

Molnár Csikós László

Kommunikáció a mai társadalomban

A társadalmi kommunikáció

A társadalmi kommunikáció két ember kapcsolatától a legnagyobb társadalmi csoportok információcseréjéig a szociális jelenségek egész hierarchiájára vonatkozik. Magában foglal minden viszonylatot, amely az ember és a hozzá tartozó közösségek, szociális rendszerek között létezhet.

A közvetlen emberi kommunikáció mindig valamilyen társadalmi helyzetben és társadalmilag adott viszonylatban történik, mindig van valamilyen értelme, minősítési lehetősége a kollektív tudatban. Ez a minősítés a kommunikáció módját nagyban befolyásolhatja. A társadalmi kötöttség különböző normákat léptet érvénybe a kommunikációban, szociális szabályok hálózatát teremti meg. A kommunikációnak kapcsolati háttere is lehet, a két személyiség egymással való korábbi kommunikációi módosíthatják, befolyásolhatják a vizsgált időpontban megfigyelt kommunikációs magatartást.

A társadalmi kommunikáció legfontosabb területén az emberek valamiképpen befolyásolni igyekeznek egymást, próbálják irányítani egymás cselekvését, vagy pedig meg akarják változtatni egymás személyiségét. Ezért leginkább szervezett módon folyik az emberek érintkezése, főleg szervezeti szerepeiken át lépnek interakcióba egymással. A köztük lévő viszonylatokban szervezeti erők határozzák meg, ki hogyan és milyen

célből akarja befolyásolni a másikat, miben és milyen mértékig ki kit próbál irányítani, és ki az, akinek feladata és joga a másikat megváltoztatni.

Kommunikációs korszakok

A társadalmi kommunikáció történetében négy alapvető korszakot lehet megkülönböztetni: 1. a beszélt emberi nyelv megjelenése (ez a pleisztocén végére, 30-40.000 évvel ezelőttre tehető); 2. a beszéd rögzítésére szolgáló eljárások (pl. hieroglifa, piktogram, írás) megjelenése (mintegy 6.000 évvel ezelőtt); 3. a nyomtatás megjelenése (mintegy 500 éve): ez az írásbeliség második korszaka, avagy a Gutenberg-galaxis; 4. az elektronikus kommunikáció (rádió, televízió stb.) megjelenése (a XX. század elejétől).

A kommunikáció gondolatébresztő szerepe

Az írás egészen a sajtó elterjedéséig a gondolatok konzerválásának, rögzítésének feladatát látta el. Sokáig nehézkes, bonyolult eszköze volt a gondolatközlésnek, fáradságosan megszerezhető tudomány, sőt okkult tevékenység, mágikus szemléletbe merült életformák alkatrésze. Lélektani hatása is mintegy statikus, nyugalomra törő. Az írásban egyszer megörökített gondolat nem sarkallja szellemünket az emlékezetben tartásra, a vele való állandó foglalkozásra. Jó helyen tudjuk a papíron, visszatérhetünk hozzá bármikor, s ezt csak szükség esetén tesszük. A rögzített gondolat nem él oly megszakítatlan, eleven életet, mint a szóbeli hagyomány, azaz nem sarjaszt oly gyakran új változatokat,

viszont könyvekben, könyvtárak polcain mérhetetlen mennyiségben raktározódik fel, s a fejlődést mindig közvetlenül visszakapcsolja az eredeti alapvetésekhez.

Noha a közre nézve nagy haszon az írás, hiszen a szó elrepül, az írás megmarad, az egyént némiképp kényelemre szoktatja; arra csábítja, hogy az önálló elmélkedés helyett a mások munkájára hagyatkozzék, s megelégedjék azzal, ami írva áll. Az írás nem csekély mértékben szolgálja a tekintélyek tiszteletét, sőt az írott szónak már magában véve is bizonyos tekintélye van a tömegek előtt.

