

Horányi Özséb

## A személyközi kommunikációról

### (2.1.2) A személyközi kommunikáció szerkezete

#### (2.1.2.1) A kommunikátor

##### (2.1.2.1.1) A kommunikátor szerep

Ha arra a kérdésre keressük a választ, hogy kik is résztvevői a személyközi (közvetlen emberi) kommunikáció eseteinek, a válasz - természetesnek tűnő módon – az, hogy *mi* magunk. Ha azonban arra a kérdésre is választ akarunk keresni: mit is jelent a *mi*, vagy egy kissé pontosabban fogalmazva: ha a “mi” értelmezési tartományába eső dolgokat is meg kívánnánk nevezni, már korántsem volnánk egyszerű helyzetben.

A *mi* természetes módon volna feloldható azzal, hogy voltaképpen *én*, vagyis hogy a *személyiségünkkel* veszünk részt a közvetlen emberi kommunikáció eseteiben, azaz teljes emberi valónkkal. Igaz, vannak olyan esetek (például annak tudakolásáé egy számunkra ismeretlen járókelőtől, hogy merre is van a Honvéd utca Pesten), amikor nincs szükség személyiségünk teljes bevetésére, de – kétségtelen – vannak olyan esetek is (például sokszorosan megbántott feleségünk sokadik kibékítésének esete), amikor csak személyiségünk teljes bevetésével vagyunk képesek sikereseknek lenni, ha egyáltalán. Általában igaz az, hogy a közvetlen emberi kommunikáció eseteiben a *kommunikátor* (a kommunikáció ágensének megnevezésére használva a terminust) sem fogalmilag nem azonos a *személyiséggel*, sem pedig azt nem lehet állítani, hogy a személyközi kommunikáció szerkezeti elemeként értelmezett “kommunikátor” terminus értelmezési tartományában szükségszerűen csak *személyiségek* találhatók (a személyiségről vö. például Carver – Scheier 1995).

Azzal a szemlélettel inkább egyet lehet érteni, hogy szóbaelegyedve gyermekünkkel apaként vagy szülőként nyilvánulunk meg. Egyetemi kollégáinkkal diákként vagy tanárként vagyunk kapcsolatban. Ezen viszonyok között, természetesen, nincs szükség, nem is lehetséges személyiségünk teljes kikapcsolása, de az sem valószínű, hogy minden esetben személyiségünk teljessége kell a kommunikációs sikerhez. Igaznak tűnik fel tehát azt állítani, hogy a *kommunikátor* valójában sajátos *szerep*, vagy másként fogalmazva: a “kommunikátor” értelmezési tartományában *szerepek* találhatók (a szerepről vö. például Berger – Luckmann 1966, Buda 1976, Csepeli 1997, László 1998).

Vannak olyan szerepek, amelyek jellegzetesen kommunikátor szerepek és a közvetlen emberi kommunikáció eseteiben is megjelennek. Ilyen például a *tanáré*, az *íróé*, az *olvasóé*, a *lelkipásztoré*, ilyen az *ujságíróé*, a *szóvivőé* is (aki foglalkozásszerűen, vagy éppen hivatásszerűen nyilatkozik meg egy csoport, vagy éppen valamilyen szervezet nevében). Alighanem a *kommunikációkutató* szerepe is kommunikátor szerep.

Vannak olyan kommunikátor szerepek, amelyek voltaképpen nem azok, hanem inkább egy-egy jellegzetes kommunikáció-fogalom következményei, de kétségtelenül részévé váltak a

mindennapi beszédnek, szóhasználatnak: a *feladóról* vagy a *beszélőről*, más szóhasználat szerint a *címzőről*, illetőleg a *vevőről* vagy a *hallgatóról*, más szóhasználat szerint a *címzettről* van szó. Vannak olyan kommunikáció-fogalmak, amelyek igénylik azt a szerep-különböztetést a kommunikátor szerepen belül, amelyet ezek a terminusok rögzítenek és aktív, illetőleg passzív résztvevőt különböztetnek meg (ilyen például a kommunikáció tranzaktív felfogása, amelynek a magjában valamiféle információtovábbítás áll, vö. például Barnlund 1970, Jakobson 1960), vannak olyanok, amelyekben ez a megkülönböztetés értelmezhető, de tulajdonképpen nincs semmi értelme (ilyen például a kommunikáció interaktív felfogása, amelyben a kommunikáció valamennyi résztvevője egyaránt aktív is, passzív is; vö. például Newcomb 1953, Turner 1988).

