

Kommunikáció

NKE, 2019-20., I. félév

I. BEVEZETÉS; II. BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ

I.1. A kommunikációról szóló tudás felhasználási területei

I.2. Megközelítési szintek

I.3. Alapfogalmak

I.4. A tudomány baklövései

II.1. Gondolkodás és nyelv

II.2. Énkép

I.1.a. A kommunikáció két axiómája

1. Lehetetlen nem kommunikálni

- interperszonális helyzetben mindenféle viselkedésnek van üzenetértéke
- a skizofrén azzal, hogy megtagad bármiféle kommunikációt valójában...

2. Lehetetlen tényszerűen kommunikálni

- minden kommunikációban jelen van egy tartalmi és egy viszony-meghatározó aspektus, ami minősíti, osztályozza az előbbit (metakommunikáció)
- hasonlóan ahhoz, hogy minden számítógépnek szüksége van adatokra és instrukciókra (metainformációk)

I.1.b. A kommunikáció tanulmányok alkalmazási területe

- politika, média munka
- menedzsment, kereskedelem, üzletkötés
- szervezetrányítás, csoportközi viszonyok
- csoporton belüli viszonyok, szociális státusz, a munkahelyen, informális csoportokban, családban stb.
- boldogulás a kétoldalú kapcsolatokban
- személyes fejlődés, önismeret

I.2.a. Kommunikációelméletek

- Társadalmi szint: tömegkommunikáció, a kommunikáció társadalmi különbségei, nyilvános beszéd, retorika; kultúrák közötti hatások
- Szociológiai szint: csoportos döntés, társas befolyásolás, manipuláció, a manipuláció kezelése; szervezeti kommunikáció;
- Szociálpszichológiai szint: kapcsolatok fejlődése/fenntartása, nemek közötti kommunikáció (interperszonális kommunikáció)
- Pszichológiai szint: személyközi üzenetek/kognitív feldolgozás, megértés, nemek közötti különbségek
- Etikai kérdések

I.2.b. A kommunikációval foglalkozó reál tudományágak

- Kibernetika (dinamikus rendszerek struktúrájának, viselkedésének és szabályozásának a tudománya) – kommunikáció, mint információáramlás, visszacsatolás, interaktivitás, erőviszonyok kiegyenlítetlensége minden rendszerben van, legyen az egy számítógép, egy család, egy szervezet vagy a média; minél kevésbé előre látható egy üzenet, annál több információt tartalmaz, viszont a zaj miatt szükség van ismétlésekre, redundanciára is.
- Szemiotika (a jelek és a jelentés átvitelének a tudománya) – a jel behelyettesít, jelképez, jelöl; a szimbólum olyan jel, aminek már nincs természetes, közvetlen kapcsolata a jelzett dologgal, pl. egy szó kimondva (kivéve pl. a hangutánzókat), leírva; a jelentést nem a szavak vagy szimbólumok hordozzák, hanem az emberek a kontextusnak megfelelően.

I.3.a. Alapfogalmak

- Jel: valamilyen önmagától különböző jelenséget jelöl/jelent
- Ikon: olyan jel, ami hasonlít is ahhoz, amit jelöl (pl. a közlekedési táblák, a mosdókon a jelek)
- Tünet (szimptóma): ami közeli kapcsolatban áll azzal, amit jelöl (pl. az ásítás az álmoság jele)
- Jelzés (szignál): amit jelölünk, az maga okozza a jelet (az „úszni megyek” jel, a csobbanás jelzés)
- Szimbólum: olyan jel, ami nincs hasonlósági vagy logikai kapcsolatban a jelölt dologgal ez a kapcsolat vagy nagyon távoli vagy önkényes (pl. szavak, kivéve a hangutánzókat; gesztusok, amikről már nem tudjuk, miért pont úgy, pl. tisztelgés, vagy tudjuk, de régi, pl. a kereszt); a közvetlen tapasztalatot pótolja, lehetővé teszi, hogy az egyén helyettesítés útján tapasztaljon valamit, ami fizikailag lehetetlen, költséges, veszélyes vagy kényelmetlen volna; felülvizsgálja a tárgyi észleleteket és keveri tudati-érzelmi elemekkel

