerakni!”⁵ Ekkor azután az ember hajlamosá válik arra, hogy kihajítsa az ablakon egész elgondolását, és visszaessen a végtelenségig egyszerűsített aforizmák és maximák színvonalára.

Amint azonban Grey Walter rámutat, okosabban is eljárhatunk.

„A megfigyelt tények száma a velük összefüggésbe hozható lehetséges hipotézisek számának hatványkitevője. Ha kevés tényünk van, és a lehetetlen kapcsolatok száma nagy, akkor a probléma különösebb nehézség nélkül megérthető, de ha különféle forrásokból eredő számos ténnyel van dolgunk, és semmi sem lehetetlen, akkor különleges taktika szükséges ahhoz, hogy egy mindennapi elme láthassa a fáktól az erdőt. Ilyen helyzetben talán az a legegyszerűbb és legkényelmesebb eljárás, ha papíron vagy fémből modelleket szerkesztünk, amelyek reprodukálják a megfigyelés alatt álló rendszer főbb vonásait.”⁶

A modell egyik előnye tehát az, hogy könnyedén kezelhetővé teszi a változók sokaságát, s igen bonyolult módon tudja összekapcsolni kölcsönhatásait, amivel megóvja a vizsgált események integritását.

Ehhez járul a modell másik előnye: heurisztikus vagy tisztázó jellege. A modell szerkesztésekor kénytelenek vagyunk a változókat olyan precizitással azonosítani és egymással összekapcsolni, ami lehetetlen akkor, amikor verbális szöveggel fejezzük ki magunkat, mert a hatékony írásnak bizonyos stilisztikai követelményei vannak. Egy diagramban vagy egy képletben egyetlen pillanattal és teljesen áttekinthető módon ismerhetők fel egy új elméleti álláspont feltevései és tulajdonságai, ami serkenti az alternatív megközelítések kutatását.⁷

A szimbolikus modell világgóságával szorosan összefügg kritikai sebezhetősége. Megkönyíti a kritikus munkáját, akinek az új fogalmi álláspontokban körül kell

határolnia az újdonságot, fel kell fednie azok erőnyeit, bizonytalanságait és hiányosságait. Több modellt lehetne kidolgozni az emberi viselkedésre vonatkozólag, ha a modellek nem volnának kritikailag oly sebezhetők, hiszen a szerkesztő maga sem hunyhat szemét saját modelljének fogyatékoságai felett. Ez természetesen éppen amellet szól, hogy a modell az elméleti kommunikáció eszközevé váljék.

Napiainkban, amikor a kiadók annyira igénylik a szövegek rövidegét, nem figyelmen kívül hagyható előny a modell tömörsége sem. A modell nem hosszabb egy matematikai egyenletnél, s azt a legzártabban lerövidített formát jelenti, amelyben egy elméleti álláspont kommunikálható. A leg több modellt ki kell ugyan egészíteni verbális leírással, de mihelyt megértették, a modell rendszerint önmagában is elégséges ahhoz, hogy keretül szolgáljon az empirikus vagy a kísérleti kutatás számára.

Mindazonáltal a modell nem több, mint egy analógia. S mint ilyen, felidézi mindazokat a veszélyeket és lehetőségeket, amelyek bármilyen összehasonlításban benne rejlenek. A modell figyelmen kívül hagyhatja vagy eltorzítja a valóság életben működő tényezőket. A rögzített viszonylatok esetleg nem felelnek meg a megfigyelt esemény tényleges dinamikájának. A modell lehet túlságosan egyszerű vagy túlságosan bonyolult; sőt, az is előfordulhat, hogy ugyanaz a modell mindkét hibát tartalmazza. Vannak modellszerkesztők, akiket magukkal ragadnak bizonyos, a dolog lényegét esztétikai, nem pedig empirikus megfontolások. Végül mindig fennáll az a veszély, hogy az ember annyira belebonyolódik a módszereszközbe, hogy hátrébe szorul az új és ellentmondó adatok keresése. Röviden: a modell sohasem emelkedhet az alapjául szolgáló empirikus adatok és elméleti feltevések fölé.⁸

Bármilyen modell szerkesztése körkörös módon történik. Amit tudunk, azt verbálisan posztuláljuk, majd lefordítjuk ezeket a feltevéseket diagrammatikus formára. Ekkor hiányokra és torzításokra derül fény, amelyeket a feltevések módosításával kell kiküszöbölni, ennek alapján újabb változtatásokat hajtunk végre az ábrázolásban stb. A következő posztulátumok, amelyek a javasolt modellek elméleti fundamentumát alkotják, tevezethetők a modellekből, de nem árt, ha verbálisan is megfogalmazzuk őket, s így láthatjuk, mennyire realizálódnak a közlendő diagramokban.

Posztulátumok a kommunikációról⁹

A kommunikáció a jelentés evolúcióját írja le. A világ, amelybe beleszületünk és amelyben élünk, jelentés nélkül való, de gyorsan megöltjük jelentéssel és renddel. Az, hogy az élet intelligibilissé – szépséggel vagy csúfsággal, reménységgel vagy kétségbeeséssel telítetté – válik a számunkra, annak köszönhető, hogy a tapasztaló fény felruhazza ezzel a jelentéssel. Az érzetek nem osztiályozva és megjelölve kerülnek élénk, mintha látogatók volnánk egy óriási, de rendezett múzeumban. Először, megtanuljuk a dolgokat jelentéssel felruházni.

A „kommunikáció” szó azokat az aktusokat jelöli, amelynek keretében kifejlődik az emberi lényekben a jelentés, akkor, amikor neuromotoros válaszaik kialakulnak, illetve módosulnak. A kommunikáció abból a szükségletből áll elő, hogy az én csökkentsen a bizonytalanságot, hatékonyan cselekedjék, védekezzen vagy megerő-

sódjék. Feladata megővelni a jelentések számát és konzisztenciáját, ama határokon belül, amelyeket a múltban már sikeresnek bizonyult attitűd- és akciósemák, a keltető szükségletek és készletek, valamint a pillanatnyi fizikai és szociális konszolidáció igényei szabnak meg. A kommunikáció nem reakció valamire, sem nem interakció valamivel, hanem tranzakció, amelynek keretében az ember jelentéseket produkál és tulajdonít, céljainak megvalósítása végett.¹⁰ Hangsúlyozni kell, hogy a jelentés „produkált”, „tulajdonított”, „adott” valami, nem pedig „kapott” valami. Jelentéseink nagymértékben idioszinkratikus jellegűt gazdagon dokumentálják az észlelésre vonatkozó kutatások, különösen a projektív tesztek értelmezései. A lobbók, a koronák, a kereszték és a közlekedési jelek nem tartalmazznak jelentéseket; a jelentéseket rájuk ruházták.¹¹ Fizikai és szociális környezetünk – beleértve a közlekedési jeleket is, amelyekre figyelünk – csakis úgy fogható fel, mint ami valamilyen felső határt szab az általunk produkált jelentések számának és sokféleségének.

Világos, hogy kommunikáció ebben az értelemben igen sok olyan konstellációban van jelen, amelyet a kommunikáció kutatói hagyományosan elhanyagoltak. Jelentések generálódhatnak olyankor is, amikor egy ember egyedül áll egy hegycsúcson, vagy dolgozószobája magányában töpreng valamilyen belső kéttel vívódva. Jelentések produkálódnak minden olyan társas szituációban is, amelyekben az emberek beszélgetnek azokkal, akik elképzeléseiket osztják vagy vitatják. Ám a kontextustól teljesen függetlenül nem a közlemények termelése, hanem a jelentés termelése az, ami a kommunikációt teszi.

