



A tananyag címe: A kommunikáció zavarai

Szerző: Korpics Márta

Lektor: Horányi Özséb



Bevezető

Ebben az elektronikus tananyagban ön megismerkedhet a személyközi kommunikáció területén belül tapasztalható, fellépő zavarokkal. Azokkal a jelenségekkel, amelyek időről időre megzavarják az emberek között zajló kommunikációt, megakasztják ennek dinamikáját, zavarják és időnként lehetetlenné teszik a megértést.

Először meghatározzuk a kommunikációs zavar fogalmát, bemutatjuk területi kiterjesztését, típusait. Néhány példát is hozunk ezekre. Ezt követően a kommunikációs zavar forrásainak tipológiáját mutatjuk be, a személyközi kommunikáció szerkezeti elemei és dinamikája vonatkozásában.

A tananyag terjedelme nem teszi azt lehetővé, hogy a fellelhető összes kommunikációs zavar részletesen bemutatásra kerüljön, ezért ezek közül néhányat választottunk ki.

Elsősorban a kommunikációs modellek kapcsán mutatjuk be azt, hogy a zavarok milyen problémával is járnak a kommunikáció ezen területeinek vonatkozásában. Először a kommunikáció matematikai modelljével kapcsolatban, ezt követően a kommunikáció alapaxiómáinak vonatkozásában mutatjuk be a zavar jelenségeit.

Példákat hozunk a kommunikációs zavar különböző típusait, majd ezt követően külön tananyag-részben foglalkozunk a verbális kommunikációban keletkező zavarokkal, illetve a kulturális különbségekből adódó kommunikációs zavarokkal.

Tartalom

Első rész: A kommunikációs zavar fogalom meghatározása, területi kiterjesztése, típusai

Második rész: A kommunikációs zavar forrásai

Harmadik rész: Kommunikációs zavar a kommunikáció matematikai modelljében

Negyedik rész: A kommunikáció dinamikus vizsgálatának következtetései a személyközi kommunikáció zavaraira vonatkozóan

Ötödik rész: Kommunikációs zavar a verbális kommunikációban

Hatodik rész: Kulturális különbségekből adódó kommunikációs zavarok

Első rész

A kommunikációs zavar fogalma

Fogalom-meghatározás

Értjük, vagy félreértjük egymást? Mit értünk azon, amit a másik mond? Meghalljuk-e egyáltalán azt, amit mond? Sok ilyen kérdést feltehetünk, de abban bizonyára mindannyian egyetértünk, hogy nagyon sokszor szembesülünk a hétköznapi kommunikáció során azzal, hogy mintha valami nem úgy működne, ahogy terveztük, vagy ahogy elvártuk egy adott helyzetben. Hogy miért is van ez így? Talán legegyszerűbben és legalapvetőbben egy sokat idézett mondással lehet ezt jelezni: „Ami működik, az elromlik, de legalábbis nagy esély van arra, hogy elromolhat” (Murphy törvénykönyve).



Miért lenne ez alól a szabály alól kivétel a személyközi kommunikáció színtere? Szinte magától értetődik, hogy ahol esély van arra, hogy hiba (zavar) történjen, ott meg is történik. „A kommunikáció zavara a zavartalan kommunikációhoz képest megmutatkozó teljesítményhez képest definiálható: a zavaró esemény ugyanis lerontja a kommunikációs teljesítményt, vagyis ahhoz viszonyítva lehet zavarként kategorizálni egy eseményt, hogy az segíti-e a kommunikáció szempontjából a problémamegoldást vagy nem, hozzájárul-e vagy sem.” (Horányi, 1999)

Zavar a kommunikációban?



Mikor zavar a zavar?

Nyelvi és kommunikációs szocializációnk során megtanultuk azt, hogyan küszöböljük ki ennek a rendszernek a problémáit, hogyan hidaljuk át a meg nem értéseknek a pillanatnyi problémáit. Megismételjük, kiabálunk, gesztikulálunk, stb., stb – vagyis kompenzálunk.

Vagy hogy még pontosabbak legyünk – Buda Béla leírását alapul véve – a redundancia intenzitásbeli növekedésével kompenzálunk. A kompenzálás lehet időbeli, extenzív, vagy intenzív. Az időbeliség azt jelenti, hogy a nem fogadott jelzéseket egymás után többször is megismételjük. Az ismétlések általában egyre hangosabbak is, itt jön be az intenzitás.

„A redundancia extenzitása azt jelenti, hogy például a nem verbális kommunikációban többféle csatorna közvetít bizonyos információkat vagy szándékokat, és a többféle jel együttesen megkönnyíti a felismerést.” (Buda, 1988) Buda szerint kommunikációs zavarról akkor lehet beszélni, hogyha a redundanciával és intenzitási változtatással sem jön létre megfelelően a kommunikáció, vagyis hogyha kompenzációs törekvéseink ellenére sem sikeres a kommunikáció (vö Buda, im).

A kommunikációs zavar természete

A kommunikáció különböző típusai esetén a zavarok is különböző típusúak lehetnek. Egyfajta tipológiát adhatunk akkor, ha a zavar fennállásának természetét illetően alakítjuk a kategóriákat. Ebben az esetben a zavar három típusú lehet (egy-egy jól érthető példával illusztrálva)

Átmeneti	Tartós	Rendszerszerű
tele szájjal beszél	betegség esetén	vak
hangzavar van a teremben	fizikai állapotból adódóan	siket
sípol a mikrofon		szellemileg fogyatékos

A kommunikációs zavar mértéke

A kommunikációs zavart egy másfajta tipológiában érzékeltetve azt tudjuk kategorizálni, hogy milyen (mekkora) a kommunikációs zavar mértéke.

Teljes kommunikációs képtelenség: eszméletvesztés esetén.

Csaknem teljes: afázia (szemantikus afázia esetén)

Beszűkült kommunikáció: idegen kultúrák találkozása (nyelv nem értése, jelzések, emblémák eltérő értelmezése)

Részleges:

Szellemi fogyatékoság, illetve neurológiai betegségek esetén (mimikai lehetőségek beszűkülése),

Mozgáskorlátozottak (poszturális kommunikáció, térközsabályzás nehezítettsége, gesztus-kommunikáció csökkenése)

Érzékszervi fogyatékoság (bizonyos csatornák használatának beszűkülése, illetve teljes elmaradása – vakság, süketség, némaság)

Pszichopatológiai állapot (konfliktushelyzet, neurotikus viszonyfeszültség, depresszió, skizofrénia, katatónia)

Betegségek- Szindrómák: autizmus, Asperger szindróma, szervi eredetű elváltozások (demencia, alkohol és drog okozta delírium)

Finom zavarok: nyelvi és kulturális szocializációból eredő zavarok

Néhány példa

Az Asperger szindróma – a kommunikáció ágensének zavara

Simon Baron-Cohen a férfiak és a nők közötti különbségeket bemutató könyvében egy matematikaprofesszornál tett látogatását írja le. Richard Borchers 1998-ban kapta meg a Fields-érmét, amit matematikai Nobel-díjként szoktak emlegetni. Borchers tehetséges matematikus volt, de az emberekkel nem tudta magát megérinteni. Az emberek számára titokzatos és érthetetlen lényeknek bizonyultak, akiket nem lehet megérinteni, hiszen nem a matematika szabályai szerint működnek. Ha valaki meglátogatta, teljesen zavarba jött, képtelen volt még egy teljesen hétköznapi beszélgetés szabályainak is megfelelni. Nem értette, hogy ki miért bántódott meg, hogy ki miért lett szomorú, vagy hogy miért tört ki a nevetés a társaság tagjaiból egy-egy jól sikerült bemondás után. Ha valaki elmagyarázta neki, hogy mindez miért történt, akkor képes volt ezt utólag átlátni, és megérinteni, de ezt ott egy adott szituációban képtelen volt megfelelően kezelni.

Baron-Cohen elment meglátogatni a matematikust, miután az egy interjúban Asperger-szindrómásnak (AS) titulálta magát. Az AS a magasan funkcionáló autizmus egy formája, az ebben a kórban szenvedő emberekre jellemzőek az autizmusra utaló vonások, és hogy ehhez gyakran nagyon magas intelligencia társul. Az AS másik kulcsfontosságú tünete a kommunikáció területén nyilvánul meg, mégpedig a másokkal való interakcióra való képtelenségben.

Egy tipikus példa a matematikus professzor életéből

Amikor fiatalkorában egy éjjel nagyon későn jött haza, az édesanyja másnap megkérdezte tőle: „Jaj Richard, hát miért nem telefonáltál nekem, hogy megmondd, hol vagy? Erre a fiú válasza annyi volt: Minek? Én tudtam, hol vagyok.”

