

Kommunikáció VI.

Dr. Fülöp Sándor PhD

Összehasonlító kommunikáció

1. Kultúrák összehasonlítása, kollektivizmus és individualizmus
2. Szorongás idegenekkel való kommunikáció során
3. Társadalmi csoportok eltérő beszéd kódjai
4. A férfi és női kommunikáció különbségei

1.1. Kultúrák összehasonlítása

A *kultúra* különféle jelképek, jelentések, alaptételek és szabályok rendszere, amit egy adott közösség hozott létre és örökített tovább. A kultúrák közötti összehasonlítás négy alapvető területe:

- a hatalom eloszlása: milyen mértékben tartják az adott kultúrában elfogadottnak, hogy különböző embereknek különböző hatalma van
- maszkulinitás: férfiközpontú értékrend a társadalom meghatározó területein, a siker és a pénz világában, pontosan elkülönült nemi szerepek
- a bizonytalanság tolerálása: az adott kultúra tagjai mennyire tartják fenyegetőnek a bizonytalanságot, milyen hiedelmeket, intézményeket építenek ki a kivédésére
- individualizmus: azonosulnak egy lojalitásért biztonságot nyújtó csoporttal vagy inkább saját maguk és közvetlen családjuk érdekeiben cselekszenek; az individualizmus és a kollektívizmus arányát tartják a legtöbben egy kultúra meghatározó elemének, a kollektivisták kultúrák kommunikációja erősebben kontextusfüggő, az individualista kultúráké pedig kevésbé

1.2. Kultúraközi kommunikáció

- Nem feltétlenül szükséges külföldre utaznunk, hogy teljesen idegen kultúrával találkozzunk, Griffin havonta egy hajléktalanszállón készített és szolgált fel reggelit és rendkívül bizonytalan volt és zavarban volt, hogy milyen témát hozzon fel, fogadjon el és azt hogyan tárgyalja meg a bentlakókkal (még közönségesebb példák a generációk párbeszéde vagy a homoszexuális-heteroszexuális eszmecserek).
- Általában az egyik fél otthon van, a másik idegen, bár egy kisebb mértékben még a vendéglátók is átélhetik. A hatékony kommunikáció megoldása magától értetődik: megfontoltság (pontosság, egyértelműség, megértés stb.), a félreértések minél kisebb szintre csökkentése.

1.3. Kollektívizmus és individualizmus

- A kollektívizmus és az individualizmus az én, a célok és a kötelességek meghatározásában térnek el. A kollektívista a csoportjegyek alapján határozza meg saját magát (mormon családapa stb.), az individualista meg a nevét használja erre a célra. Előbbi a csoport, utóbbi a saját érdekei alapján cselekszik, előbbi örömmel hoz áldozatokat a csoportért, keresi az ilyen tevékenységeket, utóbbi meg a saját számára kifizetődő, lehetőleg szórakoztató tevékenységek után néz inkább.
- Az emberiség kb. 2/3-a kollektívista kultúrákban él, de ez az arány csökkenőben van. A kollektívisták feltételezik, hogy minden egyéni döntésük kihatással van a közösség életére, viselkedésüket a csoportnormák határozzák meg. Mindezekből az is következik, hogy a csoportidentitásuk számára a kívülállók csoportháttérének a meghatározása is sokkal fontosabb, mint az adott személy attitűdjei vagy érzései, az egyének közötti különbségek kisebb jelentéssel bírnak a számukra.

2.1. Szorongás idegenekkel való kommunikáció során

- El kell tudni viselni, hogy a dolgok nem a megfelelő rutin szerint folynak. Ha pl. rendelünk egy hamburgert, csevegünk a portással, kollégákkal stb., ezekben szinte alig kell odafigyelni. Szemben az idegen kultúrában lényegében ugyanezekkel a tevékenységekkel.
- A szorongás és bizonytalanság minimális szintje természetesen szükséges a kommunikációhoz való kedv és inspiráció fenntartásához, az éberséghez, odafigyeléshez. De ha nagy a távolság, a kommunikáció aligha lehet sikeres.
- Irodalmi példa: egy amerikai professzor látogatása egy eldugott Fülöp-szigeteki főiskolán: a laza kapcsolatokat fenntartó, egyelőségre törekvő individualista behatol a kollektivisták hierarchikus alapon szerveződő, szorosan összefonódott világába, nem csoda, hogy a kapcsolat mindkét oldalról tele volt kételyekkel és félelmekkel.