A kommunikáció dinamizmusa. Az a tendencia, hogy a kommunikációt dologként, statikus entitásként kezeljék, ne pedig az interpretációban lejátszódó dinamikus folyamatként, minden jel szerint hosszú életű, makacs tévedés, amely súlyosan ártott az emberi kommunikációkutatásnak. Amint Walter Coutu tömören mondta: „Minthogy a jelentés nem entitás, nincs locus; olyasvalami, ami előfordul, nem pedig létezik... Arisztotelianus gondolati formáink ellenére, a világegyetemben semmi sincs, »aminek« jelentése volna, minthogy bármi válhat olyan ingerrel, amely jelentést vált ki azáltal, hogy az észlelőt arra készíti, instrukciókat adjon önmagának, hogyan viselkedjék az ingerrel szemben.”¹²

Az entitás és a folyamat is körülményhez kötött, azaz függ a környező közegtől, de egy entitás ki van szolgáltatva a külső feltételek kénye-kedvének, a folyamat viszont pillanatról pillanatra változik a maga belső törvénye vagy elve szerint. Kenneth Boulding szerint ez utóbbi világosan jellemzi az embert mint kommunikátort. „A felhalmozott tudás nem egyszerűen a felvett közlemények és a leadott közlemények különbözőzete. Nem olyan, mint egy készlet, hanem inkább szervezet, amely aktív belső szervezete elv révén növekszik, hasonlóan ahhoz, ahogyan a gén a testi struktúra növekedését szervező elv vagy entitás.”¹³ E „belső szervező elv”, amelyet az ember esetében általában az absztrahálással azonosítanak, olyan képesség vagy potencialitás, amely minden élő szervezet sajátja.

Az absztrahálás folyamatát valamilyen észleleti különbségtétellel hozza működésbe, az, hogy különbséget fedezünk fel önmagunk és mások között, az alak és a háttér között, a hasonlító vagy a határos jelenségek között. Az absztrahálás folyamata úgy valósul meg, hogy figyelmünket önkényesen kiválasztott támpontokra összpontosítjuk, hogy e támpontokat csoportosítsuk és potenciát tulajdonítunk nekik, s hogy hozzákapcsoljuk őket múltbeli tapasztalatunk egész kötegéhez. Habár az észlelés néhány aspektusát ma már egészen jól értjük, a támpontokkal való belső ma-

nipulálás dinamikája és az, ahogyan jelentést tulajdonítunk nekik, nagyrészt még tisztázatlan.

A kommunikáció folytonos. A fizikai világgal vagy más emberi lényekkel való kommunikáció nem dolog, még csak nem is diszkrét aktus, hanem az élet folytonos feltétele, olyan folyamat, amelynek árapálya környezetünk változásaihoz és szükségletünk fluktuációihoz igazodik. „Az, ami a működő részek számára lehetővé teszi, hogy működjenek, és további működésre készíti őket, egyes-egyedül az illeszkedés tökéletlensége, az organizmus és a környezet közötti különbség, párosulva az illeszkedés tökéletesítésére irányuló örökös tendenciával.”¹⁴

E folyamatnak nincsen sem kezdete, sem vége, még alvás közben vagy érzékszervek kiesése esetén sem, mert az ember nem statikus, hanem homeosztatisztikus mechanizmus.

„Az agyvelő ugyanolyan természetesen dolgozik, mint a vesék és a vérédeyek. Egyáltalán nem szunnyad csak azért, mert az adott pillanatban nincs tudatosan elvárandó feladata. Ha például óriási, szövevényes telefonközpont volna, nyugodnia kellene olyankor, amikor az organizmus többi része alszik. Ehelyett azonban tovább gyártja a gondolatokat – gondolatok áradatait és özőnveit –, amelyeket az alvó egyáltalán nem használ fel arra, hogy *gondolkodjék* velük valamiről. Az agyvelő azonban a saját törvényét követi; aktívan fordítja le a tapasztalatokat szimbólumokra, s ezzel alapvető szükségletet lát el. Az absztrakció konstans folyamatát valósítja meg.”¹⁵

Alexander Calder egy-egy mobiljának dinamikus egyensúlya, ahol mindegyik függő test mozgása felborítja az egyensúlyt valamennyi többi között, amíg helyre nem áll egy új egyensúly, művészi kifejezése annak a „belső szervező elvnek”, amelyről Boulding ír. A kommunikációból származó minden egyes új jelentés egyszerre van az emberre megnyugtató és zavaró hatással, s arra készíti, hogy szüntelenül keresse az új módokat a környezetünkkel való megbirkózásra. Ez a folyamat csak a szervi fogyatékosoknál vagy a funkcionális zavarral küszködőknél szenved késést vagy áll le időlegesen, mert náluk az észlelés és az elvonatkoztatás pályái szélsőségesen merevek.¹⁶ A legtöbb embernél a kommunikáció a születéskor vagy még előbb kezdődik, és lényeges megszakítás nélkül a halálig tart.

A kommunikáció körkörös. Amikor a kommunikációt jelentéseket létrehozó szokatlan folyamatként definiáljuk, olyan helyzetbe hozzuk a kommunikáció kutatóját, hogy egy teljesen új problémát kell elavult szóárral és stratégiával megközelítenie. Bármilyen kommunikatív aktus elemzésében a szokásos kiindulópont a döntő jelentőségű elemek rögzítése. Így kapjuk meg általában az „adó”, a „közlemény” és a „vevő” kategóriáját. Miután a kutató ily módon strukturális terminusokban definiálta a problémát, kénytelen elemzését ennek az előfeltevésnek a keretei között folytatni. Nyilvánvaló, főleg, mert a nyelvtan ezt sugallja, hogy az elemeknek bizonyos sémában kell elhelyezkedniük: A, majd B, majd C. Nem is olyan régen vonták le azt a következtetést, hogy ezek az entitások nemcsak sorrendben következnek egymás után, hanem okozatilag is összefüggnek. Az adó a közlemény által bizonyos effektusokat okoz a vevőben. A kommunikáció a beszélőnél kezdődik, és a hallgatónál végződik.¹⁷

Bármily vonzónak látszik is ez a séma, világosságával és egyszerűségével, több problémát okoz, mint amennyit megold. A strukturális szemlélet statikus elemeivel és végkövetkeztetéseivel nem megfelelő olyan folyamat számára, mint amilyen a kommunikáció. Arthur Clarke szerint: „A kommunikációs folyamatban nincs de-

markációs vonal a részek között.¹⁸ Az ilyen „demarkációs vonalak” meghúzása nem segít, hanem csak elhomályosítja a kommunikáció körkörös jellegét.¹⁹

Új fogalmi lehetőségeket kaphatunk, ha a korábbi elnevezések helyére funkcionális kifejezéseket vezetünk be, mint pl. adás és vétel, vagy még inkább kódolás és dekódolás. Ebben az esetben ugyanis világos, hogy ezek műveletek, s mint ilyenek, a legkülönbözőbb struktúrák alakjában jelenhetnek meg: a szimbolizálás és az értelmezés egyetlen személyben is lejátszódhat, ha egyedül van; jelentések két vagy több kommunikálóban egyidejűleg is kifejlődhetnek; közlemények effektusokat generálhatnak anélkül, hogy adva volna akár forrás, akár vevő; a jelentések tovább bontakozhatnak, vagy elsorvadhatnak jóval azután, hogy megszülettek stb.²⁰ Csábítóan látszik kölcsönvenni a mérnököktől az „adó-vevő” kifejezést, mert jelzi, hogyan képzelhető el a kódoló és dekódoló funkció együttes jelenléte ugyanabban a szervezetben. A kommunikációt minden jel szerint pontosabban írjuk le olyan körkörös folyamatként, amelyben a különálló „adó” és „vevő” szavak, ha egyáltalán használni kell őket, csak arra szolgálnak, hogy megjelöljék az őket használó elemző mindenkori nézőpontját.²¹

A strukturális megközelítés a jelek szerint igen kevésbé alkalmas e bonyolult folyamat belső dinamikájának kezelésére. Ha a tényleges változók diszkrét és egymástól függetlenek volnának, akkor viszonylataik bonyolultsága nem okozna zavart, mert az $Y = f(a, b, c, \dots)$ függvényformula rendelkezésünkre áll az ilyen adatok kezeléséhez. De ha olyan változókkal van dolgunk, amelyek nemcsak instabilak, hanem még kölcsönösen függnek is egymástól, új elemzési módszerekre van szükség. A lineáris okság, amely élesen elhatárolja egymástól a független és a függő változókat, nem szolgáltató többé érzékeny struktúrát a megfigyelés számára.