I.3.b. Alapfogalmak

- Jel-nyelv (kód): jelek rendszere, a jelek maguk és a használatuk szabályai (ti. hogy hogyan lehet őket egymáshoz és a valósághoz rendelni), különböző típusú információk átadására szolgál
- Az emberi nyelv: hangok, szavak (szemantika), nyelvtan (szintaxis) és jelentés (pragmatika)
- A jelentés: szubjektív fogalom, adott kontextustól elválaszthatatlan, tehát mindenkinél, sőt minden észlelésnél egy kicsit eltérő lesz; a jel értelmezése áll a denotációból (jelölés) és a konnotációból (elhelyezkedése a szemantikai térben: milyen értékek, azaz szép, jó, helyes és igaz, milyen erősen, milyen irányban); „a lélek megértést, a természet magyarázatot kíván”; a jelentést egészében nem tartalmazza a kommunikációs folyamat, a denotációból kiindulva konnotációkkal finomítva jutunk el hozzá több körben (vö. abdukció, hálózati modell, illetőleg a kognitív pszichológia séma fogalma); a jelentést a jel használatának története adja meg az észlelő korábbi interakciói során

I.3.c. Alapfogalmak

- Információ: objektív fogalom, manipulálható, továbbítható; egy rendszer struktúráját, állapotát leíró adat; nem tévesztendő össze a jelentéssel, mivel az információ nem arra vonatkozik, amit az adó mond, hanem arra, amit mondhat, tehát az információ mennyisége attól függ, hány alternatív közlemény közül választhatott az adó. Ha egy rendszer nagymértékben szervezett, csekély információ adható róla, a benne zajló események információ nélkül is jól értelmezhetőek és bejósolhatók.
- Rend: szándékosan alkalmazott egymásmellettiég (minta, sorozat, variációk, történet stb.), ami jelentést közvetít, szemben az egymásmellettiéggel, amit csak felismerünk vagy megértünk (attribúció, betudás)

I.3.d. Alapfogalmak

- Interakció: kölcsönhatás; A-val történő események vagy A viselkedése megváltoztatja a B-vel kapcsolatos eseményeket vagy viselkedését
- Kommunikáció: szándékos vagy legalább tudatos interakció (=több fordulás) mindkét fél részéről, ami egy jelrendszer, főként nyelvi szimbólumrendszer segítségével megy végbe; az erő kifejtés gazdaságossága is fogalmi elem („menj ússz!” kommunikáció, a víz felé tolás szintén, a vízbe lökés nem); a közvetített anyag kívülről információ, belülről jelentés; reakciókat vált ki, ismeretet ad, együttműködést generál
- Az olyan kommunikáció, aminek csak egy végpontja van, az vagy megfigyelés vagy vezérlés (alig létező szélső esetek)

I.3.e. Kommunikátor és közvetítő

- Mivel a társadalmi valóságot a beszélők alakítják ki, több igazság is létezhet, innen a kétértelműség, a paradoxon és az irónia. Olyan társadalmi tereket kell konstruálni a kommunikációval, amelyben kényelmesen élhetünk: méltóság, megbecsülés, szeretet.
- A jó kommunikátorok képes különböző kulturális háttérrel, értékrenddel, meggyőződéssel bíró emberekkel kommunikálni, bölcssek, türelmesek, beleérzők (professzionális szinten: terapeuták, mediátorok, konzulensek stb.).
- A közvetítő meghallgatja mindkét fél történetét, amik kikerekítettek, a beszélő érdekei, érzelmei által befolyásoltak. Jelentést és összefüggéseket keres bennük. Figyelembe veszi a kontextust és a történetek koherenciáját, figyel a történet fejlődésére. Feladata, hogy össze hangolja a történeteket mindkét fél számára elfogadhatóan.