2.3. A szorongás mértéke kultúraközi kommunikációban

A bizonytalanság (kognitív) és a szorongás (affektív) mértéke három tényezőtől függ:

- motivációk (szükségletek, vonzalmak, kötelékek, énkép, nyitottság új információkra – vannak az adott szociális kontextustól függő és független motivációk, azaz érdekek és érdeklődés, utóbbiak könnyíthetik meg a kommunikációt)
- ismeretek (elvárások, közös kapcsolatok, többféle nézőpont megismerése, alternatív értelmezések, hasonlóságok és különbözőségek feltárása)
- készségek (empátia, a kétértelműség tolerálása, hajlékony, alkalmazkodó kommunikáció, információ felvétel, új kategóriák létrehozása)

2.4. A három tényező részletesebben

- **motiváció:** minél inkább szeretnénk beilleszkedni, annál nagyobb a szorongásunk; ha azonban kölcsönös vonzalom (mégis) alakul ki, a szorongás csökkenhet. A közös nevetés csodákat tesz.
- **ismeretek:** minél több információt tudunk feldolgozni az idegenekről, annál jobban be tudjuk jósolni a viselkedésüket; ha pozitívak az elvárásaink kevésbé fogunk szorongani; az adott nyelvjárás, zsargon elsajátítása alapvető feltétel (bár, ha a vendéglátók beszélik az idegen nyelvet, egy kicsit az is segíthet); szintén érdemes kihangsúlyozni a csoport és az idegen közötti azonosságokat, természetesen ez is szorongáscsökkentő; szintúgy, ha van közös kapcsolati hálónk
- **készségek:** a szociális pozíciók felismerése fontos; a kérdés-válasz szekvenciákat érdemes visszajelzésekkel megerősíteni, ezzel együtt a kétértelműségek tolerálására való képesség is sokat segíthet, az empátia az idegenek iránt természetesen segít a reakcióik előrejelzésében

2.5. Arcvesztés

- Az arculat a nyilvánosság számára megjelenített én, azt szeretnénk, ha mások ennek alapján látnának bennünket és ennek alapján viszonyulnának hozzánk. Tipikus verbális és nonverbális üzenetekkel tartjuk fenn vagy javítjuk mások rólunk alkotott képét, orvosoljuk az arculatunkat ért sérelmeket és megőrizzük a méltóságunkat
- A kollektivista számára fontosabb lehet a másik fél arculata, még konfliktus esetén is inkább saját maga alázkodik meg, mintsem megsértse a másik méltóságát. Ez arculatőrzés helyett inkább arculatadás. (Sajnálom uram, az én hibám volt.) A kapcsolati dialektika szerint a két dolog persze összefügg, mindenki egyszerre vágyik az összetartozásra és a függetlenségre.

2.6. Az arcvesztéssel fenyegető konfliktusokra adott válaszok

Az arcvesztéssel fenyegető helyzetekre adható válaszok is kultúrafüggőek:

- elkerülés (egyikük arculata sem fontos)
- megfelelés (a másik fél igényeihez való igazodás – a másik fél arculata fontos az enyém nem)
- kompromisszum (mindkét fél arculata közepesen fontos)
- dominancia (az enyém fontos, az övé nem)
- bevonás (alapos megbeszélés, a probléma elemzés, közös megoldás kidolgozása – mindkettőnk arculata egyformán fontos)

Az amerikai diákok egy kísérletben (egy csapattag kivonja magát a közös munkából) az alsó három, dominanciájukon alapuló megoldásokat, a kínai diákok a felső három a kollektívizmuson alapuló megoldásokat preferálták.

