

## Individuális kommunikáció: belső kommunikáció, személyközi és csoportkommunikáció

### 4.1. Egyének csoportjai és társadalmi

#### 4.1.1. BEVEZETÉS

Az „individuális” latin eredetű (*individualis*), nem oszthatót jelent. Az „individuális”-ból képzett főnév, az individuum – az emberre alkalmazva – a társadalom legkisebb egységét képző oszthatatlan egészt, az egyént jelöli.

Az emberi test *biológiai*, az individuum *társadalmi* egység; az egyén a társadalmi cselekvérendszer egy tagja (lásd 3.1.). Hasonlóan más társadalmi entitásokhoz (csoportokhoz, szervezetekhez, közösségekhez, társadalmakhoz), az individuumot mint társadalmi egységet a kommunikáció, pontosabban két különböző típusú kommunikáció hozza létre:

- az individuumon belül zajló belső [intraindividual] kommunikációban
- az individuumok között folyó személyközi [interindividual] kommunikációban.

Mind a belső, mind a személyközi kommunikációra hatással van az emberi élet összetettebb szintjein (csoport-, szervezeti, társadalmi és nemzetközi szinten) zajló kommunikáció. A csoportkommunikáció tárgyalására jelen fejezetben kerül sor, a kommunikáció további típusaival pedig a következő fejezetekben foglalkozunk.

Azonban már most le kell szögeznünk, hogy mindegyik kommunikáció-típus esetében (legyen az csoport- vagy tömegkommunikáció, szervezeti vagy nemzetközi kommunikáció) végső soron – ilyen vagy olyan módon – mindig egyének kommunikációjáról is szó van. Amikor egy miniszterelnök vagy államfő a nemzethez szól, gyakran megpróbál *személyes* lenni. Megsimogatja a gyerekek fejét, lehajol a kórházi ágyban fekvő idős asszonyhoz, hogy hogyléte felől érdeklődjön. Híres háborús rádióbeszédeiben Franklin D. Roosevelt, az Egyesült Államok elnöke, kandallója mellől személyes hangon fordult országa lakosságához.

Az individuális kommunikáció jelentősége akkor is előtérbe kerül, amikor miniszterelnökök vagy államfők találkozhatnak országaik közös ügyei meg-



vitatása céljából. Ilyenkor bizonyos értelemben Franciaország szól Németországhoz, Kanada az Egyesült Államokhoz, Japán Indiához – de maguk a megbeszélések két személy között folynak. (Természetesen ezeket a beszélgetéseket többnyire megelőzi a két ország vezetői által delegált szakértők által lefolytatott egyeztetések, és a megbeszélések sokszor hivatalos közvetítők segítségével zajlanak. (Gondoljunk például Dag Hammarskjöld, ENSZ főtitkár 1961-es közvetítő tevékenységére Kongóban [ma Zaire], a volt svéd miniszterelnök, Carl Bildt szerepére 1995 és 1996 között a jugoszláviai konfliktusban, vagy Kofi Annan, ENSZ főtitkár 1998-as iraki közvetítésére.) Tehát még az államfői megbeszélések úján történő államközi kommunikáció sem térhet el túl sokban az interperszonális kommunikáció alapvető jellemzőitől. Sőt, az ún. „felsőszintű találkozóknak” valójában éppen az a lényege, hogy a személyközi kommunikáció előnyeit kihasználva oldjanak meg valamilyen okból feszültté vált helyzetet – függetlenül attól, hogy abban konkrétan miniszterelnökök, világhatalmak vezetői vagy éppen egy nagyvárosi gettó rivális bandáinak vezetői vesznek-e részt. A 2.4. ábra kategóriái értelmében az ilyen típusú beszélgetések egyszerre egynél több mezőben helyezhetők el. Egyidejűleg megtalálhatóak például az egyén–egyen és a társadalom–társadalom mezőben vagy szervezet–szervezet mezőben.

A nemzetközi kommunikáció tehát gyakran személyközi kommunikáció is. És fordítva, a személyközi, a szervezeti és a tömegkommunikáció egyes esetei nemzetközi kommunikációnak is minősülnek – nem csak a csúcstalálkozók alkalmával. Tulajdonképpen minden olyan kommunikáció, amely bevándorlók és a befogadó ország lakosai vagy a helyi lakosok és a külföldi turisták és üzletemberek között történik, nemzetközinek tekinthető. Emellett a fokozódó nemzetközi személy- és áruforgalmat is mindig nemzetközi információáramlás és kommunikáció előz meg és követ hirdetések, levelek, jegyek, rendelkezések, konfirmációk, számlák, nyugták, elismervények, pangszelevelek stb. formájában. A kommunikáció különböző szintjei tehát alkalmanként szinte követhetetlen módokon keresztezik egymást. Ez azonban még nem ok arra, hogy teoretikusan, elemző szándékkal ne különítsük el őket egymástól. Ellenkezőleg, éppen ez teszi lehetővé, hogy megértsük az egyes kommunikációs szintek alapvető sajátosságait és a kommunikációs folyamatok és struktúrák általános jellemzőit.

#### 4.1.2. AZ INDIVIDUÁLIS KOMMUNIKÁCIÓT BEFOLYÁSOLÓ TÉNYEZŐK

Az individuális kommunikációra egyéneken belüli és kívüli tényezők egyaránt hatással vannak: azaz hatnak rá és befolyásolják szorosan vett egyéni személyiség-jegyek:

- társas és társadalmi *struktúrák*;
- az egyén által a társadalom társas struktúrájában elfoglalt *pozíció*;
- a kommunikáció pillanatában fennálló konkrét *sztituáció*.

(A társadalmi és társas struktúrák különbségére lásd 3.1. és 3.2.)

Mindenkire alapvetően jellemző a *személyisége*. A személyiség olyan struktúra, amelyet – legalábbis részben – kommunikációs folyamatok hoznak létre (vö. 4.2., 4.3.). És viszont, személyiségünk is befolyásolja mind a belső, mind a személyközi kommunikációt.

Az egyént körülvevő társadalomra alapvetően jellemző a rendelkezésre álló kommunikatív erőforrások szerveződése, amelyet *kommunikatív struktúráknak* nevezünk. Ez magában foglalja azt is, hogy ezek az erőforrások miként oszlanak el az egyének és az egyének alkotta osztályok között. A társadalmi struktúrák bőséges erőforrásokat biztosítanak az emberi kommunikáció számára – és olykor szigorú mennyiségi és minőségi megkötéseket is előírnak.

Ma már alig léteznek a földön írásbeliséget nem ismerő, prehistorikus gyűjtögető és vadásztársadalmak (lásd a 48. oldalon található keretes írást). Az ilyen típusú társadalmakra jellemző individuális kommunikációs mintázatok – az elvi hasonlóság ellenére – minden bizonnyal mások mint az agrártársadalmak és még inkább mint korunk industriális és posztindusztriális társadalmak kommunikációs mintázatai. Fasiszta vagy kommunista diktatúrák kommunikatív struktúrái eltérnek az olyan társadalmakétól, melyeket a parlamentáris demokrácia, a szőlés- és sajtószabadság stb. jellemez.

A *kommunikatív* struktúra mindig szorosan kötődik az adott társadalom négy változóval – életkor, nem, osztály és státus – jellemzett *társadalmi* struktúrájához (vö. 3.4.). Másfelől az egyén pozíciója a társadalmi struktúrában erősen befolyásolja azt, hogy az adott személy hogyan kommunikál, akár belső, akár személyközi kommunikációról van szó. Az öreg munkás-ember és a vezérgazgató fiatal lány nyilvánvalóan másféleképpen gondolkodik, érzi és kommunikál. Mindkét pozíció bizonyos „szerepeknek” (férfi, nő, idős, fiatal, munkás, hivatalnok, vállalati vezető stb.) való megfelelést ír elő (lásd a 100. oldalon található keretes írást).

A szerepek lehetnek a személyhez mintegy adottságként hozzárendelték vagy szerzettek. Az előbbibe azok tartoznak, amelyeket az életkor, a nem, a rassz és a nemzeti hovatartozás határoz meg, utóbbiba azok a szerepeket soroljuk, amelyek az iskolázottsággal, a foglalkozással és a szakmai végzettséggel függenek össze. Minden társadalomban van valamilyen összefüggés a hozzárendelt és szerzett szerepek között, de ennek mértéke társadalomként változó. A demokratikus társadalmak nyilvános diskurzusában általánosan elfogadott nézet, hogy a hozzárendelt szerepek nem szolgálhatnak semmilyen hátrányos megkülönböztetés alapjául. Ennek ellenére tudjuk, hogy egy társadalom sem mentes a diszkriminációtól; s bár a megkülönböztetés a társadalom minden részében jelen van, ennek mértéke és jellege azonban társadalmanként és kultúránként változik. Sok esetben a diszkrimináció kommunikatív jellegű: például a megszólításokban, az üdvözlés módjában vagy az iskolázottság mértékében nyilvánul meg, vagy abban, hogy a média mekkora teret nyújt a fiatalok és öregek, férfiak és nők, munkások és vállalati vezetők számára.



Végezetül szót kell ejteni a kommunikáció különböző szinteken megvalósuló átmeneti formáiról. A személyközi kommunikáció és a tömegkommunikáció egy sajátos keveréke a tömeggyűlés mint olyan kommunikációs szintér, amelyet gyakran használnak civil mozgalmak – és az ezekből kiemelkedő politikusok –, hogy nyilvánítsák tiltakozásukat vagy reformköveteléseiket. Már nem egyszer bebizonyosodott, hogy a szakavatottan megrendezett *tömeggyűlés* képes az olyan homályosan körvonalazott egyéni érzések levezetésére mint az elégedetlenség, a rossz közérzet és az igazságtalanság, mégpedig azáltal, hogy célt és irányt szab nekik, illetőleg egy ellenséges célpontra irányítja őket. A huszadik század első felében számos munkásmozgalmi szervezettel a tömeggyűlés eszközeivel, hogy koncentrálja és terjessze az igazságtalanság és a tiltakozás gondolatát. A két világháború között a fasiszta és kommunista pártok számára egyaránt hatékony propagandaeszközül szolgáltak a tömeggyűlések. Az 1980-as évek végén és a 1990-es évek elején, Észtország ún. „daloló forradalma” idején a hasonló típusú tömeggyűlések jelentős szerepet játszottak a szétesőben levő szovjet birodalom elleni küzdelemben, mely végül a három kis balti állam függetlenségéhez vezetett. Egyének alakatlan tömegből így formálódhat ki (vagy éppen formálódhat újra) egy csoport, egy mozgalom, egy szervezet, egy politikai párt, egy nemzet vagy egy ország (lásd a keretes írást).

#### SZEMÉLYKÖZI TÖMEGKOMMUNIKÁCIÓ

Ez az időszak [1988-1991] a számos egymással versengő tömegmozgalom tevékenységének csúcspontja volt. [...] A balti felszabadítási mozgalmak tömeggyűléseit a 19. századi nemzeti ébredés kezdeti időszakától fontos szerepet játszó – dalos-ünnepi tradicionális kulturális formája (és helyszínei) köré szervezték. Az összejövetelek hagyományos formája és a kóruséneklés kollektív rituáléja hozzájárult a nemzeti érzés erősödéséhez, és elősegítette a politikától a szovjet időszakban eltávolodott emberek mobilizálását. Ezekben a tömeggyűléseken emberek ezrei énekeltek népszerű zeneszerzők ezekre az alkalmakra írt új dalait csakugy, mint a háború előtti időszak hazafias dalait és a 19. századi dátosünnepi történelmi repertoárjának darabjait. Az „Észtország” (Eesti) és a „szabadság” szavak sűrűn felhangzottak, mintha csak varázserővel bírnának. Az egymásba fonódó politikai beszéd, közös ének és ritmikus mozgás hozzájárult, hogy a több százezer fős összejövetelek fegyelméleten folyjanak le, anélkül, hogy bármiféle külső intézkedésre lett volna szükség. A forradalmi nagygyűlések békés rendjének biztosítása nem igényelt rendőri beavatkozást. [...] A némaság évtizedei után, amikor az embereknek nem volt lehetőségük valódi akaratu kifejezésére, most mindenki örömmel élte át, hogy hangot adhat érzéseinek, hogy az elszánt és erős tömeg egyként tud fellépni.

Forrás: M. I. Lauristin, P. Vihailemm (1997) „Recent historical developments in Estonia: three stages of transition” (1987-1997), in M. Lauristin, P. Vihailemm, K.E. Rosengren, L. Weibull (eds), *Return to the Western World. Cultural and Political Perspectives on the Estonian Post-Communist Transition*. Tartu, Tartu University Press., 73-126.

Az előbbi gondolatmenet konklúziójaként azt kell kiemelnünk, hogy a csoport-, szervezeti, tömeg-, és nemzetközi kommunikáció későbbi tárgyalása során sem szabad elfeledkezni arról, hogy végső soron mindig személyközi kommunikációról van szó – azaz emberek egymás között folytatott kommunikációjáról. Ugyanakkor az is igaz, hogy az egyének szintjei feletti szinteken zajló kommunikáció rendelkezik olyan ún. emergens tulajdonságokkal, amelyek az individuális szinten találhatóak meg.

A következő szakaszban az individuális kommunikáció belső, személyközi és csoportos formáit vizsgáljuk meg, esetenként kitekintéssel a környező társadalom társadalmi, társas és kommunikatív struktúráira.