Míg nehezen megszerezhető tudomány volt az írás, nem terjedhetett, nem szolgálhatta az egyént: kollektív, vallásos vagy hivatalos, azaz társadalmi művelet maradt; ahogy azonban egyre egyszerűsödött, s elsajátítása könnyebbé vált, a gondolatok áramlását is mindjobban növelte, s ma már, hogy a betűsajtó is a segítségére sietett, a tudásvágynak legfőbb serkentője és kielégítője éppen az írott szó. Mégis, bármily sebesen terjed a betű, az élőszót egy ponton nemigen fogja utolérni - mindig konzervatívabb marad. Az az ember, aki egykét levélnél egyebet sem ír életében, az is érzi, hogy írás közben másképp fejezi ki magát, mint ha beszél. A beszéd fürgébb, csiszolatlanabb, egyszerűbb az írásnál; szókincese, mondatfűzése lazább, változatosabb, könnyebben követi a gondolatok cikázását. Az írás választékosabb és lassúbb művelet, kifejezéseit megválogatja, s gondosabban készíti elő a hatást. A társalgás, az utca nyelvét ritkán visszük át az írásba, vagy ha igen, épp a jellemzés kedvéért tesszük.

A tekintély átminősülése a kommunikációban

Régen a társadalmi kommunikációban a tekintély többnyire irracionális volt, ma pedig inkább racionális. Ez jól látható az orvos és a beteg közötti kommunikáció változásaiból. Az orvos gyógyító tevékenysége feltételezi, hogy a beteg engedelmeskedjen neki. Az engedelmesség a kommunikáció tartalmi vonatkozása-in kívül a beteg bizonyos cselekvéseire, sőt egyes esetekben egész életmódjára is kiterjed. A beteg kötelezve van a részletes és pontos információadásra, eközben olyan dolgokat is el kell magáról mondania, amelyek a megszokott társadalmi konvenciók szerint csak bizalmas és személyes kapcsolatokban tekinthetők a kommunikáció tárgyának. A kommunikáció tartalmainak meghatározását főleg az orvos végzi, ő kérdez, joga van a beteget megállítani, pontosítani, tőle kiegészítést kérni.

A mai racionális közgondolkodás e kapcsolat sajátosságait azzal magyarázhatja, hogy a modern társadalomban az egészség értéke megnőtt, az orvos az egészség megőrzésének és helyreállításának szakembere, a szaktudásánál fogva tehát sajátos fölényben van, az úgynevezett szakértői hatalom van a kezében, tehát páciensei nagyon figyelnek rá, szakértőnek kijáró tisztelettel övezik, szakértői tekintélyt ruháznak rá. Az orvoslás szociológiai kutatói ezzel szemben már régóta kimutatták, hogy az orvosnak járó tisztelet sokkal több, mint ami a szakértőt megilletné, az orvosi tekintélyt inkább irracionális tekintélynek lehet nevezni. A betegek hajlamosak arra, hogy az orvosba mágikus bizalmat vessenek, kommunikációját fenntartás nélkül elfo-

gadják. Ez valószínűleg az orvos és a beteg kapcsolatának ősi formájából, a mágus, a sámán, a varázsló és a beteg viszonylatából maradt ránk. Ez a mai medicinában is eleven hagyomány, hiszen a beteg számára megnyugvást eredményez, oldja szorongását. Erre a betegnek szüksége van. Ugyanakkor a betegség által kiváltott pszichológiai állapotban olyan gyermeki viszonyulásmódok aktiválódnak, amelyek igénylik az egyenlőtlen relációt és azt, hogy más valaki segítsen, vegye kezébe az események irányítását, olyan, aki segíteni tud.