„Most csupán rámutatunk arra, hogy módszertanilag a kölcsönös vezérlés révén előálló többletbonyolultság abban jelentkezik, hogy nem különíthető el többé élesen a függő és a független változók sora. Minden egyes szubjektum viselkedése egyszerre válasz a másinak a múltbeli viselkedésére és inger a másik jövőbeli viselkedésére számára; minden egyes viselkedés részben függő változó és részben független változó; egyik tulajdonság sem állítható róla semmilyen értelemben sem tisztán.”²²

Amikor a jelek egyidejűleg tekintendők oknak és okozatnak, vagy amikor a kommunikációs változók kölcsönhatásban állnak egymással, újfajta megközelítésre van szükség. Valamilyenfajta „interdependens funkcionálizmust” lehetne javasolni, azaz úgy módosítani a függvényformulát, hogy mindegyik változó valamennyi többi változónak a függvénye legyen. Így pl. $Y = f[a = f(b, c, \dots), b = f(a, c, \dots), c = f(a, b, \dots)]$. De a függvény ilyen értelmű kidolgozásával együtt járó statisztikai bonyodalmak, amelyek tetézik a kommunikációs változók mérését amúgy is jellemző nehézségeket, csak hangsúlyozzák az újfajta megközelítések szükségességét. Ilyen alternatíva lehet a kódolási és dekódolási folyamatok interdependenciájának és körkörségének diagrammatikus ábrázolása.

A kommunikáció megismételhetetlen. Itt tulajdonképpen azt javasoljuk, hogy különbözőssük meg a determinisztikus és mechanikus rendszereket a spontán és önkényes rendszerektől. Az előbbi esetben a rendszer kimenete azonnal megjósolható, mielőtt azonosítottuk a bemenetet, mert a rendszer a beépített merev logikának engedelmeskedik, amelyet képtelen a saját érdekei szempontjából felülvizsgálni. A rendszer minimális szabadságfokkal működik. Ha megismételjük a bemeneti feltételeket, megkapjuk ugyanazt a kimenetet. Ilyen típusú információfeldolgozó rend-

szert esetében beszélhetünk arról, hogy „ugyanaz a közlemény”, „ugyanazt a hatást” váltja ki, mert a rendszer nem vezérli autonóm módon saját programozását.

A spontán rendszer esetében, amelynek kategóriájába az emberek kommunikációja jobban beleillik, a rendszert olyan belső szervező elvek irányítják, amelyek maguk is változásnak vannak alávetve. Itt igen nagy a szabadságfok, ami bizonyos szeszélyes elemet kölcsönöz a rendszernek. Ellenkező esetben a körkörségből a megismételhetőség következnék. Spontán organizmus esetében veszélyes feltételezni, hogy azonos bemenetek ugyanazt a kimenetet eredményezik, mert a rendszernek bizonyos kontrollja van a saját belső elrendezése felett. Egy motort beindíthatunk újra meg újra, vagy visszamehetünk ismételtlen ugyanabba a hivatalba. Azt azonban nem várhatjuk, hogy ugyanaz a közlemény azonos jelentéseket generáljon minden ember számára, vagy akár csupán egyetlen ember számára is különböző alkalmakkor. Egy közlemény szavai, még ha felszólításra híven el is ismétlik őket, eredményezhetnek új felismerést, fokozhatják az ellenséges érzületet, vagy unalmat kelthetnek.

Nem azt állítjuk, hogy az emberek sohasem viselkednek azonos módon különböző alkalmakkor. Ha a megismételhetetlenség elvét ad absurdum vinnénk, ezzel tökéletesen kiszámíthatatlan válaszokat feltételeznénk. Ez viszont virtuálisan lehetlenné tenné az emberről való tudományt. Az emberek viselkedésében feltétlenül van bizonyos konzisztencia; a konzisztencia foka azt tükrözi, hogy a személyiségnek milyen merevségű előfeltevésekre van szüksége ahhoz, hogy fenntartsa magát a valósággal való találkozásai során. Am még ha a viselkedési sémák időről időre visszatérhetnek is, általában sohasem ismétlődnek meg pontosan, s a kiváltó környezeti elemek sem teljesen azonosak. Az „egészséges emberi viselkedés” tudományának kidolgozása szempontjából valószínűleg központi jelentőségű az a felismerés, hogy az emberi organizmus fő jellemzője nem annyira az ismétlőképesség, mint a módosulás, s hogy a személyiség e képességének kiaknázása fontos mérceje általános értelemben vett teljesítményének.

A kommunikáció irreverzibilis. Még az autonóm rendszerek vonatkozásában is felvetődik az irány kérdése. Bizonyos folyamatok nemcsak megismételhetők, hanem meg is fordíthatók. Hő hatására a jégdarab vízzé alakul át, végül pedig gőzzé; ha esőkken a hőmérséklet, a gáz ismét cseppfolyóssá válik, majd felveszi a szilárd halmazállapotot. Ha egy akkumulátoron felcserélem a kapcsolási pontokat, megfordíthatom a benne lejátszódó vegyi folyamatok irányát. A reverzibilis rendszerek visszajuthatnak az előző állapotokba oly módon, hogy egyszerűen visszafelé követik azokat a lépéseket, amelyeken át eljutottak a jelenlegi állapotba. Számos testi funkció, mint pl. a lélegzés, reverzibilis folyamatokból áll.

Vannak azonban rendszerek, amelyek csak előre mehetnek egyik állapotból a másikba, egyik egyensúlyból egy új egyensúlyba, és sohasem térhetnek vissza eredeti állapotukba. „Az alapvető ciklusok (a táplálkozás, az ébredés, az alvás, a munkáé és a játéké) fenntarthatók, de megfelelő mértékben bele kell kalkulálni lebonyolódásukba az egyirányú folyamatokat: a növekedését, a reprodukciót, a tanulást s a konstruktív vagy kreatív tevékenységeket. Minden egyes ki- és belégzéssel idősebbek leszünk, de ez kiegyenlíthető a kumulatív teljesítmény csekély maradékával.”²³ Azt mondhatjuk, hogy az emberi csontváza a gyermekkortól a felnőttségig fejlődik, anélkül, hogy visszatérhetne korábbi fejlődési fokra. Ugyanez vonatkozik az emberi tapasztalásra is. Kommunikációnk önmagunkkal és a világgal ön-

magunkról könyörtelenül áramlik előre. A jelek szerint ezt igazolják bizonyos pszichikus jelenségek újabb keletű idegsebészeti vizsgálatai is.