## 4.2. Belső kommunikáció és személyközi kommunikáció: néhány alapvetés

A 2.2. szakaszban lépcsőzetesen építettük fel a kommunikáció definícióját. Ennek részei a következők voltak:

- *interakció* (azaz kölcsönhatás), amely egyszerre
- *interszubjektív* (azaz kölcsönösen tudatos) és
- *intencionális* (azaz céltudatos), és amely
- *egy jelrendszer révén valósul meg*: ezt a jelrendszert dominánsan
- *a nyelvi szimbólumrendszer határozza meg*, amelyet
- *kettős tagoltság* jellemez, és amely
- *a fonológia, a szintaxis, a szemantika és a pragmatika* komplex rendszereinek alapját képezi.

Annak érdekében, hogy a személyközi kommunikációt definiálhassuk, pusztán három szóval kell bővíteni – mondjuk az „interakció” előtt – a fenti listát: „individuumok között létrejövő.” Hasonló módon járunk el a belső kommunikáció definíciójával is, csak ebben az esetben az „individuumban zajló” szavakat szúrjuk be, valamint a második sor „interszubjektív” (azaz „kölcsönösen tudatos”) elemét lecseréljük az „intraszubjektív” vagy „tudatos” kifejezésekkel (nem elfeledkezve arról, hogy a belső kommunikáció gyakran a tudatos, félig tudatos, tudatalatti és tudattalan állapotok között mozog).

Az embert az különbözteti meg más élőlényektől, hogy öntudattal rendelkezik: megvan az a képességünk, hogy saját létezésünkkel tisztában vagyunk, és erre reflektálni is tudunk. Valószínűleg csak az ember rendelkezik az elmébe folyamatosan áramló tudatfolyammal. Ez az individuáció alapja, vagyis az a folyamaté, amely egyediségünk, individuális személyiségünk struktúráját létrehozza; ez a kettő – folyamat és struktúra – pedig kölcsönösen alakítja egymást (vö. 1.3., 2.5., 3.4., 4.3.1.). Amikor elveszítjük öntudatunkat, elveszik vele énünk egy meghatározó sajátossága; bizonyos értelemben megszűnünk teljes embernek lenni.



mérséklet szerint klasszikus osztályozáshoz. A két dimenzió nem szorútl különbözőbb magyarázatra. Az introvertált-extravertált dimenzió olyan tulajdonságokat tartalmaz, mint a társas hajlam, az élnkség, az aktivitás, illetőleg ezek ellenkezői. A neurotikus-nem-neurotikus dimenziót pedig a szorongás, a változékonny hangulat, az emocionális iríják le.

Valóban vannak ilyen típusok, és más szempontból is különbözhetnek egymástól. Ami a kommunikáció kontextusában ezt a tipológiát érdekessé teszi számunkra az az, hogy az egyik dimenzió (introvertált-extravertált) egyértelműen kommunikációorientált, míg a másik (neurotikus-nem-neurotikus) legalábbis is közvetett módon kapcsolódik a kommunikációhoz. Mindannyian osztályozhatóak vagyunk tehát a kommunikációnk módját meghatározó alapvető jellemzők alapján. Ezt az évezredek óta ismert (ényi a mai kommunikációkutatás megerősíti.

Nem szabad elfelejtenünk azonban, hogy ezek az összefüggések csak tendenciákat tükröznek, és az egyes típusok nem egyértelműen feleltethetők meg egymásnak. Azaz bár összességében helytállónak bizonyulhatnak, nem igazán hatékonyak, ha egy konkrét személy viselkedésével kapcsolatban akarunk előrejelzéseket tenni - kivéve, ha az adott személy a tipológia egyik vagy mindkét dimenziója mentén szélsőséges értékeket mutat. Például a szélsőségesen introvertált és neurotikus egyéneket valóban jellemezhet olyan fokú kommunikációs szorongás, amely már speciális terápiát és tanulóást tesz szükségessé.

Bár a 4.1. ábra dimenzióit meghatározó tulajdonságok alapvetők, természetesen más szempontok is szóba jöhetnek, például az, hogy valaki milyen mértékben figyel belső történéseire [self monitoring] vagy a „kommunikációs szorongás”, a „versengésre való hajlam”, és a „machiavellizmus”

	Neurotikus	Nem-neurotikus
introvertált	melankolikus	flegmatikus
extravertált	kolerikus	szangvinikus

4.1. ábra A személyiség négy típusa (forrás: Leavens et al., 1989)

Megjegyzés: Ezt az osztályozást eredetileg a német-brit pszichológus, H.J. Eysenck állította fel. A tipológia egy továbbfejlesztett, komplexebb változata egy harmadik dimenziót (pszichotizmus) is tartalmaz. Bővebben lásd például L.J. Leavens, H.J. Eysenck és N.C. Martin (1989) *Genus, Culture and Personality*. London, Academic Press.

Egy olyan fontos jelenség, mint a tudatfolyam, természetesen már régóta foglalkoztatta az embert. Számos kísérlet történt már a tudatfolyam visszaadására, ezek közül kiemelkedik James Joyce 1922-ben megjelent híres regénye, az *Ulysses*, amelyből egy részlet olvasható a 98. oldalon. A tudatosság foka különböző időpontokban és különböző helyzetektől függően jócskán változik. A teljes mértékben tudatos folyamatokkal párhuzamosan állandóan zajlanak nem közvetlenül hozzáférhető tudatalatti és öntudatlan folyamatok is. Ezek pedig nem mindig tanulmányozhatók azzal az interszubjektív eszközzel, amelyek a tudatos pszichológiai folyamatok vizsgálatánál kerülnek elő.

Az álmokról általában azt tartják, hogy rajtuk keresztül tanulmányozhatóvá válnak az olyan tudatalatti folyamatok, melyekhez más módon nem tudunk hozzáférközni. Az álmok elsősorban az alvás bizonyos szakaszában, az ún. REM-fázisban fordulnak elő [REM: rapid eye movement: gyors szemmozgás]. A különféle elméleti és terápiás iskolák és irányzatok ugyan már számos alapelvet dolgoztak ki az álmok szisztematikusan értelmezésére, az álmofejtés azonban - amely hol kellemesen, hol kellemetlenül érinti az embert - a mai napig legalább annyira művészet, mint a tudományos tevékenység. Azt viszont biztosan tudjuk, hogy az álom a normális emberi élet előfeltétele. Még ha néhány agykutató úgy gondolja is, hogy az álmodás során pusztán valami olyasmi történik, mint amikor a számítógép saját memóriáját ellenőrzi - azaz mintegy kisöpri az időlegesen tárolt, felesleges információhordalékot -, álmainknak minden bizonnyal továbbra is nagy jelentőséget fogunk tulajdonítani. Az irodalmi és vallásos szövegekben az álmok mindig is fontos szerepet játszottak - gondoljunk például József álmára Mózes első könyvében.

Míg az ilyen, csak részben tudatos és csak homályosan megragadható belső folyamatokhoz a kutatás és a tudomány csak nagy nehézségekkel tud közel férközni a személyiség, vagyis a belső [intrasubjective] struktúrák sokkal könnyebben megfigyelhetőek. Már az ókorban megkülönböztettek különböző személyiség típusokat; ebből az időből származik a jól ismert osztályozás, a személyiségek „vérmérséklet” szerinti csoportosítása. A négy típus: a szangvinikus, flegmatikus, kolerikus és melankolikus vérmérséklet mindegyikét a négy testnedv - vér, nyál, sárga, illetőleg fekete epe - valamelyikének túlsúlya jellemzi.

A négy típust tartalmazó osztályozás nyilvánvalóan leegyszerűsítésre alapul. Mivel minden ember - még az egynemű, genetikailag azonos ikrek is - eltérő élményeknek és környezeti hatásoknak van kitéve, ezért mindannyian különbözőek vagyunk. Ugyanakkor nem egy olyan fontos vonás van, melyek tekintetében mi, emberek hasonlítunk egymásra, illetőleg különbözünk egymástól. Ilyen fontosabb jellemzőket felhasználva soroljuk magunkat típusokba, s ezek némelyike szisztematikusan elrendezve személyiségtipológiákat eredményez.

A sokféle személyiségosztályozás közül egy elég egyszerű, de talán a legizgalmasabb a 4.1. ábra, amely meglehetősen hasonlít az előbbi vé-



(a kitűzött cél elérésére való törekvés más szempontok figyelmen kívül hagyásával). Az ilyenfajta személyiségjegyek – belső [intrapersonal] struktúrák és folyamatok – kétségkívül befolyásolják azt, ahogy a különféle kommunikációs folyamatokban – köztük az személyközi kommunikációban is – részt veszünk.

#### TUDATFOLYAM

„...de azért volt benne annyi jómodor hogy ne ébresszen föl engem mi a fenéket tudnak összedumálni egész éjjel és szórják a pénzt és még részegebb lenni és még és még mért ne ihatnának vizet és akkor elkezd parancsokat osztogatni hogy teát hozzak neki meg tojásfityirtítyet és forró pirítóst vajjal és már látom ahogy ott trónol az asztalfőn mint Heródes és kandargatja a kanala nyelével a tojást homnét szedett föl ilyen martha szokást imádom ahogy egy szép reggel halloom ötször nekiesik a lépcső karfának a csészek csörömpölnék a tálcán és látszik a macskával az meg dörgölőzik kéjes neki azt hiszem tele van bolhával pont olyan mint a nők nyalász karmolászásatb. bár a karmát utálom kíváncsi volnék ezek látma-e valamit amit mi nem a kitágult szeműkkel mikor ott ülnek a lépcső végén hosszán és mozdulatlanul ahogy én szoktam várni és micsoda rabló még hozzá az a remek friss lepényhal amit vettem az hiszem veszek valami halat holnap vagy máma igen ma péntek van persze hogy akkor csinálók mandulatejes halpástétomot az jó fekete-ribizli-dzsemmel úgy mint régen de nem azokat a 2 fontos dobozokat alma- és szilva-vegyesít a London and Newcastle-i Williams és Woods cégtől egy doboz kétszer annyi ideig kitart a szálkák miatt utálók mindenféle angolnát tőkehalat ez az pontosan ezt veszek egy szép nagy szelet tőkehalat 3-ért már eleget kapok úgyse bírom azt az örökös húst a Buckley-féle bélszínt hátszínt marhalábat borjúlábat felsált meg oldalast meg ürüdagadt meg birkapacalt már a nevüktől hányok vagy egy pikniket rendeznék mondjuk mindenki egy ötöst adna bele vagy fizesse ő az egészet és hívjon meg magának egy másik nőt azt a Flemingnét és kikocsizunk Furry Glenbe vagy ahol az a sok eper van és ott előbb végigvizsgálhatja a lovak kába körmét ahogy a leveleket szokta Boylannal nem igen odaki hideg borjúsültrel sonkával vegyes szendvicsekkel odale a part aljába igen ott kis házak vannak erre a célra de úgy tűz a nap fogja mondani hogy hűgütát kap az ember és hogy nincs is bankszűnnap különben is utálom azt a kocsiaravánt ó szemetesládák egymás hegyén-hátán pünkösdhétőn szerencsétlen nap csöppet se csodálom hogy épp akkor csipste meg az a méh a tengerpart sokkal jobb de nincs az az isten aki még egyszer rá tudna beszélni hogy csónakra üjkek vele mikor Brayben azt mondta a ladikosoknak hogy ért az evezéshez ha valaki megkérdézné lovagolna-e az akadályversenyen az aranykupáért ő rámondaná igen aztán egyszerre viharosan kezdett hullámozni a tenger az az ócska ladik meg lötyögött pocskán és a súly miatt mindig az én oldalamon ment mélyebbre közben járt a szája hogy most ezt a kötelet húziam balra azt a kötelet jobbra és a víz csak úgy dült a hajóba a feneké feijő az evezője meg kicsűszott a villából az isten irtalmának köszönhetük hogy bele nem fulladtunk ő persze tud úszni én nem ő igazán nincs semmi veszély légy egész nyugodt abba a flanel nadrágjába...”

Forrás: James Joyce, *Ulysses*. Európa, Budapest, 1974. 870-871.

Ford. Szentkuthy Miklós

Saját személyiségünkre vonatkozó tapasztalataink éppen olyan fontosak, mint a környezetünkben élők ránk vonatkozó tapasztalatai. A személyiség-tudat, az identitás elvesztése ezért komoly csapás egy egyén életében csak úgy, mint a skizofrénia, amikor az elme zavarodottsága következtében az egyén úgy érez, úgy cselekszik, mintha nem egy személyiség volna. S bár ez egy komoly és tragikus probléma, de elsődlegesen a pszichiátria hatáskörébe tartozik, ezért itt nem tárgyaljuk bővebben.

Végeztül nem szabad megfeledkeznünk arról, hogy míg egy adott egyén személyisége biológiai és pszichológia jelenségekben gyökerezik, ugyanakkor (módosító) hatással vannak rá materiális, társadalmi és kulturális tényezők is; főként az egyénnek a társadalmi és társas struktúrában elfoglalt pozíciói által meghatározott különféle szerepei (lásd 3.4.). Egy kórkorszaki fiatalember szangvinitása valószínűleg egészen más értelemben hűsbavágó, mint egy modern, posztindusztriális társadalomban élő, idős asszonyé. A különbség nyilvánvaló, jóllehet kettőjük személyisége alapvetően hasonló.