A megfigyelő számára az orvosi viselkedésben nagyon sok liturgikus, szakrális elem van, ez különösen a nem verbális viselkedésben látható. A testtartás merev, a gesztusok és a fejmozgások határozottak, a kézmozgások sok jelképes jelzést hordoznak, a tekintet mozgásai lassúak és határozottak, a vokális viselkedésben hangsúlyok és nyomatékosság, valamint a közlések között jelentőségteljes szünetek tűnnek fel. Az egész orvosi viselkedés különleges nem verbális helyzetet mutat. Ez nagyjából ugyanolyan ma is, mint amilyen évszázadokkal ezelőtt volt, csak a kísérő kulturális szignálok mások, a régi talár helyett a fehér köpeny és a vizsgálóeszközök láthatóak, vagy pedig, ha az orvos keresi fel lakásán a beteget, az elmaradhatatlan orvosi táská segít beállítani az interakciót.

A szociológiai vizsgálatok arra is rámutattak, hogy a modern társadalomban a hagyományos, tekintélyre hivatkozó orvosi viselkedés mindinkább ellentmondásos lesz, mert a betegek önmagukhoz való viszonya egyre racionálisabbá válik, és így nem fogadják el az

irracionális orvosi tekintélyt, hanem az orvossal mint szakértővel kívánnak interakcióba lépni. A betegek viszonyulásának megváltozása az orvosok egy részében nem tudatosul, így azután sajátos szerepkonfliktus és kommunikációs zavar jöhet létre az orvos-beteg interakcióban.

Az információs társadalom

Új kihívást regisztrálhatunk az utóbbi években, évtizedben, az információnak a társadalomban való felértékelődését. A legtöbb kihívástól eltérően ez az életnek jószerivel minden területén megjelenik, vagyis általános jellegű: s így nagyon könnyű azt hinnünk, hogy a szakadatlanul változó társadalmi valóságnak egy új állapotról van szó: ezt nevezték el információs társadalomnak. Ez a kihívás olyasféle következményekkel jár, mint az erdőirtás: a manapság gondatlanul kivágott erdő negatív gazdasági-társadalmi következményeivel unokáink találják majd tovább halaszthatatlanul szembe magukat, nem pedig mi, akik kivágtuk az erdőt.

Jelentősen megváltozott a kommunikációnak helyhez kötöttsége. Az orális kommunikáció (egyszerűen szólva a beszéd) térben szigorúan lokalizált (pl. a közvetlen emberi kommunikáció mindennapi eseteinek vagy helyben részesei vagyunk vagy csak beszámolót hallhatunk róluk). Az írásos feljegyzés, a könyv, a fotó, a film ugyan lokalizált, de nem szigorúan, mert szállítható, másolható; a hálózaton jelen levő kommunikátum voltaképpen nem lokalizálható, egy-egy egysége (például válaszként egy kereső kérdésre) esetenként,

alkalmilag áll össze esetleg a hálózat igen távoli pontjairól.

A kommunikáció jelenségszférájában bekövetkezett változásoknak a társadalomelméletre általában is van következményük. Ma bizonyosan másként kell a társadalomról gondolkodni, mint korábban. Ma már világos, hogy a társadalmi tevékenységeknek nem egy, hanem két paradigmájuk, egymásra vissza nem vezethető alapformájuk van: a munkán kívül a kommunikációt is ennek kell tekintenünk.

Új szóbeliség

Nap mint nap szem- és fültanúi lehetünk az írásbeliségről egy új szóbeliségre való áttérésnek, amelyet a telefon, a rádió, a televízió és más elektronikus eszközök hordoznak. Walter Ong ezt másodlagos szóbeliségnek nevezte. Azért másodlagos, mert ez a szóbeliség immár állandó jelleggel írott és nyomtatott szövegekre támaszkodik, rájuk hivatkozik, és belőlük merít. Eme kettősségnek fokozottan erős jelenléte tapasztalható a kommunikációs technológia legújabb médiumán, az interneten.