2.7. Az arcvesztéssel fenyegető konfliktusokra adott válaszok folyt.

További kutatásokban három további válasz típust is találtak:

- érzelmek kifejezése (az én arcom elég magas, az övé elég alacsony)
- passzív erőszak (az én arcom közepesen magas, az övé nagyon alacsony)
- harmadik fél segítségül hívása (ez is közepes mindkét szempontból (az új modellben a kompromisszumot most már kicsit alacsonyabb saját arcnak és kicsit magasabb másik arcnak tulajdonítják)

Az országok/kultúrák közötti különbségek nem homogének, Amerika és Japán az individualizmus-kollektívizmus változó szerint eléggé eltérnek, viszont a hatalmi különbségeket mindkét országban jól tolerálják. Fontos megjegyzés, hogy a kultúra csak általános keretet ad az arculatképzéshez, minden országon belül számos szubkultúra van és az egyéni különbségek is nagyok.

3.1. Csoportok elkülönítése a beszéd kód alapján

- A *beszéd kód* egy jelképekből, premisszákból és szabályokból álló társadalmilag megalkotott kommunikációs rendszer. Philipsen egy chicagói munkásnegyed teljesen eltérő szubkultúrájának beszédmódját tanulmányozta és a közösséget összevetette a tipikus középosztálybeli csoporttal (Naciremának nevezte ez utóbbit).
- A két csoport nem etnikum, földrajzi határok, hanem a beszéd mód alapján különült el. Philipsen induktívan közelít a kérdéshez, nem redukálja le a különbségeket egyetlen változóra, úgymint individualista/kicsit kontextus függő vs. kollektivista, nagyon kontextus függő. Ezzel együtt a munkásnegyed kultúrája meglehetősen kollektivista és ezzel együtt járó módon hierarchikus, tekintély kódot használ és a férfiuralom megkérdőjelezhetetlen, szemben a Nacirema individualista és ezzel együtt egyenlőségre törekvő, méltóság kódot használó és akár a nők világának is nevezhető szubkultúrájával.

3.2. A beszédkód, mint megkülönböztető jegy

- Minden kultúrához sajátos beszédkód társul. Egy terepmunka teamstervilli teherautósofőrök között: mindenekelőtt lekáderezik egymást. Nemzetiség, etnikum, társadalmi státus és lakóhely (ami főleg az előzőt jelöli, de amellet árnyalatnyi különbségeket is az ízlésben, szerencsében, rokoni körben, beágyazottságban stb.). A legfontosabb az, hogy környékbeli legyen, ne legyen idegen.
- A családtagoknak, főleg a gyerekeknek sokszor csendben kell maradni a társaságban (jobban szeretik őket látni, mint hallani), míg más közösségekben a családtagok hozzájárulhatnak a beszélgetéshez, mindenkinek a gondolatait egyedi értéknek tekintik, a beszéden keresztül fejlődik a pozitív énképük.

3.3. A beszéd kód társadalmi jegyei

- A beszéd kód kifejezi azt, hogy az ember nem más, mint társadalmi szerepeinek összessége.
- A beszéd móddal a teamstervilliek egyrészt elkülönítik magukat az észak-chicagói középosztálybeliektől, de az alacsonyabb státusu „mucsaiaktól, mexikóiaktól és afrikaiaktól” is. Másrészt a közösségen belüli összetartozást is kifejezik, ha egy teamstervilli férfi megpróbálna elkezdni „finomkodva” beszélni, azt árulásnak tartanák.
- A beszédet nem tartják alkalmasnak arra, hogy akár fölfele, akár lefelé kommunikáljanak vele. Ha magasabb rangú személyekkel, felettesekkel, köztisztviselőkkel kell beszéljenek, többnyire közvetítőkhöz folyamodnak, lefele pedig nem kommunikálnak, csak büntetnek, ha az elvárásaikat és az egyszerű normákat megszegik. Baráti körben viszont a szavak folyásának semmi sem szab gátat.

3.4. Akadályozott kommunikáció

- A belső és külső nyelv eltérése, másként kell gondolkodni és beszélni a saját társadalmi csoportban, mint a hivatalos (oktatási, kulturális, politikai, hatósági stb.) intézményekben
- Az alsóbb osztályú családok gyermekei verbális nélkülözésben nőnek fel és ezért jobban ki vannak téve a tömegkommunikációs eszközöknek
- Nem tudja megfogalmazni az átélt igazságtalanságokat és konfliktusokat, különösen, ha nem közvetlen anyagi szükségleteikkel függenek össze; nem érti meg a bonyolultabb közleményeket, nem tud belőlük visszakövetkeztetni a számára is fontos valóságra