### 4.3. Személyközi kommunikáció

#### 4.3.1. BEVEZETÉS

A személyközi kommunikáció az ember alapvető kommunikációs módja. Annak idején ez tett minket emberré, hiszen szükséges feltétele volt az *individualizáció* evolúciós folyamatának, mely a *homo sapiens* kialakulásához vezetett. A személyközi kommunikáció kulcsfontosságú az *individuáció* folyamatában is, vagyis abban a mindannyiunk által végigjárt folyamatban, amelynek során egyénékké válunk (vö. 1.3., 2.5. és 3.4.). Kezdetben a személyközi kommunikáció nemverbális volt, bár a hangképző szervek segítségével adott hangok minden bizonytalanságot kizárták. A gesztusok és testi jelzések mellett őseink morgások, kiáltások és más hangok útján kommunikáltak egymással – valószínűleg ahhoz hasonlóan módon, ahogy ma a csecsemők kommunikálnak. Ahogy az gyakran megesik, ebben az esetben is bizonyos fokú párhuzamosság fedezhető fel a *taj fejlődése* (filogenezis) és az *egyedfejlődés* (ontogenezis) között. Az ilyesféle párhuzamok interpretálása egyáltalán nem egyszerű. Az azonban kétségtelen, hogy az egyén fejlődése egyike az emberi kommunikációt befolyásoló változóknak, és vice versa. Továbbá a nemverbális kommunikáció (arc kifejezés, tekintet, testbeszéd, érintés, távolságtartás stb.) ma is szorosan hozzátartozik a közvetlen személyközi kommunikációhoz. A nemverbális kommunikáció részben kulturálisan, részben biológiailag meghatározott. Az persze egyáltalán nem meglepő, hogy a különféle kultúrákban előforduló jelzéseknek inkább a kinyilvánított értelem *típusában*, semmint erősségében figyelhetők meg.

Ha a személyközi kommunikáció megértésére törekszünk, akkor az általános jellemzők mellett a kommunikációs folyamatot befolyásoló változók (kor, nem, személyiség, iskolázottság, foglalkozás, társadalmi osztály, nem-



zeti hovatarozás) szerepét is vizsgáljuk kell. A különböző változók kombinációja számtalan társadalmi szerepet határoz meg (lásd 4.1.2.).

Az életkornak mint a személyközi kommunikáció egyik meghatározó tényezőjének természetesen életünk kezdetén és életünk vége felé a leg-erősebb a befolyásoló hatása. (Gyönyörű és szellemes leírás olvasható az életkor szerepéről ez oldalon található keretes írásban.)

A nem befolyása - annak ellenére, hogy a nemek közötti egyenlőtlenség mind inkább csökkeni látszik - életünk minden szakaszában jelentős. A személyközi kommunikáció e két biológiai meghatározója mindig a pszichológiai és a társadalmi változókval kölcsönhatásban jelentkeznek. A biológiai társadalmi környezet által meghatározott személyiség ugyanúgy meghatározó fontosságú az egyén életének teljes időtartamában, mint a társadalmi osztály. Ez utóbbi magában foglalja a származásnak, illetőleg az egyén által

elért társadalmi helyzetnek megfelelő osztályt egyaránt (honnan indult, ill. hova érkezett). Az oktatás és a foglalkozás befolyása elsősorban a serdülőkor alatt, illetőleg után érezteti hatását (lásd a 7.1. szakaszt). Legtöbb esetben a nemzeti hovatarozásból eredő hasonlóságot magától értetődőnek vesszük, de ma már ez a változó is egyre nagyobb súllyal esik latba a mind több területen növekvő nemzetközi mobilitás következtében. E folyamat kiteljesedését a modern kommunikációs eszközök és a közlekedés segítik elő; a gyakori nemzeti és nemzetközi konfliktusok és együttműködések pedig gyakran gyorsítónak hatnak rá. Ilyen körülmények között a nemzeti hovatarozás kulturális vetületei nagyon fontos szerepet játszanak.

Ahogy a társadalmi osztály esetében tettük, a nemzeti hovatarozásnak is megkülönböztethetjük két típusát. Az egyiket az az ország határozza meg, ahonnan származunk, a másikat pedig az, ahová életünk során esetlegesen elkerülünk.

Többségünk általában csak egy nemzeti identitással rendelkezik, melyet származásunk szab meg. Egyszerűbben vannak azonban olyanok, akik emellett egy második (olykor harmadik, negyedik stb.) nemzeti identitásra is szert tesznek attól függően, hogy hová sodorja őket az élet. Szintén mind gyakoribbak az olyan családok, ahol a feleség, a férj és a gyerekek révén különböző nemzeti identitások keverednek, binacionális, multinacionális családokat hozva létre. Vannak olyanok is, többnyire háború, nemzeti vagy nemzetközi konfliktusok ártatlan áldozatai, akik semmilyen nemzeti identitással sem rendelkeznek (lásd 7.1.).

E változók mindegyike markánsan befolyásolja mindazokat a személyközi kommunikációs folyamatokat, amelyekben részt veszünk. A 3.3. ábra rendszerezi ezeket a hatásokat (lásd még 5.1.). A következőkben ezt egészítjük ki néhány, a személyközi kommunikációt specifikusan jellemző változóval: az individuális, valamint a kulturális stílusfajták tipológiáival.

#### 4.3.2. KÜLÖNBBSÉGEK AZ INDIVIDUÁLIS KÖZMUNIKÁCIÓN BELÜL

Végző soron mindannyian individuumok vagyunk; viselkedésünkben és cselekedeteinkben jelentős mértékben biológiailag meghatározott emberi lények. Az utóbbi években megnőtt az érdeklődés az emberi kommunikáció biológia alapjai iránt. Kimutatták például, hogy a személyközi kommunikáció egyéni stílusfajta bizonyos fokig biológiai gyökerek, másfelől azonban kulturálisan meghatározottak. A 102. oldal keretes írása e kétféle hatás konceptualizálására és mérésére hoz példákat.

Az egyéni és kulturális eredetű hatások mellett a személyközi kommunikációt a kommunikációban résztvevő felek közötti *konkordancia-diszkordancia*, illetőleg a *hasonlóság-különbözőség* foka is befolyásolja. Általában szívesebben kommunikálunk olyan emberekkel, akik ezeknek az alapvető változóknak a tekintetében nem különböznek túlságosan tőlünk. Addig, míg

#### A HÉT ÉLETKOR SHAKESPEARE SZERINT

Színház az egész világ,  
És színész benne minden férfi és nő:  
Fellép s lelép: s mindenkit sok szerep vár  
Életében, melynek hét felvonása  
A hét kor. Első a kisdéd, aki  
Dajkája karján ökledezik és sír.  
Azán jön a pityergő, hajnalarcú,  
Táskás nebuló: csigamódra és  
Kelletlen mászik iskolába. Mint a  
Kemence, sóhajt a szerelmes, és  
Bús dalt zeng kedvese szemöldökéről.  
Jön a párdúc-szakállu katona:  
Cifra szitkok, kényes becsület és  
Robbanó düh: a buborék hírt  
Ágyúk torkába bú. És jön a bíró:  
Kappanon hízott, kerek potroh és  
Szigorú szem és jól ápolt szakáll:  
Bölcséket mond, lapos közhelyeket,  
S így játssza szerepét. A hatodik kor  
Papucos és cingár figura lesz:  
Orrán ókula, az övében erszény,  
Aszott combjain tágan lötyög a  
Jól ápolt ficur-nadrág; férfihangja  
Gyerekesse kezd visszavékonyodni,  
Sipol, füttyül. A végső jelenet,  
Mely e fura s gazdag mesét lezárja,  
Mégint gyermekség, teljes feledés,  
Se fog, se szem, se íny - tönkremenés!

William Shakespeare, *Ahogy tessék*. Második felvonás 7. szín.  
(Európa Könyvkiadó, Budapest, 1964, 1482.) Ford. Szabó Lőrinc



## A KOMMUNIKÁCIÓS STÍLUSOK BIOLÓGIAI ÉS KULTURÁLIS EREDETE

Megalapozottnak tűnik az a feltevés, hogy velünk született személyiségünk, „vérmérsékletünk” befolyásolja kommunikációnk módját, tehát hogy a kommunikációnak különböző *individuális stílusfajtai* léteznek. Hasonlóan megalapozott az a feltevés is, hogy az adott társadalmi kultúra melynek keretei között kommunikálunk, szintén befolyásolja kommunikációnk mikéntjét, tehát, hogy a kommunikációnak különböző *kulturális stílusfajtai* vannak. A kommunikációkutatás már mindkét feltételezést számtalanszor tesztelte. Az ilyenfajta ellenőrzések elvégzéséhez olyan eszközökre van szükségünk, melyekkel mérni tudjuk az individuális személyiségek és a társadalmi kultúrák kommunikációs szempontból releváns aspektusait. Számos ilyen eszközt kidolgoztak már.

A személyiség tanulmányozásában nagy segítséget jelent az egyetérjtű (monozigóta, MZ) és kétpetjtű (dizigóta, DZ) ikrek összehasonlítása. (Előbbiek egy és ugyanazon petesejtől származnak, míg az utóbbiak két külön petesejt megtermékenyülésével alakulnak ki, tehát ebben az esetben genetikailag egy közönséges testvérpárról van szó.) Egy nemrégiben lefolytatott vizsgálatban MZ és DZ ikrek egy csoportját hasonlították össze, személyiségük vérmérsékletét és individuális kommunikációs stílusuk jellemzőit vizsgálva. Ahogy az várható volt, szoros összefüggést találtak a vérmérséklet és a kommunikációs stílus között. A különböző személyiséggel rendelkező emberek teljesen különböző módokon kommunikálnak. Továbbá azt találták, hogy a vérmérséklet és a kommunikációs stílus közötti összefüggés szorosabb volt az MZ ikrek esetében, mint a DZ ikreknél.

Ebből azt a következtetést vonták le, hogy az *individuális kommunikációs stílusfajta bizonyos mértékben biológiailag meghatározottak*.

Egy másik vizsgálatban német, izraeli és amerikai fiatalok *figyelemstílusát* (listening style) hasonlították össze, vagyis azt, hogy mi orientálja még a hallgató figyelmét:

- ♦ cselekvés – azaz gyorsan megérti az üzenetet;
- ♦ a másik ember – azaz személyesen involválódik;
- ♦ idő – azaz türelmetlen lesz és
- ♦ tartalom – azaz a tényekre koncentrálna.

A németek a cselekvésorientált stílust részesítették előnyben, az izraeliek a tartalmat, míg az amerikaiak a kommunikáció személyes és időbeli aspektusát. Ebből arra következtethetünk, hogy az individuális figyelemstílusok bizonyos fokig kulturálisan meghatározottak.

Továbbá azt is tudjuk, hogy a kommunikációs stílust nagyban befolyásolja a három fő társadalmi változó, az *életkor*, a *nem* és a *társadalmi osztály*. Hasonló különbségekkel találkozunk majd a 6. fejezetben is, amikor a tömegkommunikáció tárgyalására kerül sor.

C. W. Horwath (1995) 'Biological origins of communicator style', *Communication Quarterly*, 43 (4), 394–407. és

C. Kiewitz et al. (1997) 'Cultural differences in listening style differences', *International Journal of Public Opinion Research*, 9 (3), 233–47. alapján

a kismértékű eltérés ösztökélően hathat, a túl sok különbség már gátolhatja a kommunikációt – *simile similiti gaudet*: hasonló a hasonlóknak örtl.

A 4.2. ábra a kommunikáló felek közti hasonlóság és különbözőség fokozatait rendszerezi, azaz a felek között fennálló társadalmi távolságot mutatja az ún. Guttman-skálába rendezve, mely a hasonlóság és különbözőség fokozatos növekedését érzékelteti. A személyközi kommunikáció jellege és gyakorisága természetesen egészen máshogy alakul, ha a két kommunikáló fél mind a hét változó alapján azonosnak vagy legalábbis hasonlóknak mutatkozik, mint ha egy közös jellemzőjük sincs. A hasonlóság bizalmat szül – ez pedig az igazán sikeres kommunikáció alapvető feltétele. Így a személyközi kommunikációval kapcsolatban nem az a kérdés, hogy van-e vagy nincs, hanem hogy milyen mértékű. Minél nagyobb a hasonlóság, annál inkább – a szó valódi értelmében – *személyek közti* a kommunikáció (legalábbis egy bizonyos pontig).

Persze nem szabad elfeledkeznünk arról, hogy a társadalmi különbségek a valóságban nem olyan szabályosak, mint ahogy azt a 4.2. ábra mutatja. Valójában a két személy közti lehetséges hasonlóság/különbségösszeg kombinációk száma összesen  $2^7 = 128$  alternatívát kínál. Sőt, olykor a távolság fogalmát is differenciáltan kell kezelnünk. Például életkortól függ, hogy mi számít jelentős különbségnek: ötvenéves eltérés nagyon fontos lehet gyermek-, serdülő- és időskorban, ugyanez középkorú emberek esetében sokkal kevésbé számít.