A példa pontosan rámutat arra a tényre, hogy az ilyen típusú emberek számára mennyire nincs jelentősége a visszacsatolásnak, hogy mennyire nem értik a társas kapcsolatok működésének dinamikáját. A pszichiáter egy tesztet is elvégeztetett a matematikussal, amely kifejezetten a kommunikációs és társas készségeket mérte. Ennek eredményei igazolták a feltevést, valóban AS-ről volt szó. Messze átlag alatt maradtak pl. a szemből olvasás, az empátia-hányados, a barátság és kapcsolatok fontosságát mérő adatok, ugyanakkor természetesen nagyon magas százalékot ért el a matematikai és rendszerző képességeket mérő teszteken (vö Baron-Cohen, im, 199-209).



Egy másik példa az ágens kommunikációs zavarára

Pszichiáterek által a legtöbbet kutatott, és a kommunikációs zavarra legtöbbször példaként felhozott mentális betegség a skizofrénia (vö Buda im, Watlawick-Beavin-Jackson im).

A skizofrénia kommunikációs zárlata – a katatónia – az az állapot, amikor a testtartás merevséggel, a mimika teljes szegénységével jár. Az arcra a merev szem, kémlelő tekintet lesz jellemző. A katatónia orvosilag úgy értelmezhető, mint a személyiség kétségbeesett kísérlete a kommunikációból való visszahúzódásra. A skizofrén állapot egy másik velejárója éppen ennek ellenkezője: gyerekes viselkedés, ugrándozás, konvenciók felborítása, kihívó öltözködés, festék, erős mimika. Erősen jellemző még erre a kommunikációra a társas helyzet nem adekvát módon történő kommunikációs kezelése. A skizofrén paranoiát jellemzően a téveszmék jellemzik, ilyenkor a cselekvést és a kommunikáció bonyolítását a téveszmék határozzák meg. A paranoid ember körül az interakciós térben támad súlyos zavar. Az elmebetegségek enyhe, vagy kezdeti formáit leginkább a kommunikáció árulja el (mimikaszegénység, mozgásszegénység, vagy éppen ellenkezőleg – túlmozgás).

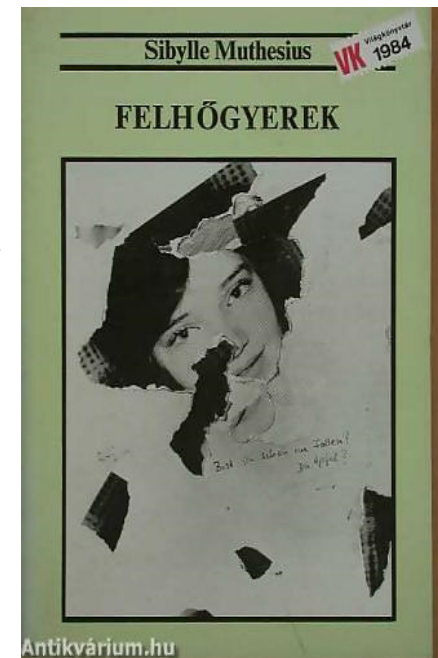


A gyermekek élettani fejlődésére jellemző kommunikációs zavar

A fizikai és pszichikai fejlődés fontos mutatója az, hogy az új és új kommunikációs helyzeteknek való megfelelés által a tanulási folyamat végbemenjen. Ez a folyamat serdülőkorban gyorsul fel és válik nehezzé, hiszen ilyenkor a kommunikációs teljesítmények hirtelen a felnőtt viselkedésmintáknak megfelelő módon kell, hogy megnyilvánuljanak.

A gyerekkori – serdülőkori kommunikációs fejlődésben nagyon sok megakadás fordulhat elő – ez nehézséget jelent a serdülők számára.

Ezek a megakadások lehetnek a későbbi személyiségproblémák alapjai is, a személyiség ezekre a fejlődési szintekre esik vissza a későbbi konfliktusok és frusztrációk hatására. Nagyon jellemző erre az időszakra a káros szokások, nem egyszer szenvedélybetegségek kialakulása, éppen azért, mert ezeken a káros szokásokon keresztül válik nem egyszer könnyebbé egy fiatal számára a kommunikációs kapcsolatteremtés nehézségeivel való megbirkózás (vö Buda, im, 196-203).



Akiknek fontos a kommunikációs zavar

A kommunikációs zavar fogalmával, leírásával ennek típusától, csatornájától, közegétől, kódolásától és dekódolásától függően több tudományterület is foglalkozik. És hogy ez mennyire nem elméleti, hanem mindennapjainkat nagyon is meghatározó és megnehezítő jelenség, azt tanúsítja pl. az a konferencia, ahol főként logopédusok vitatják meg a nyelvi és kommunikációs zavarokat és ezek hatékony kezelési módját.



És hogy mennyire széles is a tárháza a kommunikációs zavarként beazonosított (kategorizált) nyelvi és társadalmi jelenségeknek, arról a Nyelv és Tudomány folyóirat honlapján található linkgyűjtemény tanúskodik:



Felhasznált irodalom

Buda Béla 1988 *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*, Budapest, Membrán

Horányi Özséb 1999 *A személyközi kommunikációról*. In Béres István- Horányi Özséb: (1999) *Társadalmi kommunikáció*. Budapest, Osiris. 1999. 57-85.

Baron-Cohen, Simon 2006 *Elemi különbség. Férfiak, nők és a szélsőséges férfiagy*. Budapest, Osiris.

Watzlawick, Paul-Beavin, Janet-Jackson,Don 2009 *Az emberi érintkezés. Formák, zavarok, paradoxonok*. Budapest, Animula.

Második rész

A kommunikációs zavar forrásai: technikai, személyi, környezeti

A kommunikációs zavarok tipológiája

A kommunikáció zavarairól szóló részt a tananyag többi részében már részletesen ismerttetett tudnivalóhoz kapcsoljuk, úgy, hogy ebben a részben az ezen területen előforduló zavarok bemutatására koncentrálunk. A személyközi kommunikáció vizsgálatának két iránya létezik. Az egyik a személyközi kommunikáció szerkezetét, ennek elemeit és az egyes elemek jellemzőit vizsgálja, a másik pedig a személyközi kommunikáció időbeni lefutását, vagyis a dinamikáját vizsgálja. Ahogy a tananyag bevezetőjében írtuk, minden ami működik, el is romolhat.

A zavar forrása lehet tehát



A személyközi kommunikáció szerkezeti elemeihez köthetően

- Az ágenssel / az ágens szerepeivel / az ágens életvilágával kapcsolatos
- A kommunikátor kommunikációs szükségletétől adódó
- A kommunikátumhoz kapcsolódó
- A kommunikáció kódjaihoz kapcsolódó
- A kommunikáció színtereiből és hálózataiból következő
- A kommunikáció csatornáihoz kapcsolódó

A kommunikációs zavarok tipológiája

A zavar forrása lehet tehát



A személyközi kommunikáció dinamikájához kapcsolódóan

- A kommunikáció felépüléséhez (belebonyolódás és kihátrálás) kapcsolódó
- A kommunikáció törzséhez (forgatókönyvek, stratégiák) kapcsolódó

A kommunikációs zavar típusai

Egy másik tipológia szerint technikai, személyi és környezeti zavarokat különböztethetünk meg

Technikai

- csatornazaj;
- berendezések zajai;
- az információátvitel során előforduló jeltorzulás, mely csökkenti az adatátviteli sebességet is

Személyi

- redundancia, intenzitás alkalmazásával sem jön létre megfelelő minőségű kommunikáció;
- szemantikai zavarok;
- előítélet,
- konfliktushelyzetek,
- bakizás,
- félelem agresszív magatartástól,
- szorongás, lámpaláz;

Környezeti (szervezeti zavarok)

- Egzisztenciális bizonytalanság
- Hatalom
- Szorongás
- Túl sok információ problematikája – szelekció
- A kommunikációs lánc hosszából eredő zavarok – nagyobb a torzítás lehetősége, formális vagy informális a kommunikáció

Finomabb kommunikációs zavarok

Diszlexia: A diszlexia nem minden, csak az írott kommunikációt akadályozza. A diszlexia a tanulási zavarok fogalmkörébe tartozó intelligenciaszinttől független olvasási és helyesírási gyengeséget jelent. Háttérben a központi idegrendszer sérülései, organikus eltérései, érési késése, működési zavara, örökletesség, lelki és környezeti okok állhatnak.

Autizmus: Olyan fejlődési rendellenesség, amely enyhébb esetben az emotív kommunikáció megértésére van hatással.

Szorongás: A szorongás általában lassítja, nehezíti az interperszonális folyamatokat, így a kommunikációt is. A figyelmet túlzottan köti a saját viselkedéshez, így vagy a visszajelentésektől von el figyelmi energiát, vagy pedig a visszajelentésekre figyelve a saját kommunikáció válik görcsösebbé. Ez általában növeli a másik embertől való érzelmi távolságot, és a kapcsolatkötésekben, a kapcsolatszabályozásban válik hátránnyá.