Néhány évtizede a művelt világ újra ráébredt az elsődleges szóbeliség létezésére, valamint arra, hogy a szóbeliségre, illetőleg az írásbeliségre épülő kultúrák mélységesen különböznek egymástól. A nyomtatás elterjedésével a hangzó szavak tárgyakká, térben megformált látvánnyá váltak, amelyek immár nem kötődtek a beszélőhöz, hanem könyvek formájában tárgyasult gondolatokká lettek. A régi szellemi világban a hallás volt a meghatározó és nem a látvány. A hallás domi-

nanciája még sokáig – a kéziratos kultúrán át a korai nyomtatásos kultúráig – változatlanul megmaradt. A változást az a fordulat hozta, amikor a hangos olvasásról áttértek a néma olvasásra. Valójában tehát a nyomtatás, nem pedig az írás volt az, ami ténylegesen tárgyiasította a szavakat és ez által a gondolkodást is. A nyomtatásnál a szavak olyan, előre elkészített egységekből készülnek, amelyek létezésükben megelőzik a szót, amelyet alkotnak. A nyomtatás tehát a betűk egyformaságával, a szavak látványának sematikus voltával, a szövegnek vizuális egységekbe való szerkesztettségével azt sugallja, hogy a szavak maguk is tárgyak vagy dolgok.

A szóbeli kultúrájú világban az elbeszélő minden alkalommal másként mondta el ugyanazt a történetet. Nem a tárgyszerűség, hanem a beszéd öröme volt a fontos számára. A hallgatók pedig közbeszóltak, bekiabáltak, azaz részeseivé váltak az eseménynek. A nyomtatott szöveg ezzel szemben a lezártág érzését kelti. A nyomtatás azt képviseli, hogy egy szerző a végső formába önti a szavait. A már elkészült, kinyomtatott könyvbe nem lehet belebeszélni. Nem lehet hozzatenni, és nem lehet elvenni belőle; nem lehet részt venni benne, és nem lehet megváltoztatni, csupán követni lehet a szerző által sorról sorra előírt gondolatfolyamot. A mozdulatlan sorok vizuális egyeduralma azonban egyre inkább megtörni látszik az elektronikus tömegkommunikációs eszközök térnyerésének következtében. Napjainkban egyre nagyobb jelentőségre tesznek szert a hangot adó, elektronikus médiumok. A televízió, a rádió és a telefon révén az elektronikus

technológia elvezet bennünket a másodlagos szóbeliség korába. Az információk óriási hányadát immár nem nyomtatott, hanem beszélt szövegekből nyerjük.

A beszédhez hasonlóan az elektronikus levelezés esetében is sokkal fontosabb a spontaneitás, a jelen idejű helyzethez való kötöttség, mint az egység, a történeti és a logikai koherencia, amely az írás (és főként a nyomtatott könyv) sajátosságaként ismert. Az elektronikus levél a hagyományos levéllel szemben nem napok vagy hetek alatt ér oda a címzetthez, hanem a küldés pillanatában. Minden hiba, amelyet az írás közben elkövetünk egyetlen mozdulattal korrigálható, és ez azt jelenti, hogy az e-mail szinte bátorít a spontán kreativitásra.

A virtuális valóság

A virtuális valóság (VR, virtual reality) ma egyszerűen az informatikai fejlődés, a digitális világ produktumaként jelenik meg a köztudatban. Beszélünk róla az orvostudományi kísérletektől a katonai szimulációs berendezésekig - s zengünk róla dicshimnuszokat, vagy festünk borúlátó sötét jövőképeket.

Napjaink kommunikációjában a reális fokozatosan átszüremlik a virtuálisba, egyelőre hosszú távon beláthatatlan következményekkel. A reális világot felfaló virtuális valóság egy alapvető, humán kiindulóponttal dolgozik, mely elsősorban az embert mint kommunikációs lényt használja fel: az érzékelést, illetve az ebből fakadó kényszerű kommunikációs folytonosságot helyezi át technikai téridejébe. Adva van egy másik négy dimenzió, ezt azonban egy médium mint közvetí-

tő közeg juttatja el számunkra, minek tényét tudatunk egy bizonyos belebonyolódási szint után már nem veszi figyelembe. Olyan belefeledkezésről van szó, mely megszünteti a közvetítettség tudatát, s automatikus kikapcsolás nélkül az egyed nem érzékeli többé a médiumban való létet.