3.5. A beszédaktus a személyközi viszonyai

- A beszédaktus lehet bensőséges, nyílt, támogató jellegű, lehet üres szócséplés, hétköznapi csevegés vagy éppen távolságtartó részvétel. A kommunikáció nyílt, ahol a résztvevők kölcsönösen figyelnek egymásra és érdemben reagálnak is, akár az álláspontjuk megváltoztatásával. A teamstervilli közösségben az ilyen fajta kommunikációt nem tudják értelmezni.
- A beszéd kód retorikai funkciója az igazság felfedését, másrészt a meggyőző fellépést szolgálja, ezáltal a közösségben elfoglalt hely, a tekintély alapja. A retorika sajátos tárgyai a férfiakhoz tartozó nők, különösen a feleségek erkölcsi, viselkedése és megjelenése, ami szintén nagyban hozzájárul egy férfi elismertségéhez.
- Vessük ezt össze egy átlagos középosztálybeli közösséggel, ahol a méltóság (a teamstervilliek nem is nagyon operálnak ezzel a fogalommal) veleszületett érték, a megbecsülés és a tisztelet mindenkinek jár a társadalmi szerepektől függetlenül, egészen addig, amíg a személyes tapasztalatok ezt nem gyengítik le.

3.6. A beszéd kódok belső szabályai

- A beszéd kódok (fogalmak, szabályok, premisszák) bele vannak szőve magába a beszédbe. Meg kell figyelni a szereplőket, a szituációt, a társalgás irányát, témáját, fontosak a szavak, amikkel az emberek az egyes beszédaktusokat magukat nevezik vagy bevezetik/felcímkezik (pl. magunk közt szólva, remélem nem sértődsz meg, ne vedd a szívedre stb.). Vannak olyan kommunikációs rituálék, amiknek a célja nem az eszmecsere vagy problémamegoldás, hanem csak az, hogy közösségekben legyenek, kifejezzék az egyéniségüket, megerősítsék egymás identitását és átéljék a meghittség élményét. Ez áll: kezdeményezésből, elismerésből, megtárgyalásból (ahol a megerősítő fél többnyire csak empatikus, nem ítélező módon hallgat vagy helyesel) és újra-megerősítésből, ahol a barátok azon dolgoznak, hogy még nagyobb összhangot alakítsanak ki, tiszteletet és elkötelezettséget fejezzenek ki egymás iránt.
- A beszéd kódok ismerete segít a résztvevőknek megjósolni vagy irányítani azt, hogy mit mondanak majd mások, illetőleg hogyan értelmezik majd az elhangzottakat.

3.7. A városi szubkultúrák egyéb sajátosságai

- A verbális kommunikáció sajátosságain kívül az adott (városi, kriminális stb.) szubkultúra sajátosságai a rituálék, ünnepek, drámák, látványosságok, játékok és más meta gyakorlatok lebonyolítása. A tagok szimbolikus jelentőséget tulajdonítanak ezeknek a tevékenységeknek.
- A gyakorlati etnográfusok szinte mindig a társadalom peremén élőket vizsgálják, mert ők azok, akik megteremtik és művelik a saját elkülönült kultúrájukat, hogy ezzel megőrizzék a méltóságukat. A mindennapos megaláztatásokkal szemben hihetetlenül finom, összetett és árnyalt előadásokat hoznak létre, amelyek az események rögzítésén kívül a hatalmi hierarchia kritikáját is tartalmazzák.

4.1. Nemek és kommunikáció

- A hétköznapi megközelítés számára is egyértelmű, hogy a nők többet kommunikálnak, általában nem is valamilyen közvetlen meggyőzési céllal, inkább a kapcsolatteremtés, mintsem a befolyásolás végett.
- Nem biztos, hogy megállja a helyét ezzel együtt az az általánosítás, hogy a nők inkább az intimitásra, a férfiak a hatalomra törekszenek a kommunikációjuk által is.
- Egy nyelvész 8 sajátosságát írta le a női beszélgetéseknek (kevésbé egyes csoportokban, mintsem inkább nők között, az a férfiaknál kevésbé jelent a nőknél különbséget, hogy ketten vagy többen vannak, általában jól kezelik a kiscsoportos helyzeteket).