Nem állandóan fellépő kommunikációs zavarok

Funkcionális kommunikatív zavarok: „A gyermekkori-serdülőkori kommunikációs fejlődésben nagyon sok a megakadás (például szociális ingerszegénység, felnőttkori identifikációs minták, családpatológiai állapotok vagy pszichotraumák nyomán), ezért gyakori a kommunikációs éretlenség. A megakadások általában a későbbi regressziók bázisai is, ezekre a fejlődési szintekre esik vissza a személyiség későbbi konfliktusok vagy frusztrációk hatására. A környezet hibás kommunikációs viszonyulása nagyon gyakran akadályozza a fejlődést, ilyenkor általában mindig szorongás is fellép.” (Buda 1994)

Kommunikációs gátlások: A szorongás széles körű elterjedtsége az alkohol és a különféle gyógyszerek világméretű felhasználásának fő oka. Az alkohol hatásáról tudjuk, hogy szorongásoldó, de ezenkívül van egy speciális hatása: a kommunikációs gátlásokat oldja fel elsősorban.

Felhasznált irodalom

Buda Béla 1988 *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Membrán.

Horányi Özséb 1999 *A személyközi kommunikációról*. In Béres István- Horányi Özséb: (1999) *Társadalmi kommunikáció*. Budapest, Osiris. 1999, 57-85.

Harmadik rész

Kommunikációs zavar a kommunikáció matematikai modelljében

A kommunikáció matematikai modellje

„Úgy tűnik, hogy a kommunikációval kapcsolatban három szinten jelentkeznek a problémák: 1. technikai, 2. szemantikai és 3. befolyásolási szinten” – írja Warren Weaver (1977, 17).

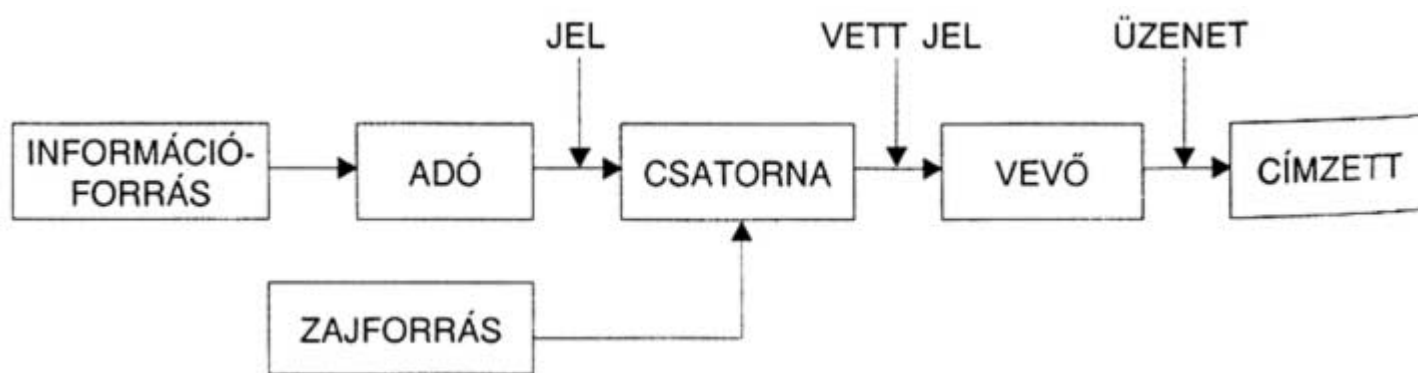
A technikai problémák az információ pontosságával kapcsolatban merülnek fel. Ezek a problémák a kommunikáció minden formájában jelen vannak, az írott beszédnél, a váltakozó szignálnál (hang vagy zene továbbítása telefonon vagy rádión keresztül), vagy váltakozó kétdimenziós struktúra (televízió) esetén.

Szemantikai problémák az adó és a vevő közötti jelentéstulajdonítás során adódhatnak. A szerző egy egészen kiélezett példát hoz ennek megértésére: „Czy pan mnie rozumie” – kérdésre adott válasz: „hai wakatte imasu” (Ért ön engem? Feltétlenül – hangzik a válasz. Az adott példából kiderül, hogy ez semmiképp nem lehetséges, hiszen mindketten más nyelvet beszélnek.)

A befolyásolás, vagy hatékonyság zavarai (problémái) pedig azon a ponton jelentkeznek, hogy a befogadóhoz (vevőhöz) eljuttatott üzenet milyen sikerrel képes előidézni a kívánt viselkedést.

A kommunikáció matematikai modelljét két szerzőhöz szokás kötni. Claude Shannon és Warren Weaver nevéhez. Claude Shannon a Bell Telefontársaságnál dolgozott mérnökként, őt tartjuk az információelmélet atyjának. Weaver (a matematikus) tovább gondolja Shannon elméletét, és magyarázatokkal látja el azt.

A kommunikáció matematikai modelljének szimbolikus ábrázolása



A modell elemei

A rendszer két végpontján az adó és a vevő áll, amelyek a kommunikációs folyamat során adott funkcionális szerepek. Az adó küldi az információt, a vevő pedig fogadja azt. „Az információforrás a lehetséges közlemények egy sorozatából kiválasztja a kívánt közleményt. (Látjuk majd, hogy ez a funkció különösen fontos.) Ezt a közleményt a továbbító átalakítja azzá a jellé (signal), amely áthalad a kommunikációs csatornán a vevőhöz.

A vevő afféle fordított továbbító, amely a továbbított jelet visszaalakítja közleménnyé, s ezt a közleményt „kikézbésíti” rendeltetési helyére. Ha beszélek valakivel az én agyam az információforrás, az övé a rendeltetési hely? A hangberendezésem a továbbító, a ő füle a hozzá kapcsolódó nyolcadik ideggel együtt pedig a vevő” (Weaver im, 18-19)

A tranzaktív modell lényeges eleme a csatorna, ugyanis ennek tulajdonságai meghatározóak a kommunikációra nézve. Ha a csatorna nagyon zajos, sok információ vész el, és a csatorna kapacitásáról függ az, hogy az információtovábbítás során milyen kódolási eljárást lehet alkalmazni.

A zavar előfordulási esetei

A rendszerben előfordulhatnak olyan események, amelyek zavarként jelentkehetnek, ezek a jelhez adódó különböző dolgok, mint pl. a hang torzulása, a zörej, a kép torzulása, vagy továbbítási hiba. A jel minden ilyen típusú megváltozását a modell zajnak nevezi.

A modell szempontjából fontos az információ kifejezés értelmezése: arra vonatkozik, amit az ember mondhat (nem arra, amit csakugyan mond) – vagyis „az információ, amint erre szüntelenül emlékeztetnünk kell, annak mértéke, hogy mekkora a választási szabadságunk egy közlemény kiválasztásában”. (Weaver im, 21)

A választási szabadság nagysága egyenesen aránylik a bizonytalanság növekedésével, hiszen minél nagyon körből tudunk választani, annál kevésbé biztos, hogy jól választottunk. Ugyanakkor nagyon bizonytalanságnál nagyobb az információ is.

A zaj olyan módon befolyásolja az információt, hogy a bizonytalanság növekedésén keresztül növeli az információ mennyiségét, ez pedig úgy tűnik, mintha arra utalna, hogy a zajnak jótékony hatása van. Ha azonban hiba, vagy zajhatás miatt keletkezik a bizonytalanság, az nem jó a kommunikációs folyamat egészének szempontjából.

Képlettel

Weaver a fentiekben leírtakat a kommunikációelmélet matematikai tétele alapján próbálja meg megérteni, magyarázni:

„Tegyük fel, hogy egy C kapacitású zajmentes csatorna információt vesz fel egy H entrópiaforrásból, amikor is az entrópia a forrásból érkező lehetséges közlemények számának felel meg. Ha a C csatornakapacitás nagyobb, mint H , vagy azzal egyenlő, akkor megfelelő kódolási rendszerek kidolgozása esetén a forrás kimenete tetszés szerinti kevés hibával továbbítható a csatornán át. Ha azonban a C csatornakapacitás kisebb, mint H , a forrás entrópiája, akkor lehetetlenség olyan kódokat kidolgozni, amelyek a hibagyakoriságot csekély mértékre csökkentik”. (Weaver, im, 21)

Entrópia - redundancia

Az információt vagy választási szabadságot a szerző entrópiának nevezi, és ennek számolási módját is megadja. A tényleges és a maximális entrópia arányát a forrás viszonylagos entrópiájának nevezi. Ha bizonyos forrás viszonylagos entrópiája mondjuk 0,8, akkor ez azt jelenti, hogy ez a forrás akkor, amikor megválasztja a szimbólumokat valamilyen közlemény megformálására, kb. 80%-osan szabad ahhoz képest, amilyen ugyanezekkel a szimbólumokkal lehetne. A viszonylagos entrópia értékét levonva egyből, az így kapott mennyiséget nevezi a szerző „redundanciának”. Vagyis a közleménynek ez a része fölösleges abban az értelemben, hogyha ez hiányozna, a közlemény lényegileg akkor is teljes volna, vagy legalábbis kiegészíthető lenne (vö Weaver, im, 22).