Emiatt a személyközi kommunikáció vizsgálatokor a kommunikációban résztvevők jellemzőinek bizonyos összefüggéseit gyakran nem lehet figyelembe venni. Elégedettek lehetünk, ha – a vizsgált populáció pontos meghatározásával, a kísérleti, valamint a kontrollcsoportok véletlenszerű

Távolság	sz e r i n t							Életkor	Nem	Személyiség	Iskolázottság	Foglalkozás	Társadalmi osztály	Nemzeti hovatartozás
	Életkor	Nem	Személyiség	Iskolázottság	Foglalkozás	Társadalmi osztály	Nemzeti hovatartozás							
Életkor														
Nem		x	x											
Személyiség			x	x										
Iskolázottság				x	x									
Foglalkozás					x	x								
Társadalmi osztály						x	x							
Nemzeti hovatartozás							x	x						x



kiválasztásával, számítógépesített statisztikai technikák használatával stb. – a lehető legtöbb változót, illetőleg ezeknek a változóknak az együttetéséből fakadó hatásokat kezelni tudjuk. Egyes változók (életkor és nem, osztály és nemzeti identitás) egyedi és kombinált hatása megkülönböztetett figyelmet vívott ki magánuk; olykor a változókat csak külön-külön, önmagukban tárgyalják, illetőleg elemzik.

#### 4.3. VÁLTOZATOK ÉS STABILITÁS AZ INDIVIDUÁLIS KOMMUNIKÁCIÓBAN

Bár az imént tárgyalt különbségek lényegesek, még fontosabbak azok a sajátosságok, amelyek – a kommunikációs szituációk sokszínűsége ellenére – többé-kevésbé állandó velejárói a személyközi kommunikációnak. Ezek azzal az egyszerű ténnyel vannak összefüggésben, hogy a személyközi kommunikáció – mint a neve mutatja – személyek között folyik.

A személyközi kommunikációban az interperszonalitás egyik megnyilvánulását az ún. *használati jelentési szabályok* [display rules] kifejezéssel írják le. Az emberek között formálódó viszonyok meglehetősen sérülékenyek, olykor a túlzásba vitt igazság és őszinteség több kárt okoz, mint hasznót. Ezért mindannyian megtanuljuk azokat a technikákat, melyeknek segítségével érzelmeink kifejezését kontrollálni tudjuk – különösen ha kényelmi szempontok, udvariassági szabályok vagy egyszerűen az emberségesség úgy diktálja. Bárhogy is legyen, de megtanuljuk hogyan viselkedjünk ösztintlenülül az individuális kommunikációban. Ennek számos módja közül a három legfontosabb a *színtelítés* [simulation], a *titkolózás* [inhibition] és a *elreplezés* vagy *szerepiátszás* [masking]. Színtelítés alkalmával olyan érzelmeket nyilvánítunk ki, melyeket különben nem érzünk; a *titkolózást* akkor választjuk, amikor egyébként igencsak erős érzelmeink vannak valamivel kapcsolatban, de ezeket nem akarjuk kimutatni; *elreplezésről* pedig akkor beszélünk, amikor egy bizonyos érzelem kifejezésekor valami egészen mást érzünk. Az elreplezés tehát a színtelítés és a titkolózás kombinációjaként is felfogható.

A kisgyerekek nem túl ügyesek, ha színtelniük, titkolózniuk kell, vagy ha leplezni akarják érzelmeiket, és azt sem nagyon veszik észre, ha valaki velük szemben őszintétlenül viselkedik – de aztán gyorsan belejönnek. Ugyanakkor senkiről sem állítható, hogy az érzelmeik leplezésének tökéletes mestere lenne. Azt a törekvésünket, hogy a másikban valamilyen benyomást keltsünk, mindig kísérik árulkodó jelek valódi érzelmeinkről. Hiába minden színtelítés, titkolózás és elreplezés, érzéseink (vagy azok hiánya) gyakran „kiszivárognak”. Valódi érzéseinket tehát sokkal gyakrabban kommunikáljuk mások felé, mint ahogy azt talán hinni szeretnénk. Az ilyenfajta szituáció mindkét fél számára kínos lehet, olykor sokkal kínosabb, mint a kendőzetlen igazság lett volna.

Tovább bonyolódik a helyzet azzal, hogy bizony hajlamosak vagyunk vagy

túltértékelni vagy alábecsülni a másik fél pozitív vagy negatív reakcióját – sőt olykor még azt is rosszul mérjük fel, hogy mások milyen mértékben érzékelik cselekedeteinket és érzelmeinket, ha egyáltalán érzékelik. Még ha kommunikációnk módja sokat elárul üzeneteink tartalmával kapcsolatos gondolatainkról és érzéseinkről, az is igaz, hogy olykor képesek vagyunk ezeket teljesen eltitkolni – olykor még saját magunk előtt is. Az ún. *Johari-ablak* jól szemlélteti, hogy mi is áll e jelenség mögött. Ez a nagyon egyszerű, ugyanakkor érzékletes tipológia (4.3. ábra) a készítőiről kapta a nevét (Joseph Luft és Harrington Ingram).

A 4.3. ábra 1. mezője egy elég magától értetődő szituációt ábrázol: vannak olyan tulajdonságaink, melyekkel mi magunk is tisztában vagyunk és mások számára is ismertek. A 3. mezőnek megfelelő helyzet valószínűleg igen gyakori. Általában másoknál sokkal többet tudunk saját magunkról, melynek egyik kézenfekvő oka az, hogy az embereket egyszerűen nem akarnak mindekiról mindent megtudni. Továbbá helyesen vagy helytelenül, de hajlamosak vagyunk azt hinni, hogy mi akkor is képesek vagyunk magunkkal kapcsolatban bizonyos dolgokat aktívan elrejtteni vagy hamis színben feltüntetni (színtelítés, titkolózás vagy leplezés útján), ha mások esetleg mégis szeretnének többet megtudni rólunk. Másrésztől abban is elég ügyesek tudunk lenni – olykor még túl ügyesek is – hogy a magunkkal kapcsolatos igazságok egy részét még magunk előtt is eltitkoljuk (bár ez olykor a kívülállók számára teljesen nyilvánvaló). Ilyen értelemben mindannyian többé-kevésbé vakok vagyunk (2. mező).

Végezetül a 4. mező olyan tulajdonságainkra utal, melyek mind előttünk, mind környezetünk előtt rejtve maradnak. Ennek a mezőnek a mérete egy érdekes pszichológiai, szociológiai, intellektuális és episztemológiai problémát vet fel, mivel, paradox módon, a 4. mező mérete tudásunk gyarapodásával párhuzamosan nő. Azaz *minél többet tudunk magunkról és a környező világról, annál több dologról tudjuk, hogy nem tudunk róla semmit*.

tulajdonságok

		tulajdonságok	
		egyén által tudott	egyén által nem tudott
mások által tudott	1. nyílt		2. vak
	3. rejtett		4. ismeretlen
tulajdonságok			
mások által nem tudott			

4.3. ábra A Johari-ablak (Forrás: Luft, 1984)



Az ilyesfajta tudás *körülhatárolható ismerethátnak* [specified lack of knowledge] nevezhetjük.

Ez a fajta nem-tudás a tudós tevékenység kiindulópontja: annak a területnek az elhatárolása, amelyről hiányosak az ismereteink. De a mindennapokban is komoly motiváló ereje van: ez készítet arra, hogy egy enciklopédia vagy kézikönyv után nyúljunk. Végül, de semmiképpen nem utolsósorban, a körülhatárolható ismerethátny olyan esetekben is jó szolgálatot tehet, amikor a környezetünkben levő személyeknek magunkról kommunikálunk valamit. Néha valóban egymás segítségére lehetünk abban, hogy egyes jellemzőink a 4. mezőből az 1. mezőbe kerüljenek át. A pszichoterápia jórészt arra irányul, hogy a 4. és/vagy a 2. mezőből ismereteket vigyünk át az 1. - de legalább a 3. - mezőbe. A gyónás aktusát is felfoghatjuk a személyes tulajdonságoknak a 3. mezőből az 1. mezőbe való ritualizált átvitelének, bár a megvallott bűnök nyilvánossága a gyóntatóra és a gyónóra korlátozódik.

Sokak számára a 4.3. ábra egyes mezői „értékesebbek”, míg más mezők kisebb jelentőséggel bírnak. A mezők mérete is változó, mégpedig legalább két értelemben: az idő múlásával az egyes mezőkbe tartozó tulajdonságok száma változhat; a *mezők között* és az egyes *mezőkön belül* folyamatos mozgás, változás zajlik. Általában két ember (egy pár) folytonos és pozitív kapcsolatát egy viszonylag nagy és egyre növekvő méretű 1. mező jellemzi. Az ilyen típusú kapcsolatokban az információ a 2. és a 3. mezőből áramlik az 1. mezőbe. Egy pozitív személyes viszony két résztvevője pedig még a 4. mező méretének csökkentésére is képes is lehet azáltal, hogy olyan új személyes tudásra tudnak közösen szert tenni, amely korábban mindkettőjük számára ismeretlen volt. Ehhez persze idő kell. Ezt a folyamatot olykor ahhoz hasonlítják, ahogyan a hagymaleveleket rétegenként leszedgetjük. Ez nem egy túl ígéretes hasonlat, legalábbis számunkra, akik szeretnénk azt hinni, hogy az ember végső soron rendelkezik valamiféle belső maggal; néhány olyan jellemzővel, meggyőződéssel és elvvel, melyet semmi pénzért nem lennének hajlandóak - és képesek - feladni. Hiú kérdéstről sincs szó; pusztán annyit szeretnénk, hogy olykor ezek az elvek és meggyőződések megjelenjenek cselekedeteinkben, a maguk természetes módján.

Tovább bonyolítja a helyzetet, hogy a Johari-ablak kategóriái objektíven megragadhatónak tűnnek. Ugyanakkor tény, hogy sok emberi tulajdonság rejtve maradhat a tulajdonság birtokosa és/vagy a környezet számára egyaránt; vagy éppen szándékosan hamisan kerülnek bemutatásra. Vegyük például a politikai nézet kérdését. Előfordulhat, hogy egy meggyőződéses antifeminista egy fiatal és sikeres vezetőnő beosztottja lesz. Ebben az esetben az alkalmazott érezheti úgy, hogy jobban jár, ha valódi véleményét titokban tartja, sőt, esetleg azzal éppen ellentétes nézeteket hangoztat. Ez a 3. mező erős esete (a gyenge esetet az jelenti, hogy a főnök az efféle kérdésekkel kapcsolatban semlegesnek véli beosztottját, holott ő távolról sem az). Elvben ugyanez az érv alkalmazható a tipológia többi mezőjére is. Ilyenkor az történnik tehát, hogy a tipológia *kategóriái* különböző értékeket felvevő *változókká* alakulnak át. Azaz már nem egyszerűen olyan szembeállítás-

sokról beszélünk, mint nyílt és zárt, hanem „*valamilyen mértékben nyílt vagy zárt*”; ahol a „valamilyen mértékben” az „egyáltalán nem”-től a „teljes mértékben”-ig terjedő skálán sokféle értéket felvehet. Ezek az új változók azután összefüggésbe hozhatók további változókkal, például a *valamilyen mértékben sikeresség* változójával, vagy azzal, hogy valaki mit vall az igazmondásról.

Elvben a Johari-ablak a több mint két személyből álló csoportokon belüli viszonyokra - például egy baráti társaságra vagy ismerősök egy csoportjára - is alkalmazható. Általában azt mondhatjuk, hogy a fokozatos és kölcsönös feltárkozás ilyesfajta folyamatai pozitívan hatnak a csoport életére, még akkor is, ha a napvilágra kerülő igazságok némelyike olykor bizony fájdalmas lehet. E folyamatok pozitív kimenetelét az is elősegíti, hogy az emberi kommunikáció irányításában a „*reciprocitás normája*” („*quid pro quo*” - magyarul „valamit valamiért”) is szerepet játszik. Ebből következően a nagyvonalúan nyílt kommunikációra valószínűleg pozitívan fogunk reagálni, s ez pedig egy pozitív „*interakciós spirált*” indít be, mely fokozatosan elér egy egyensúlyi állapotot. A családterápiának például gyakran az ilyesfajta egyensúly megteremtése a célja.

A folyamatok efféle alakulását az is elősegítheti, hogy többségünket megtanítottak arra, hogy a fenyegető - és egyébként negatív interakciós spirált eredményező - konfliktusok kibontakozását lehetőleg elkerüljük. Előbb-utóbb eljön az a pont, ahol az egyensúly beáll, és a negatív spirál megszakad. A végzetes interakciós spirálok tipikus példája az ellenséges csoportok, klánok és családok közt dúló vérbosszú esete - mely nem csak a délolaszországi családok között folyhat, hanem vezetőik, tudósok és kutatók különböző csoportjai között is.

#### 4.3.4. BESZÉLŐVÁLTÁS ÉS A RECIPROCITÁS EGYÉB NORMÁI

A vérbosszúnál békésebb a kommunikációtudományban *beszélőváltásnak* [turn-taking] nevezett jelenség. A kifejezés arra utal, hogy a kommunikációs folyamat *per definitionem* olyan struktúrával rendelkezik, hogy az egyik kommunikáló félnek előbb vagy utóbb be kell fejeznie az üzenetek küldését, és - legalább egy kis időre - esély kell adnia a másik félnek is. A beszélőváltás valójában egy igen kifinomult jelenség, és többnyire minden különböző hűhő nélkül zajlik. A felek között létezik egy kimondatlan megállapodás megnyilatkozásaik hosszúságát illetően. Általában a beszélő valamilyen módon jelzi, hogy a beszélgetés adott szakasza a végéhez közeledik; állításon soknál leviszi, kérdéseknél felviszi a hangját, ezzel jelezve, hogy választ, tiltakozást, egyetértés kifejezést, meglepetést, tiltakozást stb. vár. Formalizált vagy félig-formalizált beszélgetések során gyakran egy levezető elnök vagy egyéb tekintéllyel felruházott résztvevő - implicit vagy explicit módon - jelzi, hogy az éppen beszélő személy ideje lejárt.