Semmi meglepő nincs abban, hogy másként beszélek a barátommal, mint egy vad idegen emberrel. Talán nem az a lényeges különbség, hogy a barátommal beszélhetek 'lazán' vagy éppen kollokvialisan is, s ugyanaz a stílus egy idegennel szemben talán egyetlen volna. Sokkal inkább az a valódi különbség a két beszéd típus között, hogy a barátommal van valamiféle olyan *közös (kölcsonös) személyes tudásunk*, ami barátságunk előéletében gyökerezik; egy idegennel viszont efféle személyes, akár azt is mondhatjuk: életrajzunkból következő közösség nincs. Ugyanakkor viszonylag kevés közös személyes tudás elegendő ahhoz, hogy a diák a tanárral sikeresen legyen képes kommunikálni. Elegendő olyan *közös nem személyes tudás* feltételezése ehhez, amely az adott közösségben minden normálisan szocializált ember számára adott: mi az például, amit a diák megtehet; és mi az, amit adott esetben meg kell tennie; mi az, ami a tanártól elvárható; és mi az, amitől a tanárnak mindenképpen tartózkodnia kell és így tovább. Ezek normális körülmények között *személytelen tudásként*, vagyis nem életrajzi adattal összefüggésben ismeretesek (a kölcsönös tudásra, illetőleg a személyes vagy személytelen és kölcsönös tudásra vonatkozóan vö. például Polányi 1958, Smith 1982, Sperber – Wilson 1986).

A szerep, mint például a *baráté* vagy a *tanáré* és a *diaké* vagy a *szülőé* és a *gyereké* vagy a *főnöké* és a *beosztotté*, bizonyos viselkedésminták készlete, olyan specifikus elvárások összessége, amelyekkel általában a társadalmi környezet, közelebbről a kommunikációban résztvevő partnerek, az adott szerepet megvalósító ágenssel szemben fellépnek. Egy adott szerepben az adott társadalmi környezet várakozásainak megfelelően megjelenő viselkedésmintákat a szerep megvalósítójának – természetesen – előzetesen (a priori) ismernie kell: felkészültnek kell lennie a szerepmegvalósításra. Ebből az is következik, hogy egy adott szerep tartalmát illetően az ágens lehet tévedésben, lehet felkészültsége hiányos vagy nem elegendő is és így tovább.

Vannak olyan szerepek, amelyekről azt vélhetnénk, hogy az elvárások (feltételezések), illetőleg a viselkedésminták forrása nem a társadalmi környezet: a *férjről* és a *feleségről* – akár természetesnek is tűnhet – azt feltenni, hogy biológiai meghatározottságú, vagyis genetikusan rögzített viselkedésminták készlete. Ez azonban még a *férfi* és a *nő* szerepe esetében sincs így. A *férfi* és a *nő* szerepének viselkedésminta készletében kétségkívül vannak olyan viselkedésminták, amelyeket erősen vagy talán kizárólagosan biológiai tényezők határoznak meg, de még a *nemi* szerepek is igen erőteljes társadalmi meghatározottságban állnak. A biológiai és a társadalmi tényezők meghatározó jellegének arányát tekintve igen eltérő felfogások ismeretesek, a szélsőségeket is beleértve (a kérdésről vö. például Carver – Scheier 1995, Csányi 1999; az ide vonatkozó nyelvészeti tapasztalatokhoz vö. Pap – Szépe 1977, Terts 1996).

A személyközi kommunikáció kommunikátorának szerepét tekintve ezek a különböző felfogások egyetlen tanulsággal minden bizonnyal szolgálnak: arra irányítják rá a figyelmet,

hogy a “szerep” terminus nem feltétlenül olyan dologra vonatkozik, amely szükségképpen önálló tapasztalat tárgya. Tapasztalattól tudjuk ugyanis, hogy a férfiak másként viselkednek, mint a nők, másként is beszélnek, de ez a másként való megmutatkozásuk azokkal a szerepekkel együtt (azoktól a szerepektől nehezen elválasztható módon) jelennek meg, hogy e férfiak és nők egyúttal tanárok és diákok, főnökök és beosztottak és így tovább. Nincs ez másként a kommunikátor szereppel sem. Sohasem az a helyzet, hogy valamelyikünk esetenként kommunikátorként nyilvánul meg, utána férfiként és ezt követően valamilyen harmadik szerepben.