A virtuális valóság a technikai fejlődés előrehaladásával, azaz az internetet és cyber space-t egy csúcstechnológiában egyesítő interaktív hipermédia kialakulásával olyan médiummá válik, mely felfoghatatlan mértékű belemerülést feltételez más világokba. Olyan belefeledkezést (és a párhuzamosan zajló realitásról való elfeledkezést), mely megszünteti a közvetítettség tudatát, és automatikus kikapcsolás nélkül az egyed nem érzékeli többé a médiumban való benne létet.

Az internet-mítosz átveszi a gyakorlati élet funkcióit. Helyettesítheti a társas életet, a fizikai világban történő mozgást és gyarapodást, a vallásos viselkedést, stb., mivel ezeket mind egy látszólagos térben teszi meg. Mivel a rendszer tökéletesen tükrözi a társadalom szerkezetét és hierarchiáját, teljesen valóságúnak tűnik. Az emberek azonban bele vannak kényszerítve egy hétköznapi életbe is, ezért az aktív internetezés nagy nehézségeket okoz. Sok ember nappal a hétköznapi munkáját végzi, és éjszaka használja a rendszert. Ez életmódjának megváltozásával jár, hiszen a társas érintkezés háttérbe szorul, csakúgy, mint a gyakorlati életnek számos műszaki vonatkozása.

A belső mítosz legfontosabb építőeleme a már létező kommunikációs rendszerek szándékos homályosítása egy adott nyelv segítségével. Így homogén rendszer-

nek tekinti azokat az egymástól független rendszereket, mint az Internetet, az e-mailt, a World Wide Webet (WWW), a Gophert, a newsgroupokat, és az FTP site-okat stb. Mivel ezeket egy átfogó jelenségnek állítja be, valótlán világgépet sugall. Ezt az elképzelést igazolhatja, hogy egyes hackerek és cyberpunkok mindent elkövetnek ennek a homogenitásnak a technikai megvalósítására.

Amit a mítosz, a filozófia, a vallás stb. nem juttatott kifejezésre számunkra, nem mond vagy éreztet, még elérhetővé tehető a technikának köszönhetően. Gerbner elmélete szerint a televízió a társadalom intézményesített mesemondója, a mesemondók pedig eddig a mítikus hagyomány közvetítői voltak.

A virtuális valóságba való merülés számos veszélyt rejt magában. Többek között azt, hogy csökken az egyénnek az objektív valósághoz szükséges felelősség-érzete. Amikor például egy orvostanhallgató sebészeti műtétet gyakorol egy virtuális közegben, ha műhibát is vét, nem izgatja magát különösebben, mert tudja, hogy akárhányszor újra kezdheti a szimulált műveletet. Éppúgy többfordulós lehetőséggel bír az általa végrehajtott művelet, mint egy videó-játékban, ahol a játékosnak úgy mond több „élete” van.

Kilátások

Az információ lokalizálatlansága, illetőleg a hozzáférés módjának alapvető megváltozása következtében várhatóan módosul az egyes társadalmi szerepek tartalma: átértékelődik például a nyilvános és a magán viszonylata, csökken az otthon és a munkahely közötti

ellentét. Ennek megfelelően mind nagyobb szerephez jut az ún. távmunka. A társadalmilag hasznos tevékenység legnagyobb hányada egyre inkább információfeldolgozó lesz; és a megoldandó problémák összetettsége növekszik. Ennek következményeként az információ ma már gazdasági értéket is képvisel: lehet információgazdaságról is beszélni. Az internet elterjedésével megnyíltak az eddig lokalizált információs csatornák. Ez egyebek között azt is eredményezi, hogy nem pusztán hiteles hírek kerülnek folyamatosan napvilágra, hanem ezzel egy időben olyan információk is, amelyek eredete és valóságtartalma kétséges. Ez számos esetben megnehezítheti a kommunikációval és informatikával foglalkozó szakemberek munkáját.