4.2. A női kommunikáció 8 sajátossága

- mentegetőzések (sajnos nem tudom jobban megmagyarázni)
- burkolt kérések (elég hideg van így a nyitott ablak mellett)
- ugye-kérdések
- mérséklő kifejezések (olykor, kissé, egyesek stb.)
- udvarias felszólítások (köszönöm, hogy nem dohányzik a váróban)
- pontos színmeghatározások (gyönyörű az a mályvaszínű kabát)
- durva kifejezések hiánya (jajj, otthonfelejtettem a kulcsot)
- nagyobb odafordulás a másik beszéde alatt

Feladat: fordítsuk le ugyanezeket a nyelvi funkciókat férfira!

4.3. Milyen következtetéseket vonhatunk le a 8 különbségből?

- Van, aki ezekből azt a következtetést vonja le, hogy a női társalgás jellegzetessége a határozatlanság és a befolyásolhatóság, tartalma pedig közhelyszerű. Valójában a férfi és női kommunikáció között több a hasonlóság, mint a különbség (egyre inkább). Egy több száz elemű kutatás azt találta, hogy társalgási idő, kitárulkozás, konfliktuskezelési stílusok között minimális a különbség, ráadásul akadnak kifejezetten a másik nem kommunikációs stílusát kultiválók
- Ellenben a különböző férfi és női csoportokon belül igen jelentős különbségeket lehet találni. A pszichológiai nem alapjában véve társadalmilag felépített, tanult jelenség, tehát felépíthető másként is, megtanulható, sőt áttanulható különböző irányokban. A különbségek jelentős része származhat egy patriarchális társadalmi hagyományból, illetőleg a sok tekintetben perifériára szorított csoportok önkéntelen szubkultúra építési törekvéseiből.

4.4. Kell-e egyáltalán foglalkoznunk a nemek közötti kommunikációs különbségekkel?

- Ugyanúgy, mint a különböző kultúrák között, kommunikációs félreértések történnek a nemek között is, csak nem figyelünk fel rá, mert mindennapos dolog. Kisgyermek korban a különbség egyenesen szélsőséges lehet. Nincs rá bizonyíték, hogy ezeket a különbségeket a kamasz, illetőleg a felnőtt korral kinőjük (elfedhetik szociális gesztusok, pózok, stratégiák, a különbség még ott lehet, azonban azt sem szabadna teljesen kihagyni a számításból, hogy a gyakorlattal, kölcsönös erőfeszítésekkel ezek a nemi kommunikációs szakadékok áthidalhatók).
- Tannen a feminista kutatókkal ellentétben feltételezi, hogy a két társalgási dialektikus egyenrangú, nem pedig a férfidominancia adja a különbség lényegét (csak). Az individualisták számára a megkülönböztetés viszont eleve sértő, mivel személyiségüket nem a szerepükből, hanem belső karakterükből eredeztetik. Tannen megérti az ellenérzéseket, azonban aláhúzza, hogy a különbségek figyelmen kívül hagyása nagyobb kockázattal járna, mint azok megnevezése.

4.5. Meghittség vagy hatalom

- Meghittségre és hatalomra/kontrollra/státusra mindkét nem vágyik, egyszerre és váltakozva. Az interperszonálisnál tágabb szociális kontextusban azonban talán a nők inkább azt szeretnék, ha kedvelnék őket, emiatt szimmetrikus kapcsolatokat építenek, a férfiak státust építenek, ezért aszimmetrikus kapcsolatokat is kiépítenek.
- A céljuk a figyelemfelkeltés, az információk és érvek közlése, valamint az egyetértés kicsikarása. A markáns nyelvi különbségek mintegy bizonyítékul szolgálnak ezekre az attitűdkülönbségekre.

4.6. Attitűdkülönbségek

- Nyilvános vs. privát beszéd: előbbiben a férfiak jóval többet beszélnek, utóbbiban a nők. A férfiak monológ stílusban inkább, a nők párbeszédben, ami a kapcsolatról szól.
- Történetmesélésben a férfiak tűnnek jártasabbnak, különösen az anekdoták és viccek terén, de ebben is ott van a dominancia és a versengés eleme. Egyéb történeteik főleg magukról, személyes érintettségükről szólnak, míg a női történetek általában másokról, a tanulságokról, ha mégis a nőről magáról szól, akkor valami butaságáról, hibáról, hogy ezzel együttérzést és támogatást váltson ki.