A beszélőváltás a *reciprocitás* speciális esete. A beszélőváltás speciális



nyelvi eszközök, két beszédaktusból (lásd 2.4.) álló ún. *szekvenctípusok* révén valósul meg:

- üdvözlés – üdvözlés
- kérdés – válasz
- ajánlat – elfogadás/elutasítás
- kérés – teljesítés/tiltakozás/visszautasítás
- parancs – engedelmeskedés/tiltakozás/visszautasítás
- vád – beismerés/bevallás/védekezés/tagadás

Ezek segítségével az ügyes kommunikátor magánál tarthatja a kezdeményező fél szerepét egy beszélgetés vagy más, ismétlődő kommunikációs folyamat során.

#### 4.3.5. ERŐSÍTÉSE A KIVÉTELEK SZABÁLYT?

Érdekes helyzet áll elő, amikor valaki figyelmen kívül hagyja, vagy éppen tudatosan megszegi egy beszélgetés szokásos, többé-kevésbé normatív sémáját. Ilyen esetekben a beszélgetőpartnerek többnyire gondoskodnak a normális helyzet visszaállításáról, például félíg vicces figyelmeztetéssel. Előfordul, hogy a bűnös maga is észreveszi, hogy túl sokáig dominálta a tárgyalást, hogy kínos témát vetett fel, vagy hogy félrevitte a beszélgetés menetét. Ilyenkor különböző módokon próbálhatja korrigálni a helyzetet: magyarázkodik, mentegeli magát vagy elnézést kér. Hasonló helyzet közvetített kommunikációban is előfordulhat. A személyközi kommunikáció/társalgás normáira tehát végső soron akkor is tekintettel vagyunk, amikor éppen megszegjük őket.

## 4.4. Csoportkommunikáció

### 4.4.1. BEVEZETÉS

A csoportkommunikáció iránti tudományos érdeklődés első hulláma az 1950-es években kezdődött. Ezt a „*hálózati vizsgálatok*” vagy „*hálózatelemzés*” elnevezés alatt futó második hullám követte pár évtizeddel később (lásd 2.5., 5.1.). A számítógép megjelenésével, mely nagy, lazán egymáshoz kapcsolódó hálózatok kvantitatív elemzését is lehetővé teszi, a terület felértékelése újabb lendületet kapott.

Minden kommunikatív jelenség esetében fontos a méret. Nyilvánvaló, hogy egy kommunikatív rendszerben a kommunikáló felek számának ( $n$ ) növekedésével megnő a rendszer elemei közti potenciális közvetlen viszonyok száma ( $R$ ) is, mégpedig a következő egyszerű, de fontos képlet szerint:

$$R = \frac{n(n-1)}{2}$$

Tehát egy öt fős csoporton belül  $(5 \times 4) / 2 = 10$  különböző lehetséges kétirányú kapcsolatot létezhet az öt tag között. A csoport méretének megduplázódásával hirtelen több mint négyszeresére (45-re) nő a tíz fő közötti lehetséges kétirányú kapcsolatok száma. A csoportszerkezet fokozódó komplexitásával (*kvantitatív változás*) párhuzamosan a csoport kommunikatív rendszere bizonyos mértékű *kvantitatív változáson* is keresztül megy.

A legkisebb lehetséges csoport természetes a két főből álló pár vagy *diász*. Ezt követi a *triász* (három csoport), majd a *kvartett*, a *kvintett* s a többi. Az abszolút értelemben a diász és a triász közti kvantitatív különbség nem számottevő; relatív értelemben azonban a triász 50%-kal nagyobb a diásznál, s ez már kvalitatív szempontból is sokat számít. A triáson belül ugyanis már lehetőség van koalíciók kialakulására (ténylegesen háromféleképpen szövetkezhetnek egymással a csoport tagjai). Ha egy csoport közös titkát valaki a csoporton belülről kiszivárogtatja, egy diász esetében mindkét fő tudja, minden kétséget kizáróan, hogy ki volt a tettes; egy triász esetében ugyanezt csak egy fő tudja biztosan. Az effajta különbségek miatt a két fő között zajló kommunikáció különbözik a három vagy több főt érintő kommunikációtól. Ez az oka annak, hogy egyesek nem is tartják a diászt igazi csoportnak, hanem önálló társas képződményként kezelik. Eszerint a nézet szerint egy valódi csoport legalább három főből áll. (S mivel ebben a fejezetben megkülönböztetést tettünk individuális és csoportkommunikáció között, ezért közvetett formában tulajdonképpen az itt vázolt felosztás is ezt a nézetet osztja.)

A csoport méretének növekedése, céljaik egyértelműbbé és formalizáltabbá válása, valamint a csoport szerkezetének fokozódó formalizáltsága megváltoztatja a csoport természetét: *szervezetté* alakul át (lásd 5. fejezet). A kérdés az, hol húzható meg a csoport felső határa? Szigorúan elméleti szempontból nem létezik ilyen határvonal. Egy tehetőség szócnok például képes arra, hogy egy nagy, alakatlan tömeget – vezetővel és közös céllal rendelkező – csoporttá alakítson, még ha csak időlegesen is (lásd 4.1.). Egyes szociológusok a társadalom egészét is csoportként kezelik, mivel elméletben a kis csoport és a társadalom rendelkezik közös jellemzőkkel. A kutatók többsége azonban úgy véli, hogy gyakorlati megfontolásokból szerencsésebb a csoportot úgy definiálni, hogy az csak a viszonylag kisszámú, közös jellemzőkkel rendelkező emberek összességére legyen érvényes. A csoportot tehát a következőképpen határozhatjuk meg:

- *néhány* *egyén* (maximum 12–20 fő), akik
- *implicit* vagy *explicit* módon megfogalmazott *célra* épülő
- *közös identitással* [joint identity] rendelkeznek, és akik
- az informális vagy részlegesen formális vezetést is meghatározó,
- többé-kevésbé informális *struktúrába* rendeződnek.

A csoportkommunikáció tehát olyan kommunikációként írható le, mely (a) maximum húsz főt magában foglaló társas entitáson belül, illetőleg (b) az ily módon meghatározott entitások és a társadalmi környezet (beleértve más csoportokat, egyéneket, szervezeteket és magát a társadalmat is) között



folyik. Mint minden más csoporttevékenység (e kis rendszerekben zajló folyamatok), a csoportkommunikáció is egyszerre alakítja a csoport – különböző csoportjellemzők által meghatározott – *struktúráját*, és alakul ennek hatására maga a kommunikáció is.

#### 4.4.2. CSOPORTSZERKEZET

Minden csoport, még a teljességgel informális baráti csoportok is, rendelkeznek valamiféle szerkezettel, noha ez a struktúra értelemszerűen formálisan zártlan.

Az idő fontos tényező a csoportszerkezetben. A csoport életkora (az az időszak, amióta a csoport fennáll) a csoportszerkezet egyik alapvető jellemzője, mely – a csoporttagok életkorára való tekintet nélkül – meghatározza a csoport tevékenységének jellemzőit. Továbbá a csoport által folytatott minden tevékenység, beleértve a kommunikációt is, változik az idő múlásával – adott esetben az évszakok változáshoz igazodik és/vagy a társadalom politikai és gazdasági helyzetének alakulását követi; és szükségszerűen együtt változik a minden csoporttagot érintő biológiai folyamattal, az öregedéssel.

A csoport nem minden tagja egyforma. Egyesek például aktívabbak, mint mások. Ők gyakran a csoport középpontjában helyezkednek el, olykor – bevett fordulattal kikknek nevezett – alcsoportot hoznak létre maguk körül. A periférián találhatjuk a csoport passzívabb tagjait, akik többé-kevésbé nyíltan elfogadják vagy elutasítják a csoport vezetőinek javaslatait. Előfordulhat, hogy a periférián lévőek összefognak, és megalkotják a maguk ellenkikijjét.

A csoportstruktúrák leírására, mérésére illetőleg elemzésére különféle ún. szociometriai eljárások állnak rendelkezésre, melyeket a bukaresti születésű amerikai pszichoterapeuta, J. L. Moreno (1889–1974) vezetett be az 1930-as években. A szociometriai elemzések eredményét a szociogram segítségével lehet grafikus módon megjeleníteni, mely a csoport összes tagjának a csoport összes tagjára vonatkozó – kérdőívek illetőleg interjúk segítségével mért – preferenciáit mutatja. (A preferenciák gyakran tényleges interakciókat tükröznek.) Az 1950-es években a szociometria új lendületre kapott, ugyanis a számítógépes technológia megjelenésével lehetségessé vált a nagymennyiségű szociometriai adat részletes kvantitatív analízise, az ún. hálózatelemzés (vö. 2.5. és 5.1.). A 4.4. ábrán egy egyszerű szociogram látható, mely főiskolai diákok kis csoportjának – a preferenciáik és interakcióik mentén kirajzolódó – szerkezetét ábrázolja.

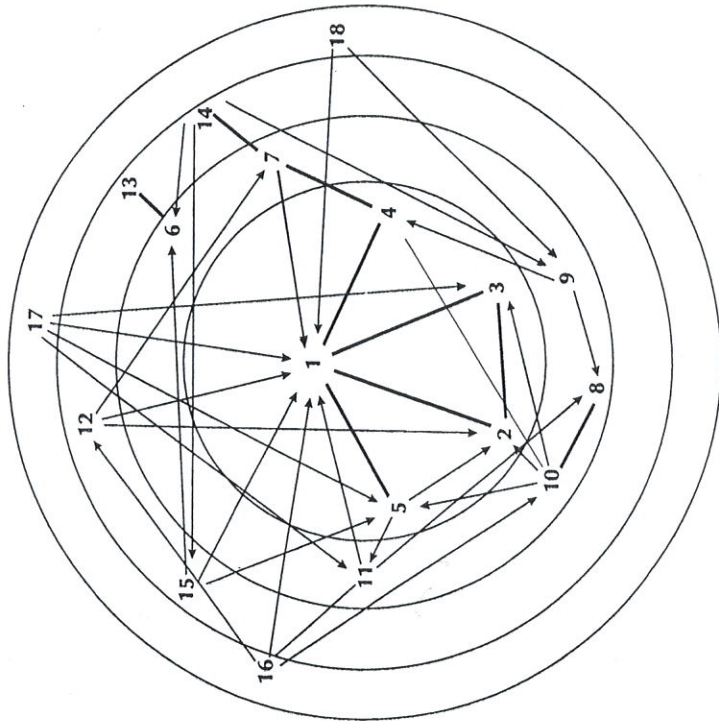
A fenti ún. „célátbla szociogram” középpontjában a csoport vezetője egy központi klikk tagjaként helyezkedik el, a kör szélén perifériális csoporttagok találhatók. Elvben ez a struktúra jellemző minden ilyen méretű csoportot. A szociogram mátrixszá alakítható át, majd pedig a mátrixalgebra segítségével analízálható. Ilyen elemzést gyakran használnak a „kommunikációs hálózatelemzés”-sel foglalkozó kutatási irányzat művelői (vö. 5.1.).

#### 4.4.3. TÁRSADALMILAG INTÉZMÉNYESÜLT CSOPORTOK

Bizonyos csoportok társadalmi intézménynek számítanak, amennyiben a társadalom többé-kevésbé institucionalizált norma- és szabálykészletet biztosít a csoport részére (lásd 1.3.). A legalapvetőbb csoportok: a család, a kortárs csoport és a munkahelyi csoport (ezeket a különböző társadalmak többé-kevésbé eltérő módon definiálják).

A családnak két fő típusa van: a *nukleáris család* (férfi, nő, gyerekek), és a *kiterjedt család*, mely egynél több generációt és/vagy ugyanahhoz a generációhoz tartozó nukleáris családokat tartalmaz. A család és a rokonság közti különbségtétel tehát viszonylagos. A család meghatározását tovább bonyolítja a *poligámia* (többnejűség) és a *poliandria* (többférjűség) lehetősége. Ezek manapság ritkán fordulnak elő; főleg a többférjűség olyan kivételes, hogy minden egyes esete speciális magyarázatra szorul.

A *nukleáris család felfogható minden emberi csoport és minden szervezeti ősi prototípusaként*. Alapja egyszerre biológiai, társadalmi és gazdasági: elvben exkluzív szexuális jogokat biztosít a házastársak számára, akik ezért



4.4. ábra Célátbla-szociogram (forrás: Rosengren és Arvidson, 1997)



módon például egy hadsereg legkisebb egységét („raj”) sok helyen csoportnak hívják. Három-négy ilyen csoport tesz ki egy szakaszt, három-négy szakasz egy századot, három-négy század egy zászlóaljat s így tovább. Hasonló szintezettséget más szervezettípusok esetében is megfigyelhetünk, például az üzleti vállalkozásokban vagy helyi, regionális, országos és nemzetközi szintek között. Minden ilyenfajta nagy szervezet alján azonban ugyanazt találjuk: a csoportot.