Kétségtelen, hogy egyre inkább lehet jogos információs társadalomról beszélni attól függetlenül, hogy van-e szó a döntéseknek szélesebb körbe való helyezéséről, a társadalom demokratizálódásáról vagy nincs. Minden bizonnyal a hierarchikus szervezetek helyett egyre inkább horizontális kapcsolatokon alapuló társulások jelennek meg a jövőben. Ennek nemzetközi vonatkozásokban is lesznek, sőt vannak következményei: ide számítható például a régiók szerepének felértékelődése az európai térségben, miközben az európai uniós tagságra államok pályáznak, illetőleg államközi szerződések formájában jönnek létre a társulások.

Az internet elterjedésével megnyíltak az eddig helyhez kötött információs csatornák. Ez egyebek között azt is eredményezi, hogy nem pusztán a hiteles hírek kerülnek folyamatosan napvilágra, hanem ezzel együtt olyan információk is, amelyek eredete és való-

ságtartalma kétséges. Ez számos esetben megnehezítheti a kommunikációval és informatikával foglalkozó szakemberek munkáját. A hírügynökségeknek, mint a hiteles tájékoztatás forrásainak fontossága ebből adódóan növekszik, mindazon területeken tevőlegesen jelen kell lenniük, ahol hitelességükkel és megbízhatóságukkal ellensúlyozni tudják a kétes hírek áradatát.

Ha az időfelhasználással fejezzük ki a lakossági fogyasztást, azt látjuk, hogy a lakosság szabadidejéből a médiahasználatra (újság- és magazinolvasás, rádióhallgatás, televízió- és videó nézés) fordított idő jóval megelőz minden más elfoglaltságot. A médiumok között a tévé vezet, ezt is világosan mutatják a lakossági időmérlegek, melyekből ráadásul az a tendencia bontakozik ki, hogy még ma sem állt meg a tévézés és videózás arányának növekedése a szabadidő felhasználásban.

Szakirodalom

Benczik Vilmos, *Nyelv, írás, irodalom kommunikációelméleti megközelítésben*, Budapest, 2001., Trezor Kiadó

Buda Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*, Budapest, 2000., Animula, 3., átdolgozott és bővített kiadás

Buda Béla, Sárközy Erika (szerk.): *Közéleti kommunikáció*, Budapest, 2001., Akadémiai Kiadó

Czeizer Zoltán: *A másodlagos szóbeliség térnyerése az Interneten (WWW, 2002.)*

Fehér Katalin: *A virtuális valóság szemlélete a teóriától a gyakorlatig és vissza (WWW, 1997.)*

Forgách József: A társas megismerés pszichológiája, Budapest, 1993., Gondolat

Griffin, E.: Bevezetés a kommunikációelméletbe, Budapest, 2001., Harmat

Gubcsi Lajos (szerk.): A kommunikáció napja, Budapest, 1998., G+L Pénzügyi Kft

Horányi Özséb: Az információs társadalom koncepciójától az információ kultúrája felé (WWW, 1997.)

Lengyel V. (szerk.): Az INTERNET világa, Budapest, 1995., ComputerBooks

Masuda, Y.: Az információs társadalom. Budapest, 1988., OMIKK

Surányi Gábor Mihály: A mély háló (WWW, 2002.)

Szabó Katalin: Kommunikáció felsőfokon, Budapest, 1997., Kossuth Kiadó

Tarr Dániel: Az Internet Mítosz (WWW, 1997.)

Várkonyi Nándor. Az írás és a könyv története, Budapest, 2001., Széphalom Könyvműhely