4.7. Attitűdkülönbségek folyt.

- Odafigyelés tekintetében a nők jobbak, tartják a szemkontaktust, bólogatnak, rövid megerősítő válaszokat adnak („de mennyire”, „genau, gerade so”, „megértelek” stb.). Egy státusorientált férfi számára ez az alávetéssel lenne azonos. Ha egy nő előbb kezd el beszélni, mintsem a beszélgetőtársa befejezte, ezt együttműködő átfedésnek szánja (érti és egyetért vele: „de mennyire!”, „annál is inkább” stb.), amit a férfiak a szavukba vágásként értelmeznének. Viszonzásként a téma birtoklásával és gyakori változtatásával próbálják zavarba hozni női beszélgetőpartnereiket.
- A nők kérdeznek, ha nem kell, akkor is, a férfiaknak ez sokszor derogál; szakértőnek a nők elismeréssel és tényújtással tesznek fel kérdéseket, a férfiak pedig verbális bokszmeccset kezdenek és akkor elégedettek, ha sikerült zavarba hozniuk a szakértőt.
- Ezzel összhangban a férfiak jóval kevésbé idegenkednek a verbális konfliktusoktól – természetesen mindezek csak sztereotípiák!

4.8. Tanuljunk nyelveket!

- Kérdés mindezek alapján, hogy a férfi vagy a női nyelv ugyanúgy tanulható, mint a francia a szuahéli vagy más idegen nyelv? Talán.
- A férfiak érzékenységre nevelése, a nők magabiztosságra nevelése pl. ilyen irányokba mutat.
- De egy dolog beszélni a nyelvet és más megérteni, talán az volna a leghasznosabb. „Miért mondja így, mi az indítéka?”

4.9. Az elnémított csoportok

- Egy társadalomban a nyelv használói nem egyforma mértékben vesznek részt az adott nyelv kialakításában. Akik kevésbé vettek részt a kialakításban, kevesebb mértékben is tudják kifejezni, hogy mit, mikor, hol szeretnének.
- A nők által használt szavakat a társadalom kevésbé fogadja el, gondolataikat is kevésbé értékeli, ezért képeznek társadalmilag elnémított csoportot. Kramer-Rae képregényeket elemzett, 57-ből mindössze 18-ban fordultak elő egyáltalán nők, akkor is érzelmes, védekező, gyámoltalan figurákként. A férfi szereplők verbális megnyilvánulásai egyszerűek, határozottak, célratörőek voltak, a nőké tétovák, gügyögők, mint „édes” és „csini”.
- Az etnográfiaiban is csak az adott csoport férfait írják le, a (férfi) etnográfusok szerint a nők kacarásznak vagy éppen kukák, ha kérdéseket tesznek fel nekik (aminek nem csak és nem is elsősorban a nyelv struktúrája a felelős, hanem a patriarchális nevelési rendszer).

4.10. Férfiak által kialakított nyelv

- Ha egy nő mégis érvényesülni kíván a férfiak világában, kénytelen átkódolni a gondolatait az ő nyelvükre.
- Különösen eltérnek a férfiak és nők számára rendelkezésre álló kifejezési eszközök a nyilvános és a bizalmas beszéd során. A nők által használt szavakat az otthoni dolgokhoz, illetőleg a leszűkített interperszonális, bizalmasabb kommunikációhoz kapcsolják, a férfiak szavai pedig a világ nagy dolgait fogalmazzák meg.
- A világ működéséről szóló párbeszédben „a pálya lejt a férfiak felé” (egy férfi sportból vett kifejezés, a sztereotip hímnemű nyelvi fordulatokkal nehéz a nőknek „ringbe szállni”). Egy másik nyelv használatához hasonlóan ez a folyamat állandó erőfeszítést igényel és kétségek között hagyja a nőket affelől, hogy megfelelően fejezték-e ki magukat.
- A kommunikációs stílusuk is eltérő, a férfiak egyenesen kimondják a dolgokat, a nők inkább körülírják. Egy sikeres női ügyvéd arról számolt be, hogy tudatosan leereszti a hangját a tárgyalóteremben, és a sportból vett analógiákat használ. Hasonlóan jár el a legtöbb női egyetemi előadó.