I.3.f. Kommunikációs stílus/személyiség

- Az erőszakos hajlik az antiszociális, személytelen, egocentrikus viselkedésre, nem együttérző, keményfejű, hideg, impulzív, non-konform (betegségváltozata a pszichotikusság)
- A kifelé forduló közvetlen, rámenős, domináns, aktív, gondtalan, vállalkozó szellemű, szenzációhajhász, élénk, sőt áradó (betegségváltozata a szélsőségesen extravertált)
- A visszahúzódó szorongó, tartózkodó, túlzottan érzelmes, feszült, olykor irracionális, alacsony önbecsülésű, bűntudatra hajlamos, lehangolt, mogorva, szeszélyes (betegségváltozata a neurotikusság)

Az egyes emberek személyisége/kommunikatív stílusa úgy írható le, mint a három elem sajátos keveréke. Három anatómiailag elkülönülő agyterületnek felel meg a három rendszer (megküzdés-menekülés, viselkedéses megközelítés és viselkedéses gátlás központjai egyebek között a hippokampuszban, a talamuszban, illetőleg az amygdalában). Időben is változékony a működésük, meghatározott ritmust követhet.

I.4.a. A tudomány baklövésai: antropocentrizmus

- „Az embert a kommunikáció emelte ki az állati sorból” – vö. Sarah a csimpánz (1959-2019) 600 jelképet ismert és nyelvtanilag helyes mondatot szerkesztett belőlük
- Még: hátsó láb, kézügyesség, eszközhasználat és -készítés, agytérfogat, közösség, együttműködés, anyai gondoskodás, empátia, szeretet, öntudat – vö. Jane Goodall, Az ember árnyékában c. könyve v. homlokfestéses csimpánzkísérletek
- A baklövés mögött állhat pl. a lineáris oksági kapcsolatok vs. rendszerszemlélet

I.4.b. A tudomány baklövésai: redukcionizmus

- „a csoport, szervezeti, tömeg- és nemzetközi kommunikáció során végső soron mindig személyközi kommunikációról van szó” vs. emergens tulajdonságok, amelyek az alsóbb szinteken még nem találhatóak meg
- Ld. Alapfogalmak 3, információ definíciója: matematikailag nyilván igaz, pszichológiai, szociológiai szinten (azaz 6-7 mozgásszinttel feljebb) már nem sok értelme van
- Kommunikáció: az emberi lényben kifejlődik a jelentés, azaz neuromotoros válaszaik kialakulnak vagy módosulnak, ez az agy folyamatos absztrakciós tevékenysége (az észleléssel, azaz egy pszichológiai folyamattal azonosítja a szociológiaiakat, ez csak egy szintnyi tévedés)

I.4.c. Redukcionalizmus folyt.

- „a szükségletek erőteljes társadalmi vonzóerőkként fognak működni, melyek emberi csoportosulások vagy települések képződéséhez vezetnek” (egy biológiai tényből, 2-3 szintet ugorva szociológiai, társadalmi eredményt vezet le.
- „bizonyos szilárd testek megfigyelhető alakjai nem egyebek a molekuláris struktúra makroszkopikus kihatásainál” (?) majd: „valamely kommunikatív aktus nem egyéb, mint megkülönböztethető ingerekből álló információnak a forrásból a befogadóhoz történő továbbítása”
- Amikor a szimbólumhasználatot elemi mechanizmusokra vezetjük vissza, nem találunk semmit, ami ne volna meg az élettelen anyagban vagy az élet legalacsonyabb rendű formáiban (René Thom, matematikus, 1985)

II.1.a. Beszéd és a gondolkodás

- Nyelvi kommunikáció nélkül nem alakulhatna ki a legfejlettebb, társadalmiasított érzékelés és a gondolkodás
- Mindenki a saját észlelő kapacitása, előtörténete, sémái alapján észleli a világot (motoros sémák). Az egyszerű sémák fejlődnek, differenciálódnak. A beszédtanuláskor rájuk rakódik a tárgyak, jelenségek társadalmilag kialakított neve (nyelvi sémák).
- A tárgyakat, cselekvéseket, fogalmakat a neveik alapján a társadalom tagjai viszonylag egyszerűen be tudják azonosítani.
- A „kiscica” szóban önmagában semmi sincs, ami kicsi, puha vagy szeretetreméltó. Csak az egymással folytatott beszélgetés – szimbolikus interakciók – során ruházzuk fel azt ezzel a jelentéssel

II.1.b. A nyelv: börtön és kincsestár

- A nyelv egyúttal börtönünk is (nyilván fel kell adnunk az autonómiánk, a szabad képzettársításaink egy részét annak érdekében, hogy másokkal egyértelmű, hatékony kommunikációt folytathassunk), de falait, rácsait egyre több szó elsajátításával tágíthatjuk.
- A szókincs jó közelítés az intelligencia fokához (emiat az amerikai egyetemek felvételi vizsgáin a kérdések több mint fele a nyelvi készségek felmérésére irányul, a reál szakokon is).