A csoportot kétféle vezetés jellemzi: az *instrumentális* és az *expresszív* vezetés. Az instrumentális vezetés a csoport olyan instrumentális jellegű működésére irányul, mint a termelés, a csoport fennmaradása, a csoporton belüli és a csoport és a környezete közötti formális viszonyok ápolása. Az instrumentális vezető tehát célokat szab meg a csoport számára, és gondoskodik arról, hogy ezek meg is valósuljanak.

Az expresszív vezetés elsősorban a csoporton belüli társas viszonyokra és a csoport által elfogadott alapértékekre fókuszálódik. Az expresszív vezető tehát azért is fontos, mert az ő hatásköre az instrumentális vezető által kitűzött (vagy megfogalmazott) célok elfogadtatása, az e célokra vonatkozó konszenzus kialakítása és fenntartása. Azaz a célok kitűzése többnyire „felülről” történik, míg érvényesülésükhöz „alulról” jövő elfogadás szükséges. Tehát sem az expresszív, sem az instrumentális vezető nem hagyhatja figyelmen kívül a csoport többi tagjának véleményét, nézetét.

Mindkét – funkcionálisan definiált – vezetéstípus megléte elengedhetetlen a csoport fennmaradása és sikeres működése szempontjából. A kétféle feladatot – különösen kisebb, szoros kapcsolatokra épülő csoportokban – egy és ugyanazon személy is elláthatja. A vezetői tevékenység elsősorban kommunikációban, olykor konkrét cselekedeteken keresztül (példamutatóban) valósul meg. A jó vezetés előfeltétele a határozottság, a rugalmasság, és nem utolsósorban az *empátia* – azaz a mások (általunk nem szükség szerűen osztott) gondolatainak és érzéseinek felismerése, tisztelete, és az azokra való megfelelő válaszadás képessége.

#### 4.4.5. A SZOCIALIZÁCIÓ ÉS A CSALÁD KOMMUNIKÁCIÓS KLÍMÁJA

Minden csoport feladata, hogy tagjait képezze és oktassa: hogy megtanítsa nekik, mi a jó, az igaz, az eredményes, a szép, az egészséges, a normális s a többi; és hogy alkalmassá tegye őket arra, hogy cselekedeteiken keresztül ezeket az értékeket meg tudják valósítani. (vö. 3.1. ábra, 3.2. szakasz). A tanítás és tanulás e felbecsülhetetlenül fontos folyamatait – amint erről már szó volt – *szocializációnak* nevezzük.

A szocializációnak két fő típusa van. A gyermekkor idején és főként a családon belül történő szocializációt *elsődleges szocializációnak* nevezzük. A későbbiek során a családon kívül, más csoportokban zajló szocializáció a másodlagos szocializáció (vö. 1.3., 3.3., 6.4.). Az elsődleges szocializáció

kötelező jelleggel felelősek ellátni a társadalom új tagjainak felnevelését és szocializációját. Tehát a család egy olyan egység, amely produktív és reprodukív feladatokat egyaránt ellát.

A család egyszerre biológiai és társadalmi jellegből többek közt az következők, hogy – ellentétben a legtöbb csoporttal és szervezettel – tagjai nem felcserélhetőek (legalábbis elvben és általában). Ebből a családnak nevezzet furcsa képződményből nem igazán lehet kilépni; az embernek egy, és csak egy biológiai anyja, illetőleg apja van, és fordítva, gyermekeink mindig a gyerekeink maradnak. A nukleáris családban tehát valódi behelyettesítésről nem beszélhetünk. Ugyanakkor persze a család kapcsán nemcsak biológiai, hanem társadalmi öröklődésről is beszélhetünk; ezen kívül ott van még a válás és az újráházasodás gyakorlata, melyet olykor *konzekutív poligámiának/polindriának* (folytatlagos többpartnerűségnek) is neveznek.

Szigorúan törvényességi értelemben a házasság gyakorlatilag minden modern társadalomban felbontható, és a volt házastesteknek módjukban áll újráházasodni – majd esetleg megint elválni és házasodni, akár többször is (temporális többpartnerűség). Vannak azonban bizonyos vallások, amelyek úgy tartják, hogy a házasság örökre szól, és sok ember ezt a mai napig így is gondolja. A biológiai örökség azonban nem szüntethető meg. Egy nő elválhat, majd újból férjhez mehet, és ezáltal az első házasságból származó gyermeke új apára tehet szert, a legtöbb esetben azonban mindenki világosan tudja, hogy az új férj nem biológiai apja a gyerekeknek. E tény ismerete, így vagy úgy, de befolyásolja a családtagok közti viszonyokat. Hasonló a helyzet az örökbe fogadott gyerekekkel, akik gyakran (vagy talán majdnem mindig) értesülnek arról, hogy az őket nevelő szülőkön kívül még más, biológiai szülei is vannak. Az adoptált gyerekek meglehetősen vegyes – néha egészen romantizált – érzelmeket táplálhatnak biológiai szüleik iránt. Olykor az őket felnevelő örökbe fogadó szülőket tekintik „igazi” szüleinek, de közben azzal is tisztában vannak, hogy „igazából” ki is az ő anyjuk és apjuk. Bizonyos társadalmakban a szülőknek lehetőségük van csapongó fiúgyermekük kitagadására, de attól az még biológiai gyerekek marad – s nagy család öröme, ha végül a tékozló fiú hazatér. Az ember mondhatja az anyjának, hogy soha többé nem akarja látni, s ezt akár mindketten be is tarthatják, ettől azonban még a biológiai anya-gyerekek kapcsolat nem múlik el. Ebben az értelemben a család olyan börtön, melyben mindannyian életfogytiglani büntetésünket töltjük. Alig van azonban olyan, aki ne lenne boldogtalan, ha ebből a börtönből szabadulnia kellene. Ennél már csak akkor lennének boldogtalanabbak, ha gyerekeink tagadnának meg minket.

#### 4.4.4. A CSOPORT VEZETÉSE

Többé-kevésbé minden csoport hierarchikusan szerveződik és hierarchikus viszonyban áll más csoportokkal. A hierarchikusság függ a csoport fajtájától, a csoport fő tevékenységének típusától, és időben is változó. Jellemző



legyenek azt megvédeni még akkor is, ha az nem esik egybe a szülők nézetével. Többféle nézőpont és vélemény egyidejűsége jellemző.

Ezek a különböző családi szocializációs folyamatok természetesen eltérő eredményeket hoznak. Empirikus kommunikációvizsgálatok célja e különbségek mérése. Kimutatták például, hogy a *laissez-faire* családokban felnövő gyerekek önképe negatívabb, mint más családokból jövőké.

Végezetül azt is meg kell említeni, hogy a bemutatott négy kommunikációs klíma nem kizárólag a családokra jellemző, hanem más kis csoportokra is. Az utóbbiak esetében olykor az általánosabb *kontroll* és *erőforrások* kifejezéseket használják (vö. 3.4. ábrát a 82. oldalon). A kontroll és az erőforrások mértéke csoportonként jelentősen változhat.

Igy van ez a földrajzilag definiált csoportok esetében is, melyek egyik legelőnyösebb példája a szomszédság. Nyilvánvaló, hogy másfajta informális kontroll jellemez egy falusi szomszédságot, mint egy lepusztult nagyvárosi negyedet. Egy sikeres újjáépítési programot követően pedig ez utóbbi jellege is jelentősen megváltozik. A kontroll és az erőforrások kölcsönhatása tehát különböző módokon nyilvánulhat meg.

### 4.5. A csoportkommunikáció funkciói

Szó volt már arról, hogy a csoportkommunikációt a *kvantitatív* különbségek mellett *kvantitatív* jelenségek is befolyásolják. Azt is láttuk már, hogy egy egyszerű aritmetikai képletben  $n(n-1)/2$  - kifejezhető sajátosság milyen fontos következményekkel jár a csoport-, a hálózati és a szervezeti kommunikációra nézve (lásd 4.4.1.). A képlet vasszigorát a csoporton belüli differenciálódás növekedése nyithatja. A differenciálódás azon alapul, hogy a csoporttagok különféle funkció ellátására specializálódnak. Egy nagy csoporton belül számos különböző alcsoport jöhet létre saját - olykor többé-kevésbé formálisan is elfogadott - feladatkörökkel. Azaz a csoport elindul a szervezetté válás útján. A differenciálódás és specializáció folyamatai egyaránt a csoport instrumentális és expresszív funkciói közti különbségtételben gyökereznek (lásd a 4.5. ábrát, vö. 3.1. ábrával). Meg kell jegyeznünk azonban, hogy a fejlett technológiák segítségével aszinkronikusan kommunikáló csoportok (pl. internetes „chat” fórumok) a hagyományos, „természetes” csoportoknál lényegesen több tagból állhatnak. A csoporttagok közti elméletileg lehetséges kapcsolatok száma sokkal gyorsabban nő, mint a csoport létszáma. Ennek megfelelően az ilyen csoportokat gyakran nem is csoportoknak, hanem hálózatoknak nevezzük (vö. 4.4.1.).

A csoportkommunikáció különböző funkciói tanulmányozására Robert F. Bales (Harvard) már az 1950-es években elméletileg jól megalapozott és szellemes kísérleteket végzett. Bales a beszédaktusok tucatnyi eltérő típusát különböztette meg (lásd 4.2.4.), melyeket a 4.6. ábrán látható módon rendszerezett. Látni fogjuk, hogy a 12 interakciókategoría a kommunikáció instrumentális és expresszív funkciója szerint került besorolásra: az instru-

legalább két tekintetben is elsődleges: (a) ez történik először, (b) nagyon alapvető készségeket és viselkedési módokat érint, például azt, hogy hogyan viselkedjünk egy kiscsoport tagjaként, hogyan együnk, mikor aludjunk stb. Nyilvánvaló, hogy a szocializáció különböző kommunikációs folyamatokon alapul.

A család tehát a szocializáció alapvető ágense. Az elsődleges szocializáció a családon belül történik, s így természetesen hatással van rá a *család kommunikációs klímája*, mely a családon belüli kommunikációs és interakciós folyamatokat - köztük a szocializációs folyamatokat is - strukturálja. A családi kommunikációs klímának két fő típusa különböztethető meg, úgymint társas és fogalmi orientáció. Az előbbi a társas harmóniát hangsúlyozza, és lehetővé teszi a vitákat. Utóbbi az intellektuális értekeket helyezi a középpontba, bátorítja a rugalmasságot és a mások nézeteinek megkérdőjelezésére való hajlamot, akár a státusz-, képesség- és tudásbeli különbségek ellenére is. E két dimenzió keresztezése a szocializációs folyamatok tipológiáját eredményezi (lásd 4.5. ábra).

Az így kapott négy különböző kommunikációs klíma meglehetősen eltérő családi szocializációs folyamatokat takar. A *laissez-faire* családokban az aktív és tudatos szocializáció a lehető legminimálisabb, éppen csak annyi, amennyi elengedhetetlenül szükséges a család összetartásához és a családi élet elviselethez. A *protektív* családokban a gyermekeket - amennyire csak lehetséges - védik a külvilágból érkező, és a családban nem elfogadott véleményekkel szemben (olykor még azt is megpróbálják megakadályozni, hogy a gyerekek egyáltalán értesüljen a valóság durvább aspektusairól). *Konzenszusos* családokban - bár a gyerekeknek módjában áll eltérő gondolatokat megfogalmazni és azok mellett kiállni - a szülők és gyerekek véleménye az élet alapvető dolgaival kapcsolatban többnyire megegyezik; a családban egyetértés uralkodik. *Pluralisztikus* családokban a gyerekeket kifejezetten bátorítják, hogy új ismereteket szerezzenek, hogy azokat saját belátásuk alapján elfogadják vagy elutasítsák, hogy legyen véleményük és képesek