A szerző egy jó példát hoz a fentiek érvényességének illusztrálására: Az angol nyelv redundanciája 50%, ami azt jelenti, hogy az írás vagy beszéd közben a felhasználó által megválasztott betűknek, illetve szavaknak a fele a felhasználó szabad választásától függ, a másik felét a nyelv statisztikai struktúrája szabja meg - persze ennek beszéd közben nem vagyunk tudatában (vö Weaver, im, 22-23).

A redundancia szerepe

„Mint ahogy az angol nyelv 50%-ban redundáns, a távíró működéséhez szükséges időt kb. felére lehetne csökkenteni megfelelő kódolással, feltéve, hogy zajmentes csatornában továbbítjuk az információt. Ha azonban a csatorna zajos, annak is van bizonyos reális előnye, mert akkor nem olyan kódolást alkalmazunk, amely minden redundanciát kiküszöböl. A megmaradó redundancia ugyanis segít a zaj kiküszöbölésében. Így pl. az angol nyelv nagy redundanciájának köszönhető az, hogy könnyen ki lehet javítani a távirat betűzésekor a továbbítás folyamán keletkezett hibákat.” (Weaver im, 22)



Az elmélet érvényessége

Szerző szerint az előzőekben leírtak olyan kommunikációs rendszerre érvényesek, melyek csekély számú szimbólumból (betű) diszkrét sorozatok használatát tételezték fel. Feltételezhető, hogy az elmélet bonyolultabbá válik, ha folyamatos közleményekre akarjuk alkalmazni, olyanokra mint pl. a beszédhang, amelynek magassága és energiája folytonosan változik.

Weaver itt is egy matematikai tételt hív segítségül. Az emberi hang nulla frekvenciától a W Hz frekvenciáig terjedő sávon belül helyezkedik el. Így bár az emberi hang nagyobb frekvenciát is tartalmaz, kielégítő kommunikáció biztosítható olyan telefoncsatornán, amely csak 4000 Hz-ig terjedő frekvenciákat kezel. 10-12.000 Hz-ig terjedő frekvenciákkal megoldható a szimfonikus zene különlegesen hű rádióközvetítése.

A tétel: Egy T másodperc időtartamú és 0-tól W -ig terjedő tartományon belül maradó frekvenciájú folyamatos jel tökéletesen leírható a $2TW$ elemű számsorral.

A folyamatos kommunikáció esetére kiterjesztett elmélet matematikailag valamivel nehezebb és bonyolultabb ugyan, de nem különbözik lényegesen a diszkrét szimbólumok elméletétől.

Felhasznált irodalom

Kommunikációtudományi Nyitott Enciklopédia

Shannon, Claude- Weaver, Warren 1986 *A kommunikáció matematikai elmélete*.
Budapest, Országos Műszaki Informatikai Központ.

Weaver, Warren 1977. A kommunikáció matematika modellje. In Horányi Özséb szerk.
Kommunikáció I. A kommunikatív jelenség. Budapest, General Press, 17-25.

Negyedik rész

A kommunikáció dinamikus vizsgálatának következtetései a személyközi kommunikáció zavaraira vonatkozóan

A kommunikáció axiómái

A kommunikáció dinamikus vizsgálatainak következtetései magukban foglalják a kommunikáció zavarait is. A kommunikáció alapaxiómáiként emlegetett tételek mentén haladva mutatjuk be az egyes tétel esetén jelentkező zavarokat, ahogy a szerzők is teszik ezt (vö Watzlawick-Beavin-Jackson 2009).

A kompetitív és kooperatív stratégiák c. tananyagban elolvasható, hogy milyen szabályszerűségek alapján lehet a közvetlen emberi kommunikációt leírni – megragadni. Ebben a részben azt mutatjuk be, hogy ezek az elvek hogyan és milyen következményekkel szenvedhetnek zavart.

Sorrendben az egyes axiómákat követve nézzük meg az itt felléphető zavarjelenségeket.

Az axiómák

A kommunikáció szükségszerű: nem lehet nem kommunikálni.

A kommunikáció szükségszerűen többcsatornás és többszintű (első szint: közléstartalom szintje, második szint: kapcsolati szint).

Digitális és analógiás kommunikáció: Mindazok a jelentéstartalmak, amelyen a nem verbális jelentésalakzatokban fejeződnek ki, általában nem foglalhatók szavakba. A nyelvi kommunikáció digitális kód, a nem verbális kommunikáció szimbolikus analógiás kód segítségével megy végbe.

A kommunikáció tagolt, szükségszerűen és állandóan belső tagoltsággal rendelkezik.

A kommunikáció mint folyamat két típusú lehet: egyenrangú vagy egyenlőtlen a résztvevők szempontjából nézve.

A kommunikációban reciprocitás uralkodik, ezt jelenti a válaszkényszer, válaszkölcsönösség elve.

(vö Buda 1988, 131-134, Watzlawick-Beavin-Jackson 2009)

Nem lehet nem kommunikálni

A skizofrén egyén dilemmája: viselkedésével azt akarja kifejezni, hogy nem kommunikál, és azt is tagadnia kell, hogy a tagadás maga is kommunikáció.

Bemutatkozás a pszichiáternél: Anyámnak férjhez kellett mennie, és most ezért vagyok itt.”

Ezzel a mondattal a lány a következőket akarta pszichiáterével közölni:

→ Házasságon kívüli terhességből született

→ Ez a körülmény felelős az ő szellemi állapotáért

→ „Kellett menni” utalás a kor szokásaira, az anyjára rákényszerített elhamarkodott házasságra, és hogy ezt az anya elutasította és a lányát okolta érte

→ Az „itt” utalás vonatkozik az ő létére (amiért valójában hálás is az anyjának), de mivel az anyja nem akarta őt, az egész kényszer miatti vádaskodás következtében van a pszichiáternél.

A szerzők így határozzák meg a skizofrén beszédet: „Szkizofrén” tehát az a beszéd, amely a beszélgető társra hagyja, hogy saját maga válasszon egyet a sok lehetséges jelentés közül, melyek nemcsak különböznek egymástól, hanem még össze sem lehet keverni őket.” (Watzlawick-Beavin-Jackson , im, 53)

Ezekben az esetekben a zavar oka leginkább az, hogy a közlés néhány, vagy akár összes jelentése cáfolhatóvá válik ily módon.

Egy másik példa

Egy másik példát – egy fordított helyzetre az Alice tükörországban c. könyvből hoznak a szerzők, ahol a főszereplő kislány világos közléseit a Fekete és Fehér Királynő agy mosással forgatja ki. A beszélgetés lényege (az abszurditásán érzékeltetésén túl), hogy azzal vádolják Alice-t, hogy valamit le akar tagadni, és ez a szándékot az elmeállapotának tulajdonítják.

- De hát semmi értelme....kezde Alice a védekezést, de a Fekete Királynő közbevágott:
- Pontosan ezt kifogásolom! Hogy semmi értelméd! Mit gondolsz, mi haszna van egy értelem nélküli gyereknek? Még egy viccnél is lényeges, hogy értelem legyen, egy gyerek pedig fontosabb egy viccnél, remélem. Ezt akkor sem tagadhatod, ha a fejed tetejére állsz.
- Nem szoktam a fejem tetejére állva tagadni – vetette ellen Alice.
- Senki sem állította, hogy szoktál – mondta a Fekete Királynő – én csak azt mondtam, hogy akkor sem tagadhatod.
- Olyan lelkiállapotban van, hogy mindenképpen tagadni szeretne valamit, csak azt nem tudja, mit.
- Rosszindulatú, ellenszenves természet – jegyezte meg a Fekete Királynő, és ezután egy-két perces kínos csend keletkezett (Caroll cit Watzlawick-Beavin-Jackson im, 53-54)

Skizofrén családi kommunikáció?

Watzlawick találóan jegyzi meg, hogy a beszélgetés kísértetiesen hasonlít a skizofrén családi kommunikációra, logikátlan kommunikációk pragmatikai hatásáról beszél.

A két fenti példa csak a szemléltetés miatt volt pszichiátriai és irodalmi példázatú, a szerzők szerint ez nagyon is jellemző a hétköznapi kommunikációra, akkor, amikor a beszélő szeretné elkerülni a kommunikációban benne rejlő állásfoglalást. Ez lehet elutasítás, kényszerű elfogadás, és elértéktelenítés és tünet mint kommunikáció (amikor valami pl. álmosnak, süketnek teteti magát).