II.1.c. A fogalmi (elvont) gondolkodás

- A szimbólum olyan inger vagy ösztönző erő, melynek tanult jelentése és értéke van az emberek számára. A legfontosabb szimbólumok a szavak.
- A fogalmi, elvont gondolkodás szimbólumok segítségével folytatott belső párbeszéd. A nyelvi szimbólumok ráépülnek a képi és mechanikus sémákra, továbbá érzelmi szintű folyamatok is befolyásolják a gondolkodási folyamatot és annak kimenetét.
- Az emberek is csak megfelelő társadalmi ösztönzés és az elvont szimbólumrendszerekkel való folytonos érintkezés hatására indulnak el a fogalmi gondolkodás útján, amely fajunk legfontosabb jellemzője.
- Jelentős gondolkodási előnyt jelent a számtalan konkrét tárgyra és szituációra átvihető elvont fogalmakkal végzett műveletek képessége, az általános és az egyedi közötti oda-vissza ugrások.

II.2.a. Belső kommunikáció és énkép

- Minden ember a belső kommunikáció segítségével teremti meg a külső kommunikáció háttérét, annak alapján értékeli mások kommunikációit
- A belső kommunikáció megteremti szerepeinket és ehhez képest ítéli meg a helyzeteket, amikbe kerülünk. Ezzel együtt nem túl kötött, sokszor próbál ki alternatívákat és örökösen megkérdőjelezi, amit az én tenni akar és azt is, hogy miért (önreflexió, önkontrol)
- Egyéni értékrendszerek: alapvető kulturális, morális értékek, a jó és a rossz kölcsönösen kizáró jellege; a szituációk érzelmi háttere; az előre látható jutalmak és büntetések mérlegelése; egyszerűen a szokások
- A belső párbeszédhez a kisgyerekkori utánzás és empátia alapvető. Az énkép kialakításához mások visszajelzései szükségesek, az interakciók során folyamatosan változik, az egyes ingerek összedolgozása révén gazdagabbá, komplexebbé válik az énképünk, a szociális én felfogható az egyénben jelenlevő szervezett közösségként is

II.2.b. Belső kommunikáció és énkép folyt.

- Az önreflexiónk is a környezet visszajelzéseiből fejlődik ki, majd önállósul („superego”). Ezután már a szociális ingereket szűrjük, cenzoráljuk, bár némelyik áttörhet ezen. Van azonban, aki rezisztens vagy majdnem teljesen rezisztens az ilyen ingerekre.
- A környezet rideg, ingerszegény volta magyarázat lehet az énkép krónikus torzulásaira (Kafka: Átváltozás). Magyarázza a sértések, gúnynevek, címkék ártó hatását is. (Elza Doolittle: „a különbség egy hölgy és egy virágáruslány között nem a viselkedésükben rejlik, hanem abban, hogyan bánnak velük” = „Pygmalion effektus”).
- Az önreflexiónk is a környezet visszajelzéseiből fejlődik ki, majd önállósul („superego”). Ezután már a szociális ingereket szűrjük, cenzoráljuk, bár némelyik áttörhet ezen. Van azonban aki rezisztens vagy majdnem teljesen rezisztens az ilyen ingerekre.
- A környezet rideg, ingerszegény volta magyarázat lehet az énkép krónikus torzulásaira (Kafka: Átváltozás). Magyarázza a sértések, gúnynevek, címkék ártó hatását is. (Elza Doolittle: „a különbség egy hölgy és egy virágáruslány között nem a viselkedésükben rejlik, hanem abban, hogyan bánnak velük” = „Pygmalion effektus”).