„Hasonlattal szeretném érzékelteni azt, hogy itt valójában mi történik: mindkét oldalon a halántékfelek bizonyos részeit borító idegsejtek milliói és milliói között egy fonál halad. Ez az idő fonala, az a fonál, amely az egyén elmúlt életének valamennyi egymást követő óráját átszövi... A film időszalagja előrehalad, sohasem hátrafelé, még ha a múltból támad is fel. Mintha az idő saját változatlan ütemében indulna el újra.”²⁴

Ebben az összefüggésben szó szerint helyénvaló egy képszerű kifejezés, a „tudat-áradat”. Az emberi tapasztalat áradatként folyik előre egyetlen irányba, az ember kommunikatív tapasztalatának szakadatlan lenyomatát hagyja maga után. A lenyomatban hézagok keletkezhetnek, mint az amnézia esetében, vagy legyengíthető valamilyen sérülés (afázia), de „visszaút” nincs. Ám ki van zárva, az az, hogy egy ember elkezdjen gondolkodni, majd csorbát szenvedjen önbecsülése vagy veszélybe kerüljön biztonsága, ezek után pedig törölje mindezeket a hatásokat és „előlről kezdje”.

A kommunikáció összetett. Már eddig is eleget mondtunk annak érzékeltesére, hogy az emberi kommunikáció mennyire bonyolult. Ha a kódolás és dekódolás folyamatos, interdependens, irreverzibilis és olykor igen nehezen megfogható funkcióinak szemügyre vétele után még maradt valami kétely, mindehhez még hozzátehetjük azt a tényt, hogy minden kommunikáló számára a kommunikáció céljainak, szociális körülményeinek és közleményformáinak széles kötege áll rendelkezésre. Kommunikálhatunk önmagunkkal, a fizikai környezettel; kommunikálhatunk másokkal, az elsődleges kiscsoportban, a szervezetben és társadalmi kontextusban. Azok a késztetések, amelyek kommunikációt igényelnek kielégülésükhöz, végighúzódnak azon az egész úton, amely a fizikai és pszichológiai elszigetelődés leküzdésétől a különbségek feloldásán át a katarziszig és a személyiség újjászerveződéséig terjed. Ráadásul a jelentés-evolúciója olyan folyamat, amely a személyiségnek egyszerre több szintjén halad olykor tudatosan, olykor viszont tudat előtti vagy tudat alatti módon; sőt ezeket a szinteket még össze is kapcsolják külön csatornák az „átbeszélésre”, hogy még jobban összekuszálják, még áttekinthetetlenebbé tegyék a képet. Kéves olyan közlemény van, amely ne tartalmazna manifeszt-és-lappangó jelenségeket is, amely ne utalna belső állapotokra csakúgy, mint külső realitásokra. S a közlemény verbális szimbólumai sok esetben a jelentéssel bíró gesztusok és egyéb nem verbális kísérő mozzanatok háttérében hangzhatnak el, amelyek ellentmondhatnak nekik, gazdagíthatják, elkösdösíthetik vagy felfokozhatják őket. Az ember önmagával és másokkal folyó kommunikációjának tanulmányozása minden jel szerint igen bonyolult, egyszersmind pedig centrális jelentőségű annak a megértése szempontjából, hogy mit is jelent embernek lenni.²⁵

Egy próbamodell

Egy próbavizsgálat olyan „próbakísérlet”, amelynek keretében a kutató sommás módon kipróbálja, hogyan kezelje változóit avégett, hogy tisztázza kutatásának megvalósíthatóságát, pontosan megfogalmazza előfeltevéseit és megfelelően finomítsa mérőeszközeit. A következő ábrák ugyanilyen értelemben „próbamodellek”, mert az első próbalkozást jelentik arra, hogy diagrammatikusan felvázoljuk az érmek a környezettel, az érmek az érmel és az érmek másokkal való kommunikációját.

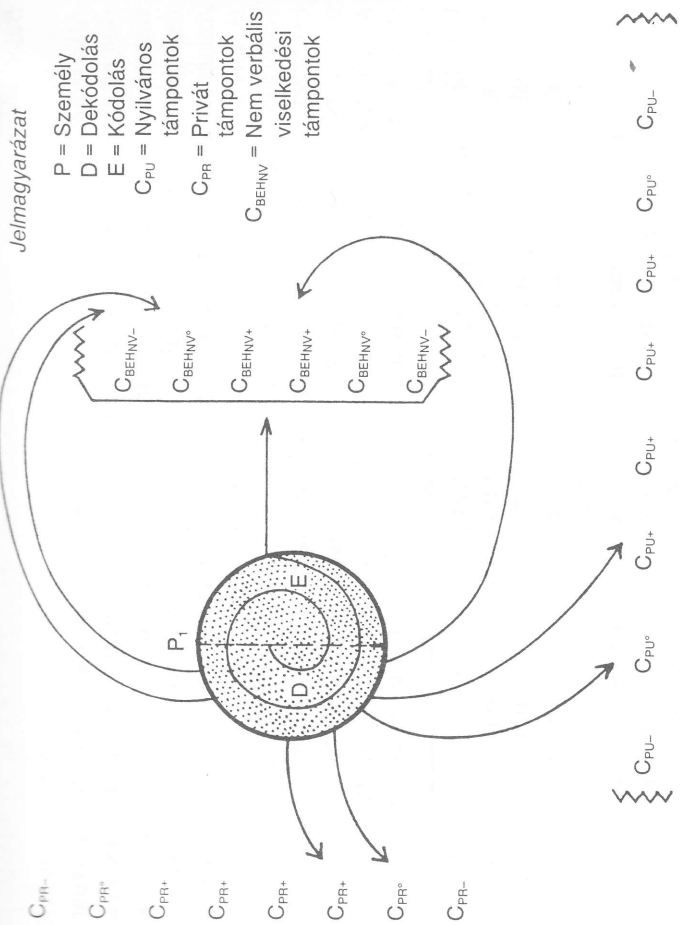
Belső kommunikáció

A következő ábrák magyarázata szempontjából talán nem árt, ha a modell elvont elemeinek és viszonyainak értelmét konkrétan illusztráljuk egy képzelt esettel. Képzeljünk el egy egyszerű kommunikációs helyzetet. Az *I. ábrán* az ember (P_1), mondjuk *A*, egyedül ül egy klinika várótermében, és várja, hogy fogadják az orvosa. *A* mint kommunikációs rendszer dekódolja (*D*) az észlelési mezejébe jutó különféle támpontokat, azaz jelentést tulajdonít nekik oly módon, hogy a szenzoros különbségítőteket neuromuszkuláris komplexumokká (*E*) alakítja át, s ennek következtében ezek a különbségítőteket észrevehetővé válnak mások számára verbális és nemverbális támpontok alakjában. Nincs olyan adatunk, amelynek birtokában megmondhatnánk, hogy a kódolás és dekódolás a szervezet különálló funkciói-e, vagy valamilyen előrehaladó folyamat egymást követő fázisai-e, vagy pedig ugyanarról a műveletről van szó, csupán a rendszer két vége felől nézve, de addig is, amíg nincs kézzelfogható bizonyítékunk, ésszerű az a feltevés, hogy szorosan illeszkedő és egymással kölesően összefüggő folyamatokról van szó. A kódolás és a dekódolás folyamátát összekapcsoló spirális vonallal diagrammatikusan kívántuk érzékelteni a kommunikáció előbb posztulált folyamatos, megismételhetetlen és irreverzibilis természetét.