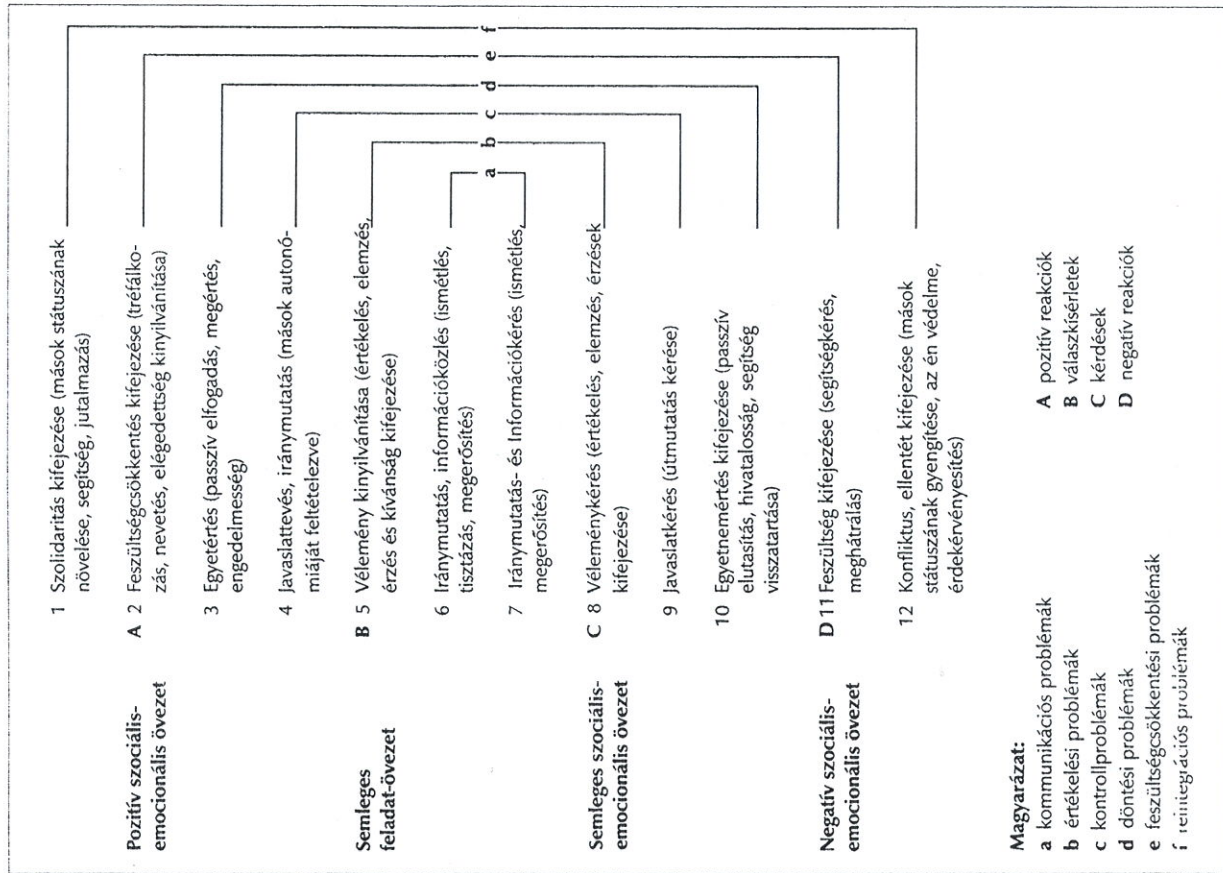
társas orientáció

	<b>gyenge</b>	<b>erős</b>
foglami orientáció	Laissez-faire	protektív
	pluralisztikus	konszenzuális
	<b>gyenge</b>	<b>erős</b>

4.5. ábra  
Kommunikációs klímák a családban  
(forrás: Chaffee et al., 1971)



mentális funkciók a 4-9 kategóriákban, az expresszív funkciók pedig az 1-3 és a 10-12 kategóriákban találhatóak. A Bales-tipológia fő dimenziói nagyon elemiek; a társas élet minden szintjén működnek. (Korábban már tárgyaltuk őket a „kultúra kereké” kapcsán; lásd 3.1. ábrát a 73. oldalon)



4.6. ábra Robert Bales interakció-elemzési modellje (forrás: Bales, 1976)

A csoport többé-kevésbé explicit céljaitól függően a csoportok által a különböző csoportközi kommunikációjukra fordított idő komoly eltéréseket mutathat. Egy munkahelyi csoport értelemserűen több időt tölthet instrumentális funkciók ellátásával. Barátok és ismerősök valamely konkrét céllal rendelkező csoportjai szintén kommunikációjuk jelentékeny hányadában foglalkozhatnak instrumentális funkciókkal, míg általában véve a baráti csoportokat inkább az expresszív funkció túlsúlya jellemzi. (Sőt, az expresszív funkció akár olyan fontossá is válhat a csoport pusztá létezésére szempontjából, hogy - némiképp paradox módon - a csoport élete szempontjából instrumentális jelentőségre tehet szert.)

## 4.6. A gyenge kötések ereje

### 4.6.1. A GYENGE KÖTÉS FOGALMA

Bales kommunikációs aktusokat rendszerező tipológiája a csoporton belüli kommunikációra vonatkozik, de ugyanúgy alkalmazható a csoportok között bonyolódó kommunikációra is. A legtöbb csoportkommunikáció értelemserűen a csoporton belül folyik, de minden csoportra áll, némelyekre egészen jelentős mértékben, hogy környezetével is kell kommunikálnia.

A csoportközi kommunikációban gyakorta kiemeltetett fontos a csoportvezető személye, de éppolyan fontos lehet valamely más csoporttag is. Csoportközi kommunikációban akár kifejezetten periférikus, más csoporttagokkal viszont intenzív kapcsolatokat ápoló csoporttagok is értékesnek bizonyulhatnak. Ennek a jelenségnek egy speciális esete az ún. „gyenge kötések ereje” (a fogalmat Mark Granovetter amerikai szociológus vezette be az 1970-es években).

Egyes csoporttagok - ilyen vagy olyan okból kifolyólag - különösen jó viszonyban lehetnek más csoportokkal, ami a különböző csoportokhoz tartozó személyek közti gyakori kapcsolattartásban nyilvánul meg. Ha egy csoporton belül egy adott csoporttag az egyetlen, aki kapcsolatban áll egy külső csoporttal, akkor az illető nagy jelentőségre tehet szert - még akkor is, ha mindkét csoportban egyébként marginális helyzetben van. Az ok egyszerű: az illető csoporttag az egyetlen olyan személy, aki képes a két csoportot egy rendszerré egyesíteni; pozíciójának fontossága ebben az összekapcsolásban áll. Ez az ún. gyenge kötés ereje. Az ilyen kötések jelentősége különösen akkor mutatkozik meg, ha a két csoport együttműködésre kényszerül; általánosabb értelemben pedig összeköttetést, hidat, hozzáférést képeznek mindkét csoport környezetével. Tekinthejük őket az egy másik kontextusban „kapuőr”-nek [gate-keeper] nevezett funkció speciális esetének (vö. 6.4.2. szakasszal a 170. oldalon: *Kapuőrzés és hozzáférés*).

Előfordulhat, hogy valaki, akinek a személyén keresztül két hálózat kapcsolatban áll egymással, más hálózatokhoz is kapcsolódik. Ez pedig fontos pozíciót eredményezhet számára a csoporton belül. Ugyanis az a személy,



aki amellett, hogy saját csoportjának struktúrájában központi helyet foglal el, a csoportból egyedülként jelentős számú kapcsolatot is fenntart más csoportokkal, még inkább felértékelődik a csoport számára – olyannyira, hogy gyakran vezető pozícióba kerül. Miért van ez így? A kérdés az, hogy vajon a számos (más csoportok felé irányuló) „gyenge kötással” rendelkező csoporttagokból lesznek-e a vezetők vagy fordítva. Ahogy az gyakran lenni szokott, valószínűleg mindkét válasz helyes.

#### 4.6.2. A GYENGE KÖTÉS NÉHÁNY FUNKCIÓJA

Nyilvánvaló, hogy a gyenge kötésekkel rendelkező csoporttagok – hagyjuk most figyelmen kívül azt a problémát, hogy miként kerülnek vezető pozícióba – sokféleképpen lehetnek a csoport hasznára. Számos társas és társadalmi folyamatban (például tárgyalások, innovációk alkalmazása és terjesztése, vagy akár pletykák továbbítása) kapcsolóként működnek. (A pletykákkal kapcsolatban lásd a 119. oldalon található keretes írást; a szervezetekben terjedő szóbeszédről pedig vö. 5.4.).

A csoportok összekapcsolásának van még egy másik, kommunikációs szempontból érdekes következménye. Noha a legtöbb csoport helyi szerveződésű, vannak nemzetközi csoportok is (például a kutatócsoportok). Továbbá az a tény, hogy gyakorlatilag minden csoportnak rendelkeznie kell legalább néhány közvetett és közvetlen kapcsolattal, ami a környezetéhez fűzi, azt valószínűsíti, hogy az egész emberiséget magában foglaló, megszámlálhatatlan csoportból álló hatalmas csoport feltehetőleg egy megfelelően hatékony kommunikációs rendszert alkot. Stanley Milgram amerikai pszichológus egy ötletes kísérlettel kívánta megvizsgálni, hogy valóban így van-e. Milgram az interperszonális hálózatok kapacitására volt kíváncsi, ezért arra kért meg embereket, hogy személyes kapcsolatokon keresztül juttassanak egy üzenetet egy általuk nem ismert, földrajzilag távol eső helyen lakó személyhez. Kiderült, hogy az USA keleti és nyugati partján élő emberek összekapcsolásához meglehetősen kisszámú áttételre volt szükség (pontosan egy féltucatnyi emberből álló láncra). A különböző nemzetiségű, a föld különböző pontjain élő két ismeretlen között is meglepően kevés lépésen keresztül lehet kapcsolatot létesíteni.

A kísérlet és annak meglepő eredménye – *kicsi a világ!* – a „small world problem” néven vált ismertté. Bizonyos értelemben vigasztaló gondolat, hogy ennyre közel vagyunk egymáshoz, belátni azonban már korántsem egyszerű. Többségünk ismer olyan valakit, aki az ország másik felében lakik; és ha mindannyian nem is rendelkezünk külföldön élő barátokkal, sokunknak vannak ilyen ismerősei. A lánc tehát általában egy viszonylag gyenge, de fontos kapcsolattal kezdődik el. Hasonló a helyzet egy nagyváros tőlünk távol eső negyedében lakó emberekkel való kapcsolatlétesítéssel. Ez is újabb bizonyíték a „gyenge kötések erejére”.

A gyenge kötések térbeli és időbeli távolságokat hidalhatnak át. Tegyük fel,

#### A PLETYKÁKBAN REJLŐ IGAZSÁGRÓL

A pletykák a modern társadalmak egyik fontos kommunikációs típusát alkotják, individuális, csoport- és tömegkommunikációs szinten egyaránt. Általában olyan helyzetekben jelennek meg, ahol valami fontos történt (vagy azt hisszük, hogy történt), és amikor az adott történéssel kapcsolatban kevés és/vagy ellentmondó információ áll rendelkezésre. A leghíresebb pletyka, vagyis inkább rémhír, az ún. „Támadás a Marsról” pánik volt, melyet – a később híres és önfeljeségéről hírhedt filmrendező – az akkor még fiatal Orson Welles (1915–85) tudományos-fantasztikus rádiójátéka indított el. 1938-ban Welles „Világok háborúja” című rádiójátékában, mely H.G. Wells angol regényíró 1898-ban írt történetén alapult, a Földet megszállják a marslakók. Sokan azt hitték, hogy a rádióközvetítésben valódi eseményekről hallanak, és teljesen érthető módon kitört a pánik. Néhányan családjukkal és érteikkel együtt autóbá tültek, és megröbáltak elmenekülni. Egyáltalán nem meglepő módon ezekről az eseményekről a rádió és a sajtó is színes beszámolókat közölt. Későbbi vizsgálatok, melyekre nem sokkal a rádióadás után került sor, kimutatták, hogy bár a pánik néhány esetben valódi volt, a média – egyáltalán nem meglepő módon – nagymértékben elűlozta a riadalmat.

1973-ban hasonló incidens történt Svédországban. Egy nukleáris erőművekről szóló vitasorozat részeként a Svéd Rádió leadott egy fiktív beszámolót, mely szerint a dél-svédországi Barsebäck városában, ahol éppen egy erőmű építése folyt, szivárgást okozó baleset történt. Ennek következtében, így az állítólagos riport, radioaktív anyag került a levegőbe, melyet a szél a 15 km-re délre fekvő dán főváros, Koppenhága irányába vitt. A fiktív rádióműsört a hallgatóság elenyésző része valósnak vélte. (S bár az ő számuk relatíve alacsony volt az összes hallgató számához képest, abszolút értelemben azért seppet sem volt elhanyagolható.) Egy órán belül számos svéd és dán rádióállomás számolt be a Dél-Svédországban eluralkodott pánikról. Később a tévéállomások is átvetették a hírt. A rákövetkező nap az újságok címlapon számoltak be a riadalomról, esetenként a hajdani Orson Welles-féle pánik erősen kiszínezett verzióját is megemlítve.

A Svéd Pszichológiai Védelmi Bizottság felkérésére a dél-svédországi Lund egyetemének kutatói vizsgálatot végeztek a térségben. A vizsgálat az érimett lakosság reprezentatív mintáján végzett személyes interjúkra, illetőleg a médiában megjelent tudósítások kvantitatív és kvalitatív tartalomelmzésére alapult. Kiderült, hogy mindössze a lakosság kevesebb mint 1%-a rémült meg a hír hallatán. A megkérdezettek közül senki sem számolt be pánikról, és senki sem tapasztalt a médiatudósításokhoz kicsit is hasonló pánikjelenségeket. A lakosság egy egész kicsiny töredéke azonban bevallotta, hogy egy rövid ideig nagyon ijedt volt.

Ezek az eredmények összhangban vannak a valódi szerencsétlenségekkel kapcsolatos kutatások eredményeivel. Tömeges reakciók természetesen előfordulhatnak, de a valódi pánik – típusát és hatókörét tekintve – csak ritkán közelíti meg azt a szintet, ahogy a média a „Világok háborújáról” és a barsebäck riadalomról tudósított. Időről-időre előfordul azonban, hogy a média mégis pánikról számol be, amit részben a határidők okozta kényszer, a hallomásból szerzett értesülések, és a források nem megfelelő ellenőrzése magyaráz.

Forrás: K.E. Rosengren, P. Arvidson, D. Stureson (1978) 'The Barsebäck Panic', in C. Wintick (ed.), *Deviance and Mass Media*. Beverly Hills, CA, Sage.



hogy már rég megszoktuk a kapcsolatunk egy gyerekkel iskolatársunkkal, de azt tudjuk, hogy végül orvos lett belőle. És most, amikor gyerekeinknek fáj a hasa, a családi orvosunk pedig nem veszi fel a telefont, hirtelen eszünkbe jut, mi lenne, ha előkerítenénk a régi ismerőst? Hiszen még mindig egy városban lakunk. Miért is ne hívnánk fel, elcsevegnénk egy kicsit a régi szép időről, mintha a minket hajdan összekötő kapocs még mindig funkcionálna, és amikor eljön a megfelelő pillanat, akkor, csak úgy mellékesen, megkérdeznénk a vakbélgyulladás tüneteiről?