További információk a témáról:



Zavarok a tartalmi és kapcsolati oldal területén

Egy terápiás ülésen egy házaspár beszámolt egyik veszekedésük okáról. A férj egyedül volt otthon, amikor is barátja hívta telefonon és mondta neki, hogy a környékükön lesz dolga. A férj gondolkodás nélkül felajánlotta neki vendégszobájukat, ahogy korábban is mindig tette, amikor az ismerős a környékükön járt. Amikor a feleség hazaért és erről értesült, heves veszekedés tört ki, és a feleség nagyon mérges volt, hogy miért döntött a férje az ő megkérdezése nélkül. A pszichiáternél folytatott beszélgetés során kiderült, hogy ő is ugyanígy tett volna a férje helyében, mégis nagyon dühös volt. Mindketten elképedtek azon, hogy ugyanarról a kérdésről egyszerre van ugyanazon és mégis eltérő véleményük.

Valójában az eset két dologról szól. A kommunikáció tartalmi és kapcsolati oldaláról. A tartalmi oldal, a meghívás, erről tudnak kommunikálni. A másik már a kapcsolatukra vonatkozik, arra ugyanis, hogy vajon joga van-e bármelyiküknek döntést hoznia a másik megkérdezése nélkül. Ennél az utóbbi ténynél már a köztük lévő kapcsolati kommunikációról van szó –vagyis a viszonyokról (tartalmi és viszony sík). A kérdés tárgyalásánál mindketten hajlamosak arra, hogy a tartalmi szintre fókuszáljanak (amiben egyetértenek) és nem a viszonszintre, ahol is eltérően gondolkodnak.

Az eseménysor központozása

„...az eseménysor ellentmondásos központozása adott körülmények között ahhoz vezet, hogy a pár – egyetlen elfogadható magyarázatként – egymást vádolja rosszindulattal vagy örültséggel.” Ilyen helyzet adódhat abból, hogyha azt tételezzük valakiről, hogy az tud valamit, aminek mi a birtokában vagyunk. A valóság viszont az, hogy nem tudhat róla, mert nem kapta meg az információt. A becslések szerint mp-ként kb. 10.000 kívülről és belülről fakadó érzékletet fogadunk be. Emiatt szükség van az észlelések erőteljes szelektálására, különben képtelenek lennénk gondolkodni. Az azonban, hogy mi a lényeges és mi a lényegtelen egyéenként nagyon különböző és tudaton kívüli.

„Amit mi szubjektíven valóságnak érzékelünk, a saját központozásunk eredménye. A központozásos konfliktusoknak a szerzők szerint az lehet a magja, hogy mindannyian azt gondoljuk (mély és erős meggyőződéssel), hogy egy valóság van, hogy a világ olyan, amilyenek én látom. „Amit a megzavart kommunikáció összes ilyen esetében megfigyelhetünk, nem egyéb, mint egy káros kör megalapozódása, amelyet nem lehet addig megszakítani, ameddig a partnerek kommunikációja nem lesz maga is tárgya kommunikációjuknak, azaz, amíg nem kezdenek el metakommunikálni.” (Watzlawick-Beavin-Jackson im, 69)

Fordítási hibák a digitális és analóg érintkezés között

A szerzők az itt előforduló zavarok illusztrálására egy regényből hoznak egy történetet. A boldog verebek kapuja c. regény egy olyan történetét, mely arról szól, hogy egy európai fiatalember a két világháború között Pekingben megtanult mandarinul. Mestere egy alkalommal azt a feladatot adta számára, hogy fordítson le egy három írásjelből álló mondatot. A három jel értelmét helyesen ismerte fel: gömbölyödés, ülni és víz – s e három fogalomból ezt a kijelentést rakta össze: valaki ülőfürdőt vesz. Professzora ezen mérhetetlenül felháborodott, mivel a három írásjel a tengeri naplemente különösen lírai leírása akart lenni (az adott kultúrán belül legalábbis ezt jelentette).

Az analóg kommunikáció anyagából sok összekötő elem hiányzik, amelyre a digitális nyelv morfológiája és szintaxisa épül. Amikor analóg közléseket kell digitális nyelvre átültetni, a fordítónak ezeket az elemeket ki kell egészítenie és egybe kell fűznie, hogy a valódi értelmüket elnyerjék. Az analóg kommunikációs anyag sokszor nagyon különböző és sokszor egymással összeegyeztethetetlen digitalizációkat tesz lehetővé. A fordításnál ugyanis mind a küldő, mind a befogadó hajlamos arra, hogy az egyéni látásmódjával egybecsengő digitalizációkat részesítse előnyben.

Néhány példa

Az ajándékozás. Az, hogy ennek az ajándéknak az illető milyen jelentést tulajdonít, (megvesztegetés, jóvátétel, széptevés stb.) az attól a felfogástól függ, amelyet a jelentéstulajdonító az ajándékozóhoz fűződő kapcsolatáról táplál. Erre jó példa az az eset, amikor az a férj, aki nem szokott virágot hozni, egyszer csak beállít egy csokorral. A feleség egyből meggyanúsítja azzal, hogy biztosan elkövetett ellene valamit.

Hogy is értjük a másik kérését?



A szimmetrikus és a komplementer kölcsönhatások zavarai

„Mind az egyének, mind a nemzetek, úgy tűnik, az egyenlőséget (szimmetriát) akkor találják leginkább megnyugtatónak, ha – Orwell híres mondását kölcsönvéve – „egy kissé egyenlőbbnek” érzik magukat a többiekénél.” Ennek a törekvésnek köszönhetően egyre valószínűtlenebbé válik a szimmetria, amíg beköszönt a stabilitás elvesztésének állapota. Házassági konfliktusoknál gyakran megfigyelhető, hogy a felek az egymásnak feszülésük állapotában eléri a végpontot (testi és érzelmi kimerültség állapota), majd ezt követően fegyverszünet következik be, hogy kellőképpen összeszedhessék magukat az újabb menetre.

A komplementaritás zavarai a másik fél elutasítása helyett annak elértéktelenítésén alapulnak. „Egy, a komplementer viszonyban jellegzetes gond akkor keletkezik, ha A. partner B.-től az ő (vagyis A.) önmeghatározásának megerősítését várja el, ez viszont ellentmond annak a képnek, melyet B. alkotott A-ról. B egy sajátos kényszerhelyzetbe kerül: kénytelen a saját önmeghatározását úgy módosítani, amivel kiegészítheti és ezzel hitelesítheti A. öndefinícióját, mert komplementer kapcsolatok természetéből adódóan valamely önmeghatározása csak akkor tartható fenn, ha a másik fél eljátssza a megfelelő kiegészítő szerepet” (Watzlawick-Beavin-Jackson , im, 7)

Egy jó példa

Erre nagyon jó példákat lehet találni az anya-gyermek kapcsolatokból. Ha ugyanis a kapcsolat megreked egy szinten, nem képes a gyerek számára a fejlődéséhez szükséges kapaszkodókat megadni. Ez érvényes minden olyan kapcsolatra, amely anakronisztikusan megmerevedik, vagy fordítva, túl korán módosul.



Felhasznált irodalom

Watzlawick, Paul-Beavin, Janet-Jackson, Don 2009 *Az emberi érintkezés. Formák, zavarok, paradoxonok.* Budapest, Animula.

Ötödik rész

Kommunikációs zavar a verbális kommunikációban

Születéstől fennálló nyelvi és kommunikációs zavarok

A hang-, beszéd-, és nyelvi zavar gátolja az egyén és a környezete közötti interakciót és az alkalmazkodást. Előfordulhat, hogy a beszéd és nyelvi fejlődés különböző okok, károsodások következményeként nem indul meg, lassan indul meg, kórosan késik, vagy hogy gyereknél a már kialakult beszédük/nyelvük szenved különféle szinteken sérülést annak ellenére, hogy hallásuk ép. A fellépő kommunikációs zavar a nyelv verbális és grafikus formáit, valamint a személyiség fejlődését egyaránt érintheti. Ezek az ún. elsődlegesen kialakuló kommunikációs zavarok, amelyek a beszédsérülés következményeként jelennek meg jellemző tüneteikkel.

Elsősorban:

- a hangadásban,
- a hangzó beszédben,
- a beszédfolyamatosság felbomlásában,
- a beszéd megértésében és kivitelezésében,
- valamint az olvasás, írás, számolás területén

Élettani beszédhiba-zavarok

Ami a legkevesebb kezelést igénylő beszédhiba, azok az ún. élettani beszédhibák, amelyek lehetnek nyelvi és beszédzavarok egyaránt. Az élettani pöszeség, az anyanyelvi hang és fonémarendszer bizonytalanságára vezethető vissza. Az élettani dadogás a beszéd folytonosságának hibája, amikor is nincs meg a kellő harmónia, összhang a beszédkészítés és a beszédmozgások között. A negatív környezeti hatás következtében kialakulhat valódi dadogás.