Az *A*-ban bármely adott pillanatban fellépő jelentések annak lesznek a következményei, hogy éberrel felfigyel környezetének objektumaira és körülményeire, s felfedezi őket. Az *I. ábra* nyilakban végződő vonalaj jelezhetik azokat a különböző ingereket, amelyek *A* figyelmének fókuszába lépnek, amint annak iránya pillanatról pillanatra változik, de jelenthetik azt is, hogy egyetlen „tapasztalat” számos egyidejű észlelet mozaikja lehet. A nyilak iránya azt a posztulátumot illusztrálja, hogy az észlelt objektumokról nem a megfigyelő kap jelentést, hanem ellenkezőleg, ő tulajdonít nekik jelentést.

Legalább három olyan jelkomplexum – vagy támpont – van, amelyeknek *A* ebben a konstellációban jelentést tulajdonít.²⁶ Mindegyik különféle értelmezéseket vagy reakciókat válthat ki. A támpontok egyik komplexuma magából a környezetből származik. Ezeket az *I. ábra* nyilvános támpontokként rögzíti (C_{PU}). Ahhoz, hogy nyilvános támpont legyen, bármilyen objektumnak vagy hangnak vagy körülmenynek két ismérvet kell kielégítenie. Először is, bele kell tartoznia bármilyen potenciális kommunikáló észlelési mezejébe, vagy legalábbis hozzáférhetőnek kell lennie. Másodsor, már az elemzett esetek előtt létre kellett jönnie, s kívül kell esnie a megfigyelt személy ellenőrzésén. A nyilvános támpontok két típusát különböztethetjük meg. A természetes támpontok, amelyeket a fizikai világ szolgáltat az ember beavatkozása nélkül, magukba foglalják a légköri viszonyokat – a hőmérsékletet és a nedvességet –, az ásványok vizuális és tapintható tulajdonságait, a növények színét és alakját, az éghajlati eseményeket, mint amilyenek pl. a hurrikánok és a viharos esők. A mesterséges támpontok, amelyek abból erednek, hogy az ember módosítja és manipulálja környezetét, olyan effektusokat foglalnak magukba, amelyeknek forrása a fa, az acél, az üveg megmunkálása és elrendezése, a ruhadarabok szövése és szabása, a klímanak légkondicionálással vagy hangszigeteléssel való alakítása.

Mi mindent lát *A* a váróteremben, amikor körülnéz? A bútorok elrendezését, egy kopott szőnyeget, egy Miro-festmény bekeretezett reprodukcióját, érzékeli a fertőtlenítő enyhe illatát, s lát egy kis asztalkát képeslapokkal borítva. Mindegyik-



1. ábra

hez jelentéseket kapcsolhat, amelyek módosíthatják az orvossal vagy önmagával szembeni attitűdjét. Bizonyos esetekben a támpontok különböző személyeket reprezentálhatnak. Így pl. a festmény közlemény Joan Miróé, bekeretezése a képerkerető közleménye, kiválasztása és elhelyezése az orvos közleménye. Mindezek a támpontok potenciálisan mindazok számára elérhetők, akik belépnek a váróterembe. Noha bármely konkrét támpont észlelése, illetőleg a neki tulajdonított jelentés csak annyiban lesz hasonló a különböző embereknél, amennyiben azonos szenzoros érzékenységgük, átfedik egymást észlelési mezőik, párhuzamosak háttérpasztalataik és hasonlóak a szükségleteik vagy céljaik.

A támpontok másik komplexuma olyan elemekből vagy eseményekből áll, amelyek lényegileg privát természetűek, amelyeknek forrásai nem automatikusan hozzáférhetőek bárki számára, aki belép egy bizonyos kommunikációs mezőbe. Privát támpontok lehetnek: fejhallgatón át hallott hangok, színházi látszövön át látott látványok, vagy az interpretáló izlelőszemléseiből vagy zsigereiből eredő igen sokféle támpont. *A* esetében privát támpontok (C_{PR}) lehetnek az egyik képeslap átböngészésekor észlelt szavak és képek, a zsebében talált tárgyak egyvelege, vagy hirtelen a mellébe belenyialló fájdalom. Formájukat tekintve a nyilvános és a privát támpontok lehetnek egyaránt verbálisak és nem verbálisak, de közös döntő jellemzőjük az, hogy a kommunikálók ellenőrzésétől függetlenül keletkeztek, és kívül is maradnak ezen a kontrollon.

Senki más nem lépett be a kommunikációs mezőbe, de *A*-nak még egy támpontkomplexummal dolga akadt. Ezeket a támpontokat azonban már maga *A* generálja, és a dolog lényegét tekintve az ő ellenőrzése alatt állnak. Ezek azok a megfigyelé-

sek, amelyeket önmagáról tesz, miközben a magazint lapozgatja, meglátja magát a tükrökben, vagy helyét változtatja a székben. Saját testének tagolása és mozgása ugyanúgy része saját fenomenológiai mezejének, mint bármilyen más támpont, amelyet környezetete szolgált. ²⁷ Ha ez nem így volna, képtelen volna koordinálni aktusait. Egyetlen lap elfordításához a rendkívül finom muskuláris változások tulajainak egyeztetésére van szükség. Az *I. ábra* ezeket a támpontokat viselkedési, nemverbális támpontokként rögzíti (C_{BEHNV}). Magukba foglalják *A*-nak azokat a tudatos aktusait, hogyan megköti a nyakkendőjét, vagy kezébe vesz egy képeslapot, nemkülönben azokat a tudattalan motorosságait, ahogyan cigarettáját tartja, vagy székében elterpeszkedik. Ezek abban különböznek a nyilvános támpontoktól, hogy maga a kommunikátor kezdeményezi őket, és az ő ellenőrzése alatt állnak. *A*, amikor jelentést tulajdonít nyilvános vagy privát támpontoknak, úgy értelmezi őket, ahogyan akarja, de a jelentéseket bizonyos mértékig körülhatárolja a környezet. Ami viszont saját viselkedését illeti, tudatosan vagy tudattalanul ellenőrzi *mind a* rendelkezésére álló támpontokat, *mind az* azok értelmezését. E kommunikációs folyamat körköröségének érzékeltetésére az *I. ábrán* két vonalsorra volt szükség. Az egyik azt a folyamatot jelzi, amely *A* nemverbális viselkedésének jelentését kódolja, a másik azt mutatja, hogyan értelmezi *A* ezeket az aktusokat.

Az *I. ábra* cikkcakk vonalai a nyilvános, a privát és a viselkedési támpontok sorozatának mindkét végén egyszerűen azt illusztrálják, hogy azoknak a támpontoknak a száma, amelyeknek jelentés tulajdonítható, valószínűleg korlátlan. Am bármely korlátlan is a számuk, valamennyi rendezhető aszerint, hogy mekkora vonzerővel vagy potenciálval rendelkezik bármilyen megfigyelő számára. Az emberek nem semleges környezetben élnek. *A* kialakult világa, szenzomotoros sikereinek és kudarcainak terméke, társulva jelenbeli étvágyaival és szükségleteivel, úgy határozza meg a környezettel szembeni beállítottságát, hogy koránt sincs számára egyforma értéke valamennyi rendelkezésre álló támpontnak. Egy-egy támpont értéke attól függ, hogy mennyire képes támogatni vagy gátolni *A*-t az adekvát jelentések keresésében. Az *I. ábrán* hipotetikus értékeket tulajdonítottunk a nyilvános, a privát és a viselkedési támpontoknak, oly módon, hogy mindegyik mellé plusz vagy 0 vagy mínusz jelet írtunk.