Bármilyen hasznosak is legyenek, azért arról sem szabad megfeledkezni, hogy a gyenge kötések gyakran valóban gyengék, több értelemben is. Gyengék, mivel (definíciójukból adódóan) nem az elsődleges csoportjaink (család, munkahelyi csoport) kommunikatív hálózatába vannak beágyazódva. Ezért néha egy gyenge kötés aktiválása hosszabb ideig is eltarthat. És gyengék abban az értelemben is, hogy gyakran egy specifikus funkcióhoz kötődnek. Nagyon ritkán jellemzi a gyenge kötések az a fajta multifunkcionális, ami például a barátok vagy rokonok szoros kapcsolatára épülő csoportokban a tagok közötti kötésekkel jár.

*Ismeretlen ismerősök* – így nevezhetjük azokat az embereket, akikkel bár gyakran találkozzunk, de közelebről nem ismerjük őket, legtöbbször még a nevüket sem tudjuk. Sokan közülük a helyi nyilvánosság pozícióiban tevékenykednek: önkormányzati ügyintéző, a gyerek tanára, eladó a közeli boltban, pincér, fejszolgálonő a presszóban, fodrász, buszvezető stb. Közös jellemzőjük, hogy rajtuk keresztül lehetőség nyílik sajátos, egyfunktions gyenge kötések kialakulására. Ezek ereje abban áll, hogy esetenként nem csak egy-két felszínes mondat váltására adnak alkalmat, hanem – kritikus helyzetekben – akár komoly tanács forrásai is lehetnek.

A csoporton belüli és csoportok közötti gyenge kötések tehát a kommunikáció fontos eszközei, beleértve a nagy távolságot áthidaló kommunikációt is (lásd még a következő szakaszt). Szomorú tény, hogy bármennyire is szoros legyen a csoporttagok közötti kapcsolat, előbb-utóbb minden csoport elenyészik. Különösen így van ez a barátok, kollegák, szomszédok kis, informális csoportja esetén. De olyan csoportok is vannak, melyek életképesebbek bizonyulnak másoknál. A formálisan szerveződő csoportok – melyeket gyakran szervezetnek is nevezünk (vö. 5.1.) – általában tovább fennmaradnak, mint a kis, informális csoportok, és arra is akad példa, hogy egy szervezet több évszázadot is megér. Egy svéd nagyvállalat, a Stora (mely nemrégiben egyesült két másik vállalattal) a 10. századig tudja visszavezetni történetét. Két nagyon régi, hatalmas és magas szinten formalizált szervezet a római katolikus egyház és a görögkeleti ortodox egyház; az előbbi legalább 1500 éves múltra tekint vissza, az utóbbi 800–900 éves.

Mielőtt a következő fejezet témájára, a szervezeti kommunikáció tárgyalására térnénk, előbb röviden még bemutatjuk a kommunikáció egy újabb típusát: a közvetített individuális és csoportkommunikációt. (Ebben az esetben másféle közvetítettségről van szó, mint amit a „gyenge kötés ereje” iménti tárgyalása sugallhat.)

## 4.7. Közvetített individuális és csoportkommunikáció

### 4.7.1. BEVEZETÉS

A kommunikációt és a közlekedést tekintve az elmúlt mintegy másfél évszázad a „röghöz kötöttség” béklyóitól való megszabadulás időszaka volt. Manapság hadseregeket (tankokat, kórházakat stb.) lehet pár hét alatt egyik kontinensről a másikra szállítani. Vagy három, különböző kontinensen tartózkodó barát élő telekonferencia-beszélgetést folytathat egymással, az egyetlen korlátozást az időzónák közti különbség jelenti. A kommunikáció és a közlekedés fejlődése jórésével párhuzamosan haladt, részben azért, mert az áru fuvarozást rendszerint információknak kell követni – információ nemcsak a fuvarozott áruól, hanem a szállítási módról, annak időtartamáról, valamint a fuvarozási folyamat pillanatnyi állásáról egy adott időpontban. Korábban az információ továbbítás egybeesett az emberek és/vagy az áruk szállításával. Évezredekken át gyalogos vándorok, lomha ökrösszekerek, sebesen vágó futárok népesítették be Afrika, Amerika és Eurázsia útjait és ösvényeit. Zarándokok gyalogoltak messzi tájak templomaihoz (pl. Eleuszisza, Delphoiba, Jeruzsálembe, Rómába, Mekkába és Medinába, Kyotoba, a Moszkva melletti Szergijev Poszadba, a franciaországi Lourdesba, Santiago de Compostelába Spanyolországban, a norvégiai Nidarosba és más helyekre). Aztán újra újra keltek és hazagyalogoltak – már ha útközben meg nem haltak. Még a fontosabb információk esetében is hetekre és hónapokra volt szükség, hogy a távoli végekről eljusson a hír egy birodalom igazgatói központjába. Az emberek évszázadokon keresztül dolgoztak gyorsabb közlekedési eszközök kifejlesztésén. Talán a gyors vitorláshajók jelentették a fejlődés csúcspontját, illetőleg a tizenkilencedik század közepe táján az Egyesült Államokban útnak indított Pony Express – mely utóbbi a gőzmozdony és a vasút megjelenésével aztán hamarosan idejétmúlttá is vált. A későbbiek folyamán a szállítás és a kommunikáció eszközei kölcsönösen egymástól függővé és egymást kiegészítővé váltak. Jó példa erre a vasútvonalakkal párhuzamosan futó távíró- és telefonvonalak rendszere.

Amikor éppen nincs időnk vagy valami másért nem tudunk személyesen megkeresni valakit, még mindig ott a telefon.

### 4.7.2. TELEFONOS KOMMUNIKÁCIÓ

A telefon technológiája a tizenkilencedik század végének szülötte, de azóta is folyamatosan fejlődik. Míg eredetileg a telefon teljes mértékben szinkronikus (azaz két ember egyidejű jelenlétéhez kötött) médium volt, az üzenet-rögzítő feltalálása nyomán a bejövő üzenetek számára folyamatosan elérhetővé váltunk; azaz a telefon ma már egyszerre szinkronikus és aszinkronikus



kommunikációs eszköz. Továbbá az üzenetrögzítő által lehetővé tett szűrő funkció segítségével egyszerűen elérhetőek is meg nem is, mintha csak saját személyi titkárnk lenne. Egyre több az olyan hívószám-kijelzővel (vagy külön csatlakoztatható szerkenyűvel) ellátott telefon, mely lehetővé teszi a hívó fél azonosítását anélkül, hogy beszélőnknek kellene vele. A mobiltelefon szintén mindig elérhetővé tesz bennünket, függetlenül attól, hogy éppen hol vagyunk.

A telefon mindig is a kapcsolattartás hatékony eszköze volt – ha szemtől szembe nem is, de legalább „fültől fülig”. Ezért gyorsan jó „családi eszközé” vált, a közvetlen kapcsolattartás kiegészítője, pótléka vagy helyettesítője lett. A fontos családi eseményeket (születés, halál, betegség, új munkahely vagy éppen a régi elvesztése, váratlan utazás stb.) még ma is gyakran a hagyományos, az intim beszélgetést is lehetővé tevő, telefonon keresztül közöljük egymással. Azokban a családokban, ahol a család egyik tagja hosszabb időre távol kerül otthonától, a telefon a kapcsolattartás természetes közege. Közeli és távoli rokonok és barátok számára a telefon mindig a társas kapcsolattartás eszköze volt. Egy „telefonos látogatás” nagyjából ugyanazokon a lépéseken megy keresztül, mint egy valódi látogatás.

Napiainkban, amikor a válások következtében sok család felbomlik, a telefon a kapcsolattartás szükséges eszközévé vált. Ilyen helyzetekben a telefon és az autó kiegészítők egymást oly módon, hogy mindkettő segítségével nagy távolságokat lehet áthidalni. Egy nemrégiben végzett francia vizsgálat kimutatta, hogy a helyi telefonhívások egy jelentős része a geográfiai mobilitással van kapcsolatban: a telefon helyettesíti helyváltoztatásunkat, generálja és szervezi jövés-menésünket.

A telefonos modem segítségével otthonunkból rácsatlakozhatunk az internetre, e-mailt küldhetünk egyik számítógépről a másikra (lásd 7.7.). Ez a fejlődés növeli az otthonról végezhető távmunka lehetőségét még olyan munkakörökben is, ahol korábban elengedhetetlen volt a személyes munkahely jelenléte. A fax készülékek további segítséget jelentenek az ilyen szituációkban. Összességében tehát tovább zsugorodik a térbeli és időbeli távolság jelentősége (melyet a tizenkilencedik században a vonatok és a távíró megjelenése hasonló módon csökkentett, illetőleg csökkent még ma is).

Természetesen az életkor és a társadalmi pozíció befolyással van telefonhasználati szokásainkra, és arra, hogy milyen a viselkedésünk más kommunikációs eszközzel kapcsolatban. Az egyedülállóak másoknál gyakrabban telefonálnak. Különösen fontosá válhat a betegség vagy más miatt elszigetelt emberek életében. Természetesen nem csak ők az intenzív telefonhasználók. Egy nemrégiben végzett francia kutatás szerint fiatalok szoros baráti csoportjaiban olykor a mobiltelefon már-már kényszeresen használata figyelhető meg – mintha mindig tudniuk kellene, hogy a csoport többi tagja mit csinál a nap minden egyes percében. Formalizáltabb, szakmai hálózatok is gyakran használják a telefont félig hivatalos értekezletek lefolytatására, olykor videokonferenciával kibővíve. Ezt a technikát ma már egészen odáig fejlesztették, hogy már ún. távolsági műtétet is végeznek vele: egy orvosspecialista

például aktívan részt vehet egy másik kórházban végzett műtét lebonyolításában. Altalában véve azonban inkább azt mondhatjuk, hogy a telefonon bonyolított csoportos értekezleteket ma már az internetes kommunikáció egészíti ki, s olykor ki is szorítja (lásd a következő szakaszt).

Végül pedig meg kell említeni a telefon mint *kereskedelmi* médium fontosságát: számtalan üzletet kötnek telefonon keresztül. Emellett bizonyos sztenterdizált termékek kiskereskedelmi értékesítésére is használják, beleértve egyéb kommunikációs eszközöket is (könyvek, folyóiratok, újságok). Franciaországban minden telefon-előfizetővel rendelkező háztartás egy olyan – a telefon és egy kis számítógép kombinációjával kialakított – *Minitel* nevű szerkezetet kapott ingyen, amely így sokak számára elérhetővé tett néhány sztenterdizált szolgáltatást (jegyrendelés és -vásárlás, tudakozó stb.) Hasonló szolgáltatások ma már több országban elterjedtek; ezeken keresztül olykor arra is van mód, hogy enyhébb típusú betegségek esetén egy előre felvett tájékoztatót hallgasson meg a beteg.

#### 4.7.3. INDIVIDUÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ SZÁMÍTÓGÉP SEGÍTSÉGÉVEL

Az imént említett telefon-számítógép alapú fejlesztésekkel párhuzamosan a számítógépek között közvetlen és közvetített kommunikáción keresztül zajló egyéni és csoportkommunikáció még gyorsabb ütemben fejlődik. A számítógépek közti kommunikáció mindig is lehetséges volt. Majd fokozatosan kialakultak a számítógépes kommunikáció többé-kevésbé formalizált hálózatai. Amit ma internetnek hívunk, az az 1960-as évektől kezdve egy hosszú és komplex folyamat során fejlődött ki több egyesült államokbeli számítógép-hálózatból. Mai nevét 1990-ben kapta. Az internet tulajdonképpen nagy számítógépek olyan nyílt hálózata, melyben a hálózatot alkotó gépek mindegyike egy újabb hálózat központját alkotja. A csatlakozáshoz mindössze egy ún. protokollnak nevezett közös kommunikációs szabványt kell követni (lásd a 124. oldalon található keretes írást).

Az internet alapeleme tehát a számítógép – egy eredetileg számológépnek indult szerkezet a kommunikáció eszköze lett. Az internet pedig, melyet kezdetben katonai és/vagy kutatási feladatokra találtak ki, a közszolgálat közegévé alakult át (lásd 7.7.). Az Internet hihetetlen ütemben növekszik (évente 100%-kal); mérete minden évben megduplázódik. Pillanatnyilag ez jelenti annak a sorozatnak a legújabb állomását, ami a levéllel kezdődött el, majd folytatódott a könyvekkel, a folyóiratokkal és az újságokkal, később pedig a mozival, a rádióval, televízióval és a videóval. Az interneten keresztül más médiumok is elérhetőek, hiszen hozzáférést biztosít elektronikus szövegek, képek, programok, műzeumok, könyvtárak stb. minden elképzelhető kombinációjához. Emellett mindannyiunk számára a személyközi kommunikáció hatékony közege is egyben. Ezért nevezhetjük „személyközi „tömegmédiumnak”, egy olyan médiumnak, mely „virtuális közösségeket” hoz létre.