Nyelvi-kommunikációs problémák a mai világban:



A verbális kommunikációban keletkező zavarok áthidalása

A következőkben bemutatunk egy a gyakorlatban bevált módszert, amely alkalmas arra, hogy a verbális kommunikációban keletkező zavarokat kiküszöbölje, áthidalja.

„1985-ben egy német gyógypedagógiai intézetben találkoztam először olyan gyermekekkel, akik különböző akadályozottságok miatt nem tudtak beszélni. Közülük is kitűnt egy kisfiú, akinél úgy éreztem, hogy sokat megértett szavainkból, de beszéd híján egy zárt világban élt. Kulcsot keresve világához, megpróbáltunk olyan jelekkel kommunikálni vele, amelyeket a jelnyelvből vettünk át.” (Erdélyi, 2009)

Így indult az a kísérlet, amely bár jelnyelvi alapokon, de mégis más jelekkel kommunikálva próbálta meg felvenni a kapcsolatot azokkal a gyerekekkel, akik esetében a „zárt világot” szeretették volna a szakemberek nyitottá tenni. Miért is volt erre szükség? „...a kommunikáció legfontosabb tulajdonsága, hogy környezetünkkel gondolatokat tudjunk cserélni, és hogy képesek legyünk hatékonyan befolyásolni azt” – ezt csak abban az esetben lehet, hogyha a nyelv helyett álló jelrendszer képes ezeket a funkciókat betölteni. Vagyis a rendelkezésre álló jelrendszereket egységesíteni kell. Ennek a törekvésnek az eredményeképp született meg Németországban 1991-ben az egyesített „Nézd a kezem” gesztusnyelvrendszer első változata. Magyarországon először Erdélyi Andrea próbálta meghonosítani. Ezt nemcsak a gyakorlatban, de elméleti megalapozottsággal próbálta meg elérni, ahol is a jelnyelvi rendszereket kommunikációs modellek alapján értelmezni: az augmentatív és alternatív kommunikáció új lehetőségeiről írt (vö Erdélyi, 2009).

A kommunikációs zavar társas viselkedésbéli megnyilvánulása

Erdélyi Andrea könyvében ismerteti a német M. történetét. Ötéves, látássérült és értelmileg akadályozott gyerek, aki bár hallott, nem beszélt. Időnként az autistákra emlékeztető viselkedési tüneteket produkált és viselkedésével igencsak próbára tette terapeutáit és gondozóit. A legtöbb gond az étkezés idején jelentkezett. A nevelők nem tudtak arról meggyőződni, hogy a kisfiú már jóllakott (mert sokszor elsöpörte a kiürült tányért, de utána a szomszédjai tányérjáról lopkodta el az ennivalót). Ezek az ismétlődő konfliktusok mutattak rá arra, hogy mennyire fontos lenne mind a gyerek, mind a felnőttek szempontjából a kommunikáció. Mivel a kisfiú látássérült volt, ezért olyan eszközrendszert kellett (ki)találni és alkalmazni, amelyet sérülései és sajátos helyzetet ellenére megért és alkalmazni is tud. Az alapot egy a siketek számára használt jelnyelvszótár jelentette. Innen vettek át számos jelet, és arra törekedtek, hogy olyan jeleket határozzanak meg és alkalmazzanak, amelyek tapintás útján is jól „dekódolhatók”. A fiú hamar felfogta a jelek jelentését, és alkalmazta is ezeket. 1,5 év alatt a szókincse nagyon gyorsan fejlődött. A könyv szerzője beszámol arról, hogy két évvel később, amikor újra találkozott a kisfiúval, az már hangosan beszélt és nem volt a jelekre utalva. Még a kezdeti autizmusra utaló viselkedésmódja is eltűnt (vö Erdélyi, 2009, 9).

A gesztusrendszer előnyei

A „Nézd a kezem” elnevezésű gesztusjelrendszer alkalmas arra, hogy a magyar kulturális és nyelvi kommunikáció sajátosságait figyelembe véve két területén jelentkező kommunikációs zavarra megoldást nyújtson:

Az értelmileg és halmozottan akadályozott, nem beszélő emberek kommunikációját teszi lehetővé különböző élethelyzetekben

Biztosítja a vallásos életben való részvételt.

Történeti áttekintés a gesztusnyelv hazai bevezetéséről:



Az axiómák érvényességének vizsgálata

Erdélyi megvizsgálja az értelmileg és halmozottan akadályozott emberek kommunikációját Watlawick öt legfontosabb axiómája alapján.

Bár határozottan azt állítja, hogy az elméletnek gyümölcsöző hatása volt az akadályozott emberek kommunikációjának vizsgálatára, de mégis némileg módosított értelemben lehet ezeket az axiómákat érvényesnek tekinteni.

Első és második axióma

Nem lehetséges nem kommunikálni.

A halmozottan akadályozott emberek sokszor nem szándékosan kommunikálnak, a feladó felismerhető módon szándék nélkül kommunikál, amit azonban a „címzett” kommunikációként értelmezhet (...) elképzelhető, hogy létrejöhetnek olyan interakcióformák, amelyek egy-egy törekvést nyomatékosítanak és összefügghetnek a kommunikáció hiányosságával. Ezért Erdélyi azt javasolja, hogy az axiómát fogalmazzák át a következőképpen: Nincs senki, aki nem tudna kommunikálni (vö Erdélyi, im 48-50).

Tartalmi és viszony aspektus: A második axióma a kommunikáció tartalmi és viszony aspektusaira vonatkozik, mégpedig úgy, hogy a viszonyaspektus mint metakommunikáció határozza meg a kommunikáció tartalmi vonatkozásait. Ez a gesztusnyelvvel kapcsolatban azt jelenti, hogy ennek a jelrendszernek tartalmaznia kell mindkét kommunikációs szempont szerinti gesztusjeleket. Az egyéni szókincs összeállításakor mindkét vonatkozást figyelembe kell venni, mert különben sérül az egyén kifejező készlete (vö Erdélyi, im, 50).

Harmadik és negyedik axióma.

Az események következményeinek interpunkciója.

Egyszerűbben: mindkét fél úgy véli, ő azért akadékoskodik, mert a másik visszahúzódik. Nem beszélő, akadályozott egyénnel való bánásmód esetén nagyon gyakoriak azok az interpunkciók, amikor is a beszélő azért nem próbál meg kommunikálni a beszédben akadályozott személlyel, vagy nem kísérli meg fejleszteni őt, hiszen úgysem fog semmilyen reakciók kiváltani. A nem beszélő gyerek pedig azért hagyja abba a kommunikációs kísérleteit, mert nem értik meg és nem erősítik meg abban, hogy megéri a próbálkozást (Erdélyi, im, 50-51).

Digitális és analóg kommunikáció. Az értelmileg súlyos fokban és halmozottan akadályozott személyek elsődlegesen analóg kommunikációt használnak. Érzelmüket, jó vagy rossz közérzetüket legtöbbször hangok, mimika, gesztusok, könnyek vagy nevetés formájában tudják kifejezni. Nagyon gyakori, hogy sokkal fogékonyabbak a másik ember analóg közlései iránt. Ennek az az oka, hogy a digitális nyelvi csatorna nem, vagy korlátozottan áll a sérült személyek rendelkezésére. Így az analóg csatornán keresztüli üzenet-vétel és üzenettovábbítás lesz a meghatározó. A gesztusnyelvi kommunikáció alapvetően a digitális területhez tartozik, de átfedések vannak a nem-verbális kommunikáció analóg jelzéseivel is (Erdélyi, im, 52-54).

Ötödik axióma

Szimmetrikus és komplementer interakciók.

Az akadályozott személy és az őt ápoló vagy oktató felnőtt közötti kapcsolat alapvetően komplementer jellegű. Ez akkor válhat problematikusá, ha a segítő egyre inkább átveszi az irányítást, ezzel még kiszolgáltatottabbá teszi a sérült személyt.

„Ha tényleg szeretnénk elérni azt – írja Erdélyi – hogy egy akadályozott egyén kommunikációja, interakciói, önállósága, függetlensége stb. fejlődjenek, akkor szimmetrikusabb kommunikáción kell fáradoznunk. ...A segítőnek azonban keresnie kell a szimetriához vezető úton azokat a kommunikációs csatornákat, amelyek megfelelnek az akadályozott egyénnek.” (Erdélyi, im, 55)

Az ily módon támogatott sérült gyerekek a gesztusjelek alkalmazását követően bizonyos idő elteltével már hangzó nyelven is elkezdnek kommunikálni (vö Erdélyi, im, 54-55).