Az elvonatköztatási folyamat bonyolultságát könnyen illusztrálhatjuk a diagrammal, egyszerűen oly módon, hogy pontosan konkretizáljuk azokat az objektumokat, amelyeket *A* bevon észlelésébe, vagy kirekeszt abból. *A* diszsonancia- és egyensúly-elméleti kutatások nagyjából meghatározzák azt, hogy a személyiség milyen irányt követ a rendelkezésre álló támpontok megkülönböztetése, megszerzése és értelmezése folyamán. ²⁸ Amennyiben más tényezők nem lépnek közbe, az egyének általában olyan támpontok felé törekednek, amelyeknek pozitív értékeket tulajdonítanak, vagyis olyan támpontok felé, amelyek képesek erősíteni múltbeli vagy éppen-kialakuló értelmezéseiket, és igyekeznek távol tartani magukat olyan támpontoktól, amelyekhez negatív értékek kapcsolódnak, illetőleg amelyek ellentmondanak kialakult véleményeiknek és viselkedési sémáiknak.

„Egyensúlyi állapoton olyan helyzetet értünk, amelyben az entitások közötti viszonylatok harmonikusan összeillenek; nincs semmiféle nyomás, amely változás irányába hatna. Alapfeltevésünk az, hogy az érzelmi viszonylatok és a részviszonylatok egyensúlyi állapotra törekednek. Ez azt jelenti, hogy az érzelmeik nem teljesen függetlenek az entitások közötti részkapcsolatok észlelésétől, s hogy ez utóbbiak sem teljesen függetlenek az érzelmeiktől. Az érzelmeik és a részviszonylatok kölcsönösen

függnek egymástól. Mindez azt is jelenti, hogy ha egyensúlyi állapot nem áll fenn, akkor fellépnek olyan erők, amelyek ilyen állapot irányába hatnak. Ha változás nem lehetséges, akkor az egyensúlyhiány állapota feszültséget kelt.²⁹

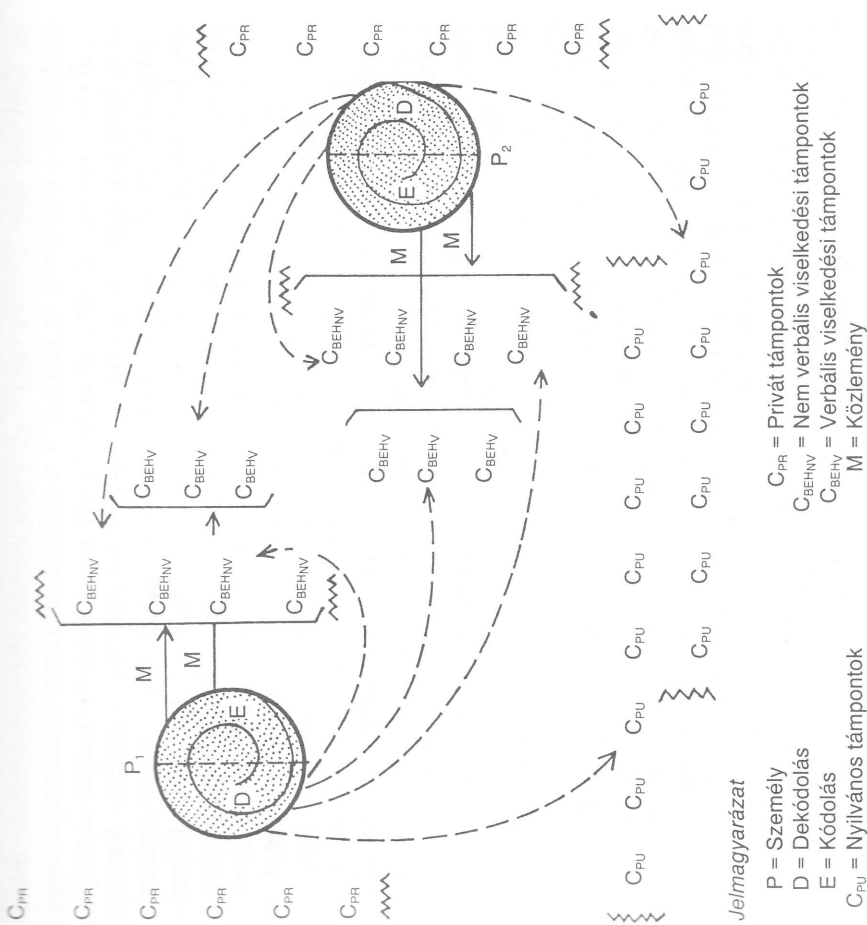
Diagramsorozatok rajzolhatók bármely konkrét kommunikatív eseményről, amely megmutatja, hogy valamilyen kognitív diszonzáns helyzetben az egyén hogyan kerüli a negatív töltésű támpontokat, hogyan maximálja, illetve minimálja az egymással versengő támpontokat, vagy hogyan módosítja az értékeket avégett, hogy létrehozza a konszonzanciát.

Hadd illusztráljuk – noha leegyszerűsítve –, hogyan folyik *A* kommunikációja saját magával. Amikor gyengén megéri a fertőtlenítő illatát a szobában, ez megerősíti bizakodását abban, hogy az orvos meg fogja tudni állapítani, mi a baja (C_{PU+}). Amikor bepillant a képeplapba (C_{PR0}), arra gondol, milyen kényelmes ez a szék az egész napi álldogálás és járkálás után (C_{PR+}). Felnéz és észreveszi a Miro-reprodukciónál a falon, de nem tudja megállapítani, mit ábrázol (C_{PU0}). Elhatározza, hogy hívja a nővért. Amikor feláll, véletlenül leesik a képeplap (C_{BEHNI-}), lehajol érte, hogy felvegye, átmege a szobán (C_{BEHNV0}), s erősen és méltóságteljesen megnyomja a cseppgőt (C_{BEHNV+}).

Személyközi kommunikáció

A 2. ábra még bonyolultabbnak mutatja a kommunikációs folyamatot, mert megjelenik benne egy új személy (P_2), mondjuk, *dr. B*, aki belép a váróterembe, hogy behívja következő pácienst. *Dr. B* észlelési mezéjébe ugyanúgy, mint *A*-éba, beletartoznak a környezet által szolgáltatott nyilvános támpontok (C_{PU}). Ezek a támpontok azonban nem azonosak a két személy számára, s értékeik sem lesznek ugyanazok a számukra, mert a két embernek más és más a háttére és mások közvetlen céljaik is. *Dr. B* pl. észreveheti, mennyi időt mutat a falóra, vagy azt, hogy *A*-n kívül nincs más beteg a várószobában, és eltérő értékeket tulajdoníthat az asztalkán levő képeplaphalomnak vagy a Miro-nyomatnak is. Ráadásul *dr. B* értelmez bizonyos privát támpontokat (C_{PR}), amelyek kizárólag az ő fenomenológiai mezéjében vannak jelen, pl. a saját pillanatnyi fáradtságát, és ez befolyásolhatja azokat az értelmezéseket, amelyek *A* viselkedésére vonatkoznak. Végül vannak viselkedési támpontok (C_{BEHV}), amelyek saját mozdulatait kísérik, és ezekhez belsőleg alkalmazkodnia kell azért, hogy az aktus megfelelő hatékonyságú legyen.

Am még mielőtt egyetlen szót is váltanának, bizonyos változás következik be mindkét egyén kommunikatív orientációjában. Amikor *A* és *dr. B* felismeri a másik jelenlétét (olykor még előbb is), mindketten öntudatosabbá válnak, érzékenyebben figyelik saját aktuáltaikat, és jobban odafigyelnek a másiktól eredő nem verbális támpontokra, mert ez is segíti kölcsönös viszonylataik meghatározását. Mindketten szorosabb és gondosabb ellenőrzés alá vonják saját akcióikat. Az orvos a belépés pillanatában felvehet valamilyen foglalkozási magatartást avégett, hogy a beteget a megfelelő pszichológiai távolságban tartsa, s a beteg, amikor hallja, hogy az orvos az ajtó felé nyitja, esetleg gyorsan megigazítja a nyakkendőjét, hogy jó benyomást keltsen. A kölcsönös szociális közeledésnek ezt a folyamatát a felfokozott érzékenység s a figyelemnek a környezeti támpontokról a viselkedési támpontokra való áthelyezése jellemzi. Az emberek egyedül nem ugyanúgy cselekednek – vagy kommunikálnak –, mint mások jelenlétében. Ha hallgatóság előtt állunk, ez a szociális együttlét speciális esete, ha tömeggel állunk szemben, ez rendkívül erőteljes és drámai változat.