Amikor *férfi*asként jellemzünk valakit vagy azt mondjuk róla, hogy *domináns* személyiség, akkor a szerepek terminusaiban beszélünk valaki személyiségéről. Nem gondolhatjuk azt, hogy a személyiség azonos azon szerepek összességével, amelyekben valaki megnyilvánul, de az talán mondható a kommunikáció kutatásának szempontjából, hogy egy személyiség leírható (operacionalizálható) *mindazon szerepek összességével*, amely szerepeket az adott személyiség szokásosan megvalósít, illetőleg adott esetben (esetleg valamiféle kényszer hatására) hajlandó azon szerepben megmutatkozni. A személyiség teljes leírásához - természetesen azok a szerepek is hozzátartoznak, amelyekben nem hajlandó megmutatkozni (adott esetben kényszer hatására sem), de az adott kommunikációs közösség szerepkészletének része.

A kommunikátor, természetesen nem csak azt a szerepet ismeri, nem csak arra a szerepre felkészült, amit éppen megvalósít, vagy azokra, amelyeket szokásosan (esetleg valamiféle kényszer hatására) megvalósít, illetőleg adott esetben hajlandó azon szerepben megmutatkozni. A kommunikátor felkészültségének a szerepek ismeretét illetően ennél mindig tágabbnak kell lennie. Tulajdonképpen a sikeres kommunikáció egyik feltétele, hogy ismerje (és felismerje) miféle szerepben mutatkozik (vagy éppen mutatkoznak) meg kommunikációs partnere(i). Ezen szerepek között, természetesen, vannak olyanok is, amelyeket szokásosan nem valósít meg, sőt kényszer hatására se hajlandó megvalósítani.

Egy adott kommunikátort nem csak az jellemez, hogy miféle szerepeket valósít meg szokásosan és mit semmi áron sem, de az is jellemzi – s ez *társadalmi státusának* operacionalizálásaként fogható fel –, hogy miféle szerepmegvalósításokat tekint a társadalmi környezet vele kapcsolatban legitimnek, s melyeket illegitimnek. Nagyon sajátos helyzet ez: apaként rémületben tarthatja családját bárki, főként gyermekeit, a legkülönbélebb kommunikatív manőverek segítségével, a társadalom pedig túrni fogja ezt jóformán a pusztítás legszélső határáig (ilyen okokra visszavezethető gyermekhalálokról, akár öngyilkosságba torkolló házastársi ellehetetlenülésekről bármikor könnyen tájékozódhatunk, csak néhány napig kell ilyen szempontból figyelemmel kísernünk egy napilapot); ugyanakkor lehet a kommunikátor felkészült, sőt tapasztalt tanár, ha nincs érvényes jogosítványa (diplomája, működési engedélye), a társadalom szankcionálni fogja tanári szerep-megvalósítást. A társadalmi státust tekinthetjük egyfajta *mozgástérnek*, amelyet a társadalom biztosít adott tagjának. Az ágens tehát szerepeken keresztül ágyazódik be a társadalmi struktúrákba, illetőleg folyamatokba. Saját szerepeivel kapcsolatos tudása, felkészültsége normaként jelenik meg saját maga számára az adott esetben és normatív várakozásként kommunikációs partnereit illetően.

A szerep-megvalósítás normakövetés (a normáról lásd például Merton 1949, Parsons 1951, Somlai 1997, Wright 1963). Alkalmilag azonban normaszegésről is lehet beszélni. A normaszegés vagy deviáns, vagy pedig kreatív.

Az ágens szerep-megvalósításai, természetesen, lehetnek harmónikusak és lehetnek konfliktusosak is. A kommunikátor harmónikus szerep-megvalósítása *kongruens* kommunikációt eredményez, konfliktusos szerep-megvalósítása gyakran *inkongruens* kommunikációt eredményez (a kongruenciáról és az inkongruenciáról vö. például Caver – Scheier 1995). Efféle inkongruens kommunikációról volt szó a korábbiakban az atyai kérdésre adott választ kísérő elpirulás esetén; *metakommunikáció*nak szokás nevezni azokat a nemverbális kommunikációkat (pontosabban: kommunikatív módon is interpretálható támpontokat, vö. erről például Worth – Gross 1974), amelyek a verbálisan kommunikáltakat minősítik (vö. erről például Buda 1982, Buda – László 1981, Watzlawick – Beavin – Jackson 1968). Az efféle kommunikációk nagyon gyakran *hazugságok*, amelyek önálló kutatás tárgyát is képezik (vö. például Bok 1978, Ekman 1985; noha többnyire olyan módon közelítik meg, amelyre itt még visszatérünk a szignifikációval kapcsolatban, vö. 2.1.2.2.2).