A nyelvi képesség zavara baleset / betegség következtében

Mi teszi az embert emberré? Az a nyelvi képesség, amely megkülönbözteti más élőlényektől. A nyelv alkalmas arra, hogy a külvilágból érkező információkat az emberek ezen keresztül kódolva megértsék és közvetítsék. A megértést az teszi lehetővé, hogy a kódolás és dekódolás szabályait egy közösség hozza létre, alakítja ki és örökíti tovább. Ugyanakkor a megértésben fontos szerepet játszanak a verbális információt kiegészítő nem-verbális elemek is. A nyelvi képesség feltétele a sikeres nyelvi tevékenységnek, de ugyanakkor maga a képesség is folyamatosan fejlődik a nyelv használata által.

Az egyik leggyakoribb civilizációs betegség a stroke (agyvérzés). Ami miatt ebben a tananyagban helyet kapott ennek említése, az a kommunikációs zavarral (beszéd, megértés, reprodukálás) való kapcsolódása. Fontos, hogy a beteg az agyvérzés után mihamarabb kórházba kerüljön, és elkezdjék a kezelését. Néhány nagyon apró utasítás végrehajtását lehet kérni az általunk gyanúsnak tartott betegektől. Az egyik ilyen utasítás épp a beszédre való képességgel (képtelenséggel) függ össze. Ez egyrészt lehet felfogási, de lehet reprodukálási képtelenség is. Gyanú esetén a beteggel egyszerű mondatot kell elisméltetni. Ha a szavak összefolynak, vagy nem találja az illető a megfelelő szavakat, akkor nagy a gyanúja a stroke megtörténtének. Ez azzal magyarázható, hogy az agy sérülése következtében probléma (zavar) történt a nyelvi képességekben.

Az afázia

A beszédfejlődés befejeződése után történhetnek - balesetek, agyi katasztrófák - amelyben az agy meghatározott területei sérülnek. Gyerekeknél ez általában baleset, felnőtteknél pedig agyvérzés, agyi infarktus után sérülhet a meglévő nyelvi rendszer. Ez kiterjedhet a beszélt és írott nyelvre egyaránt.

„A francia Paul Broca 1861-ben a Francia Antropológiai Társaság előtt Párizsban bemutatta egy betege agyát, akinek a jobb testfele bénult volt, és a *tan-tan* szó ismétlésén meg pár káromkodáson kívül mást nem volt képes mondani, viszont értette a hozzá intézett beszédet, intellektusa ép maradt. Halála után Broca felboncolta: a homloklebény harmadik agytekervénye hátsó részén talált károsodást, a Sylvius árok mélyébe hatoló tyúktojásnyi cisztás elváltozást. Ebből arra következtetett, hogy (jobbkezes személyeknél) a beszéd kivitelező apparátusa az agy bal homloklebényének egyik területével, a második és harmadik homloki agytekervény hátsó harmadával van kapcsolatban. Az így feltárt régiót ma Broca területnek nevezik.” (Bánréti, é.n.)

Azt a nyelvi képességzavart nevezzük afáziának, amikor is az egyén korábban már rendelkezett nyelvi képességrendszerrel, de ezt az életének egy későbbi szakaszában baleset, vagy betegség miatt elveszíti. Az afázia esetében pontosan beazonosítható, hogy az agy melyik területén alakult ki a sérülés.

Az afázia típusai

Attól függően, hogy az agysérülés mekkora és milyen területen helyezkedik el, többféle afázia is létezik. Ezeket a típusokat diagnosztáikról, illetve funkciózavaraikról nevezték el.

Broca afázia: A beszédprodukciónak zavarát jellemzi. Mondatrészeket produkál, el-el akad, lassú beszéd, szótalálási nehézségek, hiányzó ragok és toldalékok, artikulációs hibák, viszonylag ép beszédértés. A föltételezett deficit: a beszédtervező és produkáló rendszer zavarai.

Wernicke afázia: A hangzó beszéd megértésének zavar, folyamatos beszéd, ami gyakran értelmetlen, halandzsaszerű. Zavarok a szavak hangalakjának és morfológiai szerkezetének a produkálásában, téves szóhelyettesítések. A föltételezett deficit: zavarok a szavak hangalakja állandó reprezentációjának az elérhetőségében, vagy a szavak hangalakja reprezentációjának részleges törlődése.

Anómikus afázia: Képtelenség bizonyos szavak, főként köznevek produkálására, értési problémák. A föltételezett deficit: a szavak jelentésreprezentációja és hangalaki reprezentációja szétválik, nem képes a beteg a kettőt összekapcsolni.



További típusok

Vezetékes (kondukciós) afázia: Alapvető tünetek: zavarok a mondatok, szavak megismétlésében és a fluens spontán beszédben, fonemikus parafáziák, téves fonémacserék. A föltételezett deficit: a szavak hangalakja reprezentációjának és a beszédprodukáló mechanizmusnak a szétválása.

Transzkortikális motoros afázia: Alapvető tünetek: a Broca afáziához hasonló, zavart, töredezett, el-elakadó spontán beszéd, de jobb az artikuláció és viszonylag épen megőrzött a mondat megismétlési képesség. A föltételezett deficit: a szavak és mondatok jelentésreprezentációinak és a motoros beszédprodukáló rendszernek a szétválása.

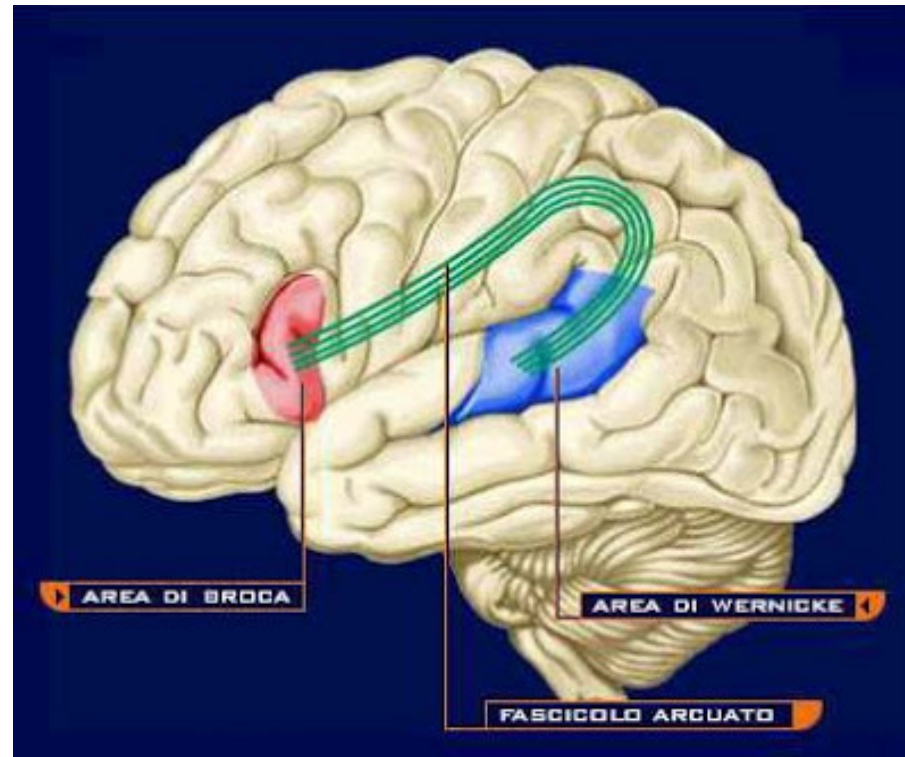
Transzkortikális szenzoros afázia: Alapvető tünetek: zavarok a szavak megértésében, de viszonylag épen megőrzött mondatismétlési képesség. A föltételezett deficit: a szavak jelentése nem aktiválható vagy zavarok vannak a szójelentések aktiválásában annak ellenére, hogy az elhangzó szavakat felismerik.

Globális afázia: Alapvető tünetek: súlyos zavarok valamennyi nyelvi funkcióban, alig van, vagy egyáltalán nincsen beszédprodukció, a beszédmegértés nagyon korlátozott. A föltételezett deficit: a nyelvi produkáló és feldolgozó rendszer összeomlása.

Bővebben lásd Bánréti Zoltán kéziratát az afáziáról:



Sematikus ábra az érintett agyi területekről



Felhasznált irodalom

Erdélyi Andrea 2009 *A gesztusnyelv kommunikációelméleti alapjai*. Budapest, ELTE Eötvös Kiadó.

Bánréti Zoltán én. *Az afázia* (kézirat)

Tancz Tünde: *A kommunikáció és a nyelv fejlődése kora gyermekkorban*. (Hálózati közlés) http://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/kommunikacio_es_fejlodes/index.html

Hatodik rész

A kulturális különbségből fakadó kommunikációs zavarok

Kulturális találkozások

Számos kultúrában - és általában a magasabb társadalmi rétegekben – hosszú távú szerveződő sémák figyelhetők meg az énprezentáció gyakorlatában, ezek elég hatékonyan tudják szabályozni a kivetített énképet, a személyközi benyomás, impresszió felszínét, különféle akadályok és kihívások esetén is (Buda 2002, 177) .