2. ábra

Egy második személy pusztá megjelenése pedig egy felvonóban vagy egy irodahelyiségben mindkét félnél módosítja az önmagával való kommunikáció jellegét és tartalmát is.³⁰

Kontaktusuk bizonyos pontján, még jóval az előtt, hogy megszólaltak volna, *A* és *dr. B* már eléggé felismerték egymást ahhoz, hogy azt mondhassuk, a viselkedési támpontok közleményt (M) tartalmaznak. Vagyis mindkét személy szabályozni kezdi a másiktól nyújtott támpontokat, mindketten felismerik a másik által a saját akcióinak tulajdonítható jelzéseket, s mindegyik úgy kezdi értelmezni saját aktuáltaikat, mintha ő volna a másik. Ez a két mozzanat, a támpontok tudatos megválasztása és ellenőrzése, valamint az értelmezés projekciója az a két kritérium, amellyel a személyközi közleményeket jellemezhetjük.

Dr. B áthalad a szobán, s esetleg ő kezdi a beszélgetést. Kezét nyújtja és így szól: „A! Mennyire örülök, hogy látom. Hogy van?”³¹ Ezen a ponton, habár a konstelláció igen egyszerűnek látszik, és a közlemény tartalma prózai, *A*-nak rendkívül bonyolult jelentésrejtvényt kell megfejtenie. Nem klinikai környezetben, más nyilvános támpontok közepette, mondjuk, egy utcáson (C_{PU}), *A* ezt a közleményt (C_{BEHV}) egyszerűen szociális gesztusnak tekintené, és ennek megfelelően válaszol-

na. Csak hogy most klinikán van (C_{PI}). Vajon ilyen körülmények között a szokásos módon kell-e értelmezni az elhangzott mondatot? Még most is lehetséges, hogy a $dr. B$ által nyújtott nem verbális támpontok (C_{BEHV}), vagyis barátságos arckifejezése és kinyújtott keze erősíthetik – a különleges konstelláció ellenére – a mondat szokásos jelentését. Másrészt viszont ugyanazék a szavak (C_{BEHV}) úgy is értelmezhetők, hogy csupán $dr. B$ rokonszenvező érdeklődését fejezik ki A iránt. Ebben az esetben a közlemény nem igényel választ, s mindössze jelzésről van szó, hogy A menjön be a rendelőbe. A klinikai konstelláció (C_{PI}) és a jóindulatú mozdulat (C_{BEHAV}) ellenére azonban a legutolsó mondat (C_{BEHV}) azért, mert közvetlenül előtte volt egy kis szünet (C_{BEHV}), esetleg felszólítás lehet, hogy A számoljon be tüneteiről. A -nak a jelentés megjelölése folyamán különböző értékeket kell tulajdonítania az elhangzottaknak, és ezeket az értékeket többször is módosítania kell, hogy kialakuljon a koherens értelmezés. (A 2. ábrán nem tüntettünk fel az értékek mellett pozitív, negatív vagy semleges jeleket, mert az értékek ebben az esetben A és $dr. B$ interpretatív döntéseitől függenek.) A -nak ahhoz, hogy elszánhassa magát a megfelelő válasza, fel kell mérnie mindhárom kontextust, a környezetet, a viselkedését és a verbálisat, mindezeknek jelentéseket kell tulajdonítania, és össze kell vetnie őket egymással.

Közben $dr. B$ azon munkálkodik, hogy kidolgozza saját értelmezéseit az általa felfedezett támpontok és a nekik tulajdonított valenciák alapján. A elmosolyodik és így szól: „Én is örülök, hogy újra látom, bár jobban szeretnék más körülmények között találkozni Önnel.” Ebben a pillanatban $dr. B$, miután megállapította magában, hogy a szöveget rendbe kellene hozatni (C_{PI}), ismét felnéz A -ra. Hogyan értelmezze ezt a közleményt: minthogy klinikán vannak (C_{PI}), nem meglepő, hogy A látogatásának „körülményeiről” beszél. De vajon azt jelentené ez a megjegyzés, hogy valamilyen súlyos, nem pedig közönséges orvosi problémáról van szó? A könnyed testtartása (C_{BEHAV}) nem az előbbi mellett szól, kivörösödött arca viszont igen (C_{BEHAV}). Vagy ez a megjegyzés csak amolyan félig trefás utalás egy alkalomra, amikor együtt golfoztak (C_{PI})? Mindenesetre $dr. B$ -nek, ugyanúgy, mint A -nak, csökentenie kell a helyzet bizonytalanságát oly módon, hogy kísérletileg különféle jelentőséget tulajdonít a nyilvános, a privát, a nem verbális támpontoknak, összetűgésbe hozza őket a környező idő- és térbeli feltételekkel, s megállapítja, hogy a nekik tulajdonított jelentések mennyire kongruensek vagy inkongruensek. $Dr. B$ csak újabb, további verbális és nem verbális támpontok birtokában lehet biztos abban, hogy megfelelően értelmezte a közleményt.

Elemzésünk arra enged következtetni, hogy a verbális támpontoknak ugyanolyan elvek szerint tulajdonítunk jelentést, mint amelyek valamennyi többi támpont értelmezését is vezérik. Csakugyan így is fest a dolog.³² A jelentés felhalmozódik (vagy úgy is mondhatjuk, hogy a bizonytalanság csökken), és tovább növekszik, valahanszor felfedezzük, és ilyen vagy olyan „vegértékkel” látunk el egy-egy újabb támpontot, legyen az bármilyen fajta. A verbális támpontok csak annyiban sajátosak, hogy speciális viselkedési formát alkotnak, számuk véges és lineáris sorozatokban jelennek meg.

Még valamit tisztáznunk kell a támpontok átalakíthatóságával kapcsolatban. Egy nyilvános támpont átalakítható privát támponttá oly módon, hogy megfelelő kezeléssel következtében ne legyen többé hozzáférhető valamennyi kommunikáló számára. A összehajthatja a kabátját úgy, hogy $dr. B$ ne láthasson egy kopott mandzsettát, vagy az orvos úgy tarthatja orvosi jegyzetfüzetét, hogy A ne olvashassa el, mit írt

bele. A privát támpontok átalakíthatók nyilvános támpontokká. A megmutathat egy rajtot $dr. B$ -nek, amelyet az imént látott az újságban, vagy $dr. B$ megmutatja A -nak a kislányáról készült legújabb fényképet. Előfordulhat, hogy az egyik kommunikátor akciója egy környezeti támpont manipulálásával vagy megváltoztatásával jár, $dr. B$ esetleg öntudatlanul átrendezi az asztalkán levő képeslapokat, miáltal A -val beszélget, s ebben az esetben egybeesik egy környezeti és egy viselkedési támpont.