Ezek a sémák kapcsolatot biztosítanak a korábbi kommunikációs szekvenciákkal. Más kultúrákban ezek a sémák rugalmas, könnyű eligazítást adnak a mindennapi kommunikációban, Magyarországon aránylag merev belső program irányt (önfeltárás, intim közlés), ez a nyelvi problémákon túl is okozhat zavart más kultúrában szocializálódott egyénekekkel való kommunikációs kapcsolatokban.

Az idegen a tudásszociológia alapján

Alfred Schütz a tudásszociológia felől közelítve elemzi az idegen más kultúrában való kommunikációjának zavarait. Vizsgálódásait a mindennapi élet világában cselekvő és gondolkodó ember tudásának szerkezete felől indítja. Ez a tudás heterogén, inkohereus, inkonzisztens, és csak részleteiben tiszta. Fontos jelentőséget tulajdonít a társadalmi szerepeknek. Ez a tudás egy csoport tagjai számára a köztük megvalósuló interakciókhoz teljes mértékig elegendő, hiszen mindannyian ugyanarra a valóságra vonatkoztatják. Vannak azonban helyzetek, amikor ez a tudás nem bizonyul megfelelőnek.

Ezt mindig a körülmények változása okozza (társadalmi élet változás, más típusú problémák, korábbi tapasztalatok elégtelen volta). Az idegen nem osztozik ebben a csoporttudásban, amit a tagok magától értetődőnek vélnék, az számára nagyon sokszor megkérdőjelezendő. Amint valaki egy új környezetbe kerül, a korábban csoportszinten jól működő értelmezési sémái nem működnek, korábbi tájékozási sémái nem használhatók. Az idegen – véli Schütz – nem tudja átvenni másik csoport mintáját, csak lefordítani képes ezeket a mintákat. Mivel azonban ezek a minták a csoport által létrehozottak, nyilvánvaló, hogy legtökéletesebben a csoport „érti és beszél” ezeket a mintákat, így az ő fordítása legnagyobb jóakarattal is csak valamiféle utánzás lehet, nem pedig valódi tudás.

Szorongás és bizonytalanság-kezelés

Bill Gudykunst lélektani oldalról közelíti meg az idegennel való találkozást, és annak leírására vállalkozik, hogy ilyenkor mit élnek át az érzelmek szintjén mi történik az egyéneknél. Gudykunst, aki létrehozott/megalkotott egy modellt, amelyben azt vizsgálja, hogy mi történik akkor, amikor egy adott kulturális csoport tagjai és a csoporttól különböző emberek („idegenek”) találkoznak. A szorongás- és bizonytalanságkezelés nevet viselő elmélet egy adott kulturális csoport tagjai és az idegenek közti találkozásokról foglalkozik.

Hangsúlyos azonban, hogy Gudykunst feltételezése szerint két kultúra találkozásakor legalább egy személy idegennek minősül. A találkozás kezdeti pillanataiban a másik kultúra szempontjából idegennek minősülő személy a szorongás és a bizonytalanság érzését éli át, hiszen nincsenek támpontjaik arra vonatkozóan, hogy hogyan kell viselkedniük, hogyan fogadják majd kommunikációjukat. „Bár az idegenek és az adott közösség tagjai minden új interperszonális helyzetben tapasztalnak némi szorongást és bizonytalanságot, amikor különböző kultúrákhoz tartozó személyek ténylegesen kapcsolatba kerülnek egymással, az idegenek sokkal inkább tudatában vannak kulturális különbözőségüknek. Az individuális különbségek jelentőségének rovására hajlamosak túlhangsúlyozni a kulturális identitás hatását az idegen kultúra tagjainak viselkedésében.” (Griffin, 2001, 402).

A zavar leküzdése a félreértés csökkentésén keresztül

Gudykunst szerint a félreértés csökkentése nem könnyű feladat, különösképpen akkor, ha az idegen egy teljesen eltérő kultúra tagja. A találkozás érzelmi oldala a szorongásban ragadhat meg, míg a kognitív oldal a bizonytalansággal kapcsolatos jellemzőkben. Gudykunst harminchét különálló axiómával határozza meg a szorongás és bizonytalanság szintjét befolyásoló tényezőket.

Alaptételeit úgy próbálta megfogalmazni, hogy azok tükrözzék, mit kell egy idegennek tennie a hatékonyságot veszélyeztető félelem és tudatlanság csökkentése érdekében. Az axiómákat lehet bizonyos a megismerésben fontos kategóriák alá sorolni. Az egyik ilyen szempont a motivációs tényezők figyelembevétele, hiszen a megismerésben, a másik kultúrájának elfogadásában fontos szerepe lehet annak, hogy akarjuk-e ezt a folyamatot, szándékunkban áll-e a másik megismerése.

Az ismereti tényezők arra vonatkoznak, hogy megkeressük a személyes hasonlóságokat önmagunk és az idegenek között. Minél kevesebb a különbözőség, annál alacsonyabb lesz a szorongás szintje. A készségnek is fontos szerepe van a közeledésben, hiszen minél jobban tolerálja valaki a félreérthetőséget, annál könnyebben lesz úrrá a szorongásán, illetve hajlandó előre végig gondolni a cselekvéseit (vö Griffin, im 401-412).

A kulturális találkozások okozta zavarok feloldása

A kulturális találkozások a kutatók oldaláról számos kérdést vetettek fel. A szociálpszichológus Gardner teszi fel azt a kérdést, hogy „...mily mértékben lehetséges valójában valamely kultúra szakértő ismerője számára egy másik kultúrából érkező személyekkel érintkezni, kommunikálni?”

Erre ma már egy kultúrakutató is azt válaszolja (számos tereptapasztalatától megerősítve), hogy olyan személyiségjegyekkel kell rendelkezni, mint az integritás, stabilitás, különleges intuitív és beleérző képességek, de abban a kutatók egyetértenek, hogyha nem is könnyű ezeket a típusú képességeket (kompetencia-területet) fejleszteni, azért nem lehetetlen (vö Boglár-Papp, 2007).

Az egyén elsajátíthatja, hogy hogyan tud hatékonyan és megfelelő módon kommunikálni interkulturális helyzetekben, hogyha megfelelők ehhez interkulturális készségei, tudásai és attitűdjei. Ennek fontos elemei: a megértés, a megfelelő önértékelés, az alkalmazkodás, és a nyitottság. Kutatók az egyre bővülő intelligenciaformák közé felvették a kulturális intelligencia fogalmát is, amely arra vonatkozik, hogy egy személy mennyire képes hatékonyan alkalmazkodni egy új kulturális környezethez. Ennek három tényezője van: kognitív, motivációs, viselkedési. Ennek mindhárom tényezője fejleszthető. Természetesen legkönnyebben a kognitív, és legnehezebben a viselkedési tényezők fejleszthetők.

Interkulturális kommunikatív kompetencia

Az interkulturális kommunikatív kompetencia fejlesztése nem könnyű feladat. Az interkulturális szféra nagyon gazdag, és nagyon különböző kérdéscsoportok tartoznak ide. Ide tartozik a nyelvi kompetencia, az interkulturális ismeretek halmaza, és azok a készségek (megfigyelés, közvetítés, megértés), attitűdök (érdeklődés, nyitottság, előítélet mentesség), amelyek segítségével az emberek képesek „közlekedni” és kommunikálni kultúrák között, és más, a sajátjuktól eltérő kulturális közegben. A kompetencia-fejlesztés kérdése leginkább a nyelvtanítás keretei között vetődött fel, mind kutatások, mind oktatási segédanyagok bizonyítják ennek jogosultságát (Lázár-Huber-Lussier- S. Matei-Peck é.n.)

Léteznek ma már olyan tréningek is, ahol a tapasztalatban is lehet olyan megoldandó feladatok elé állítani a résztvevőket, amelyek az interkulturális kompetencia fejlesztésére alkalmasak.



Felhasznált irodalom

Buda Béla 2002 *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Membrán.

Griffin, Em 2001 *Bevezetés a kommunikációelméletbe*. Budapest, Harmat.

Korpics Márta: *Az interkulturális kommunikáció* (hálózati közlemény)

http://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/interkult_komm/start.html

Papp Richárd-Boglár Lajos 2007 *A tükör két oldala. Bevezetés a kulturális antropológiába*. Budapest, Nyitott Könyv.

Schütz, Alfred, 1984 *Az idegen* In Hernádi (szerk.) *A fenomenológia társadalomtudományban*. Budapest, Gondolat, 405-414.

Ikonok

- Ikonok vissza a legelejére
- Ugrás a tartalomjegyzékre
- Hallgatható médiaanyag
- Film média
- Külső forrás (pl. csatolt pdf)
- Külső web forrás
- Kérdések feladatok
- Fontos anyagrész