A kommunikáció célja a bizonytalanság csökkentése. Minden egyes támpontnak potenciális értéke van e cél elérése szempontjából. Megvalósulásához azonban az szükséges, hogy az organizmus nyitva legyen mind egyik rendelkezésre álló támpont számára, s hogy kész legyen változtatni a jelentéseket mindaddig, amíg ki nem alakul egy koherens és adekvát kép. A feltételeesség a funkcionális kommunikáció kriteriumává válik, amely Llewellyn Gross szerint „involválja – változó mértékben és változó arányokban – a gondolkodás attitűdjét; azt a szokást, hogy ideiglenesen és célszerűen cselekedjünk, állandóan szem előtt tartva azt a tényt, hogy az idő, a tér, az emberek és a körülmények minőségileg befolyásolják törekvéseinket és vára-kozásainkat; végül magába foglalja az érzelem változatainak és árnyalatainak emocionális észrevételét”.³³

Arról, amit az akadémikus kutatás bizonyos területein „megítélési hibának” vagy „kommunikációs zárlatnak”, vagy „személyiségzavarnak” tekintenek, kiderül, hogy valamilyenfajta kommunikatív hanyagság következménye. Ennek a hanyagságnak a természetére fény derül azzal összefüggésben, amit egy angol pszichiáter a „totális szituáció törvényének” nevezett.³⁴ *Abban a mértékben, ahogyan egy ember képtelen reagálni a totális szituációra – mert figyelmen kívül hagyja döntő jelentőségű körülményi támpontokat, eltorzítja a másik személytől eredő verbális vagy nem verbális támpontokat, nem vizsgálja felül az időre és a helyre vonatkozó téves feltevéseit – abban a mértékben nehéz vagy lehetetlen lesz a számára olyan jelentések konstruálása, amelyek lehetővé teszik azt, hogy termékeny és kielégítő módon működjék.*

Az emberi világban, a legbensőségesebb személyközi szinttől a legnagyobb horderejű nyilvános ügyekig, lépten-nyomon dokumentálható a totális szituáció törvényének betartása vagy mellőzése. Minthogy tehát a kommunikatív hanyagság mindennütt jelen van, nem árt, ha egy példával illusztráljuk a totális szituáció törvényének egy érdekes betartását.

Betty Smith – „Növekszik egy fa Brooklynban” című elbeszélésében – beszámol egy, a szomszédságban divó szokásról. Karácsonyeste minden gyerek elnyerhetett ingyen egy fát, ha állta, hogy hozzávágják és nem esett el. A 10 esztendő François és a 9 éves Nelley elmentek a boltoshoz, és megkérték, vágja hozzájuk a legnagyobb fáját. A két gyerek összekapaszkodott, hogy állják a nagy fa erejét. A kereskedő egy pillanattal habozott, megfordult a fejében, hogy nekik is ajándékozhatná a fát, azután rájött, ha így tenne, akkor minden fáját elajándékozhatná, s a következő évben senki sem fizetne egy fillért sem. Rájött tehát, hogy meg kell tennie, amire kérték, s olyan erősen hozzájuk vágta a fát, ahogyan csak bírta. A gyerekek majdnem elestek ugyan, de mégis kiállták, és kérték a fát. Fel is vették a földről, s elmentükben François még hallotta, amint a férfi utánuk kiált: „Most pedig menjetek innen a postakolba, mocskos fattyak.” Nem volt kétség, tisztán hallotta. François-nak azonban volt füle, hogy meghalljon mást is a durva szavak mögött. Tudta, hogy ez a hang karácsonyeste, olyan ember szájából, akinek más nyelv nem áll rendelkezésére, tulajdonképpen azt jelenti: „Boldog karácsonyt, Isten áldjon meg benneteket.” A férfi képtelen volt ezt így kimondani, s François ezt megértette. A kereskedő azokat a

szavakat használta, amelyekkel rendelkezett, a kislány pedig megértette, nem kizárólag szavaiból, hanem az idő, a hely, a személyiség és a körülmények totalitásából.

Az emberi kommunikáció bonyolult tulajdonságai hihetetlenül nehéz feladat elé állítják az emberi világot kutatókat. Egyre kevésbé látszik megvalósíthatónak az, hogy kizárólag a mindennapi nyelv lehetőségeire hagyatkozva kielégítő elméletet építsünk ki egy ilyen bonyolult folyamatról. Figyelmet érdemel minden olyan koncepció, amely elképzelés, amely rendet vihet azokba a sokrétű és illó erőkre, amelyek az emberi kommunikáció folyamán működnek. Azt, hogy egy elméleti újítás, pl. egy szimbolikus modell mennyit ér, azon mérhetjük le, hogy hogyan állja a kritikát, hogy mennyiben ad teret új hipotéziseknek és adatoknak, végül pedig, hogy mennyiben járul hozzá az emberi kommunikáció tökéletesítéséhez. Lehet, hogy az itt ismertetett próbamodell nem tesz nek eleget maradéktalanul ezeknek a kritériumoknak, de ha elősegítjük azt a törekvést, hogy jobb eljárásokat keressünk a kommunikációs folyamat belső dinamikájának ábrázolására, akkor hasznosak voltak.³⁵

A kommunikáció fogalma

Megközelítésemet úgy jellemezhetném, hogy nagy távlatból tekintek széjjel, megfigyelői álláspontom eléggé távol veszem föl, hogy a kommunikációnak nevezett folyamatot – a vizsgálat tárgyát – környezetével vagy azokkal a más folyamatokkal együtt láthassam, amelyek, noha nem számítanak kommunikációnak, mégis szoros kapcsolatban állnak vele.

Nyilvánvaló, hogy sok ilyen folyamat van, és elsődleges céloom az, hogy definiáljam a folyamatoknak azt a csoportját, amelyet kommunikációsaládnak nevezhetünk. E családot formálisan úgy definiálhatjuk, hogy olyan folyamatokból áll, amelyekre elsődlegesen alkalmazhatjuk az információelmélet fogalmait. Ha majd eljutunk egy ilyen családhoz, akkor – remélem – a kommunikációról alkotott fogalmi képünk is valamivel világosabb lesz, mint korábban, és ez idővel a kommunikáció hatékonyabb tanulmányozását is elősegíti. Az efféle kapcsolódó folyamatok közül először a szállítást vesszük szemügyre.

A kommunikáció és a szállítás

A szállítási folyamat meglepően hasonlít a kommunikációhoz. Mindkét folyamatban egyik tér-időből a másik tér-időbe továbbítanak valamit emberi ellenőrzéssel. A továbbított dolgot – a kommunikációban az információt, a szállításban az árut – általában többféle eszközzel védik meg a leromlástól vagy a károsodástól. Az esetek nagy részében ugyanezek az eszközök hivatottak a tárgy gyors továbbítását is elősegíteni. Az összes folyamatot, amelyben valamely tárgyat, információt vagy árut emberi ellenőrzéssel egyik tér-időből a másikba továbbítanak, *átviteli*nek nevezzük. A teljes környezetet pedig – akár emberi tevékenység eredménye, akár nem –, amelyben egy tárgy átvitele lezajlik, *átviteli mezőnek* hívjuk.

A kommunikáció és a szállítás közötti megkülönböztetést természetesen az átvitt tárgyak típusából vezethetjük le. A szállításban az átvitt tárgyak általában anyagi természetűek. A kommunikációban ezek nem materiális tárgyak, hanem információk. Rövidesen részletekbe menően tárgyaljuk azt, hogy mi az információ. Addig is olyan előzetes javaslatot teszek, hogy az információ nem más, mint struktúra: önmagában absztrakt struktúra. Az absztrakt struktúrák csak úgy válhatnak valóságossá, ha valamilyen anyagi szubsztancia hordozza őket. Az információátvitel esetén tehát jelen kell lennie valamilyen anyagi szubsztanciának, amely a struktúrát, illetve a továbbítandó információt hordozza. Nevezzük ezt az informá-