



fókusztema

KOMMUNIKÁCIÓ ÉS TÁRSADALOM

Beszélgetés Kiss Pál Istvánnal, a Budapesti Kommunikációs és Üzleti Főiskola általános rektorhelyettesével

– Mostanában a közbeszédben meglepő összefüggésekben kerülnek szóba a kommunikáció problémái. Párkapcsolatok mennek tönkre azért, mert – mint kiderül – az emberek nem tudnak egymással megfelelően kommunikálni, nem tudják érzéseiket a másik számára is felfoghatóvá tenni. Politikai döntések futnak zátonyra azzal a mentető magyarázattal, hogy „nem sikerült jól kommunikálni őket”. Mivel a kommunikáció képessége már az állatvilágban is adott, emberi mivoltunknak pedig kifejezetten alapvető jellemzője, hogyan tudja a tudomány megmagyarázni ezeket a defekteket?

– A kommunikáció valóban átszövi a világot, az emberi társadalmakat, minden kapcsolatrendszerünket. Sok esetben azonban csupán kifejezője azoknak a folyamatoknak, amelyek a kommunikáció alatti rétegekben zajlanak. Ha valamilyen szokásunk megváltozik, valami megváltozik az értékrendünkben, akkor ez a változás – természetesen – a kommunikációban is teret kap. Például azzal, hogy hirtelen elszokunk a társadalmi beszélgetésektől, elfelejtünk összejárni egymással, és kritika nélkül befogadunk mindent, amit csak hallunk és olvasunk. A kommunikáció alapvetően a társadalmi és gazdasági folyamatok kifejeződése, abban a formában, ahogy ezek tudottá, ismertté válnak. Én nem hiszem, hogy mostanában magával a kommunikációval lenne gond. Inkább azok az életmódbeli kérdések jelentik a problémát, amelyek a kommunikáción keresztül megnyilvánulnak. Persze ezekben a folyamatokban – és most elsősorban az

üzleti kommunikációra gondolok – elég erős a visszahatás is, amely elsősorban a reklámokban és a különféle médiaprodukciónak érvényesül. Ezek egy idő múlva valósággal normává válnak, normákat közvetítenek, vagy legalábbis megpróbálnak így tenni – akár anélkül is, hogy ez az alkotókban tudatosulna.

Gondoljuk csak meg: az utóbbi öt évben az összes komoly számítástechnikai és kommunikációs márkát úgy népszerűsítették: „my book, my music, my space”, meg „I phone” – azaz mindig egyes szám első személyben, az énnel a középpontban. Ez így meglehetősen individualista üzenetet hordoz... Arról szól, hogy én magamért vagyok csak felelős, míg a többiekért – akár a családjáért, akár a nagyobb közösségért – vállalandó felelősség háttérbe szorul. Az ösztönök szintjén ez valóban így is működik, de a társadalmi érettség hatására a felelősség szétterjed. Mintha azonban most éppen visszafelé kezdenénk lépkedni: az én a fontos, a többi jóval kevésbé. De nem a kommunikáció a hibás ennek az elszigetelődésnek a felerősödésében, hanem a napjainkat jellemző értékátrendeződés és a fogyasztási szokások – főleg a fejlett országokat jellemző – alakulása. Ez az individualizáció többek közt a fogyasztói társadalom egyik elkerülhetetlen terméke.

Ám ezeken a problémákon nem lehet úgy változtatni, hogy valaki elhatározza: mostantól kezdve komoly reformokat vezetünk be. Eredmény ugyanis csak attól várható, ha az embereket folyamatosan olyan hatások érik, amelyeknek következtében képesek visszalépni ebből a szél-

sőséges állapotból. Ne feledjük: minden embernek van egy bizonyos érzékenységi küszöbe, csak az azt meghaladó történésekre reagál. Így például 23 fokban még akkor sem veszem le a zakómat, ha már kezd melegem lenni, de 25 foknál már valószínűleg megteszem, mert a melegérzetem elérte a tűréshatáromat. A korábban kilengett ingának újból vissza kell állnia a normál állapotba, különben az emberiségnek nem lehetne jövője.

– Véleménye szerint tekinthetjük ezt az állapotot akár a dolgok természetes dinamikájának is?

– Én inkább az idő teltét jelző ingaóra olykor szabályozhatatlan kilengésének nevezném. Ezeket a folyamatokat ugyanis nem mindig lehet előre tervezni: a fejlődés nem olyan egyenes vonalú, mint a repülőgép által húzott csík a levegőben.

– Amennyiben tudomásul vesszük az értékek átrendeződésének elkerülhetetlen bekövetkeztét, felvetődhet úgy is a kérdés: ebben a folyamatban a kommunikáció nem tudna-e valamiképpen olyan hatással járni, hogy felgyorsítsa a szélsőségeken való túllépés ütemét, vagy a társadalom szempontjából kedvező irányba terelje az értéképződést?

– Természetesen tud is, és ad is. Hiszen a kommunikáció, vagy mondjuk inkább úgy, hogy az információ és a kommunikáció technológiája hatalmas lökést adott a fejlődésnek. Olyan eszközt adott az ember kezébe, amelynek köszönhetően ma már mindenki világpolgár lehet. Akár az elmaradott körülmények között, nagy szegénységben élő ember is, ha valamiképpen hozzá tud jutni egy számítógéphez, és rá tud menni az Internetre. Az egész világ megnyílik előtte.

Ennek a lehetőségnek nem csupán az egyes ember, hanem az egész társadalom életminőségének formálásában komoly szerepe van. Megint csak az történt, ami az emberiség történetében már oly sok-

szor: az ember kapott a kezébe egy játékszert. Kitalált valami olyat, amit nem is tudott igazán mire használni, amiről azt sem tudta, veszélyes-e, vagy sem, csak elkezdte keresni a helyét a világban. És lassan-lassan meg is fogja találni.

Itt azonban rögtön megjelenik a válogatás szükségessége. Ebben a nem könnyen kivitelezhető feladatban – természetesen – óriási a jelentősége a szülői magatartásnak, az oktatásnak, de a vállalati kultúrának is, hiszen mindegyik a társadalom egészének értékrendjét befolyásolja.

– Vajon tudunk-e mi, magyarok megfelelően élni ezekkel a kommunikációban lévő határtalan lehetőségekkel? Azért kértem ezt, mert e téren igen elgondolkodtató értesüléseim vannak. Pintér Emil például, aki több évtizedes külföldi tartózkodás után jött haza, illemtankönyvében¹ azt írja, hogy a külföldi üzleti partnerek sokat panaszkodnak a magyarok kommunikációs magatartására. Az idegennyelvtudás súlyos hiányosságairól nem is beszélve. Saját tapasztalatai alapján ezt megerősítené, vagy cáfolná inkább?

– Én úgy látom, nem vagyunk rosszabb helyzetben, mint a többi olyan ország, amely az elmúlt évtizedekben hozzánk hasonló történelmi utat járt be. Nem hiszem, hogy a mi kommunikációs kultúránk rosszabb lenne, mint – mondjuk – a szlovákoké, a lengyeleké, vagy a horvátoké és a szerbeké. De ne feledjük: a mi nyelvünk felépítése önmagában is egészen más gondolati struktúrát képvisel, mint a szláv vagy az indoeurópai nyelvcsaládok tagjaié. Így eleve némileg másképpen is gondolkodunk, mint ők. Ebből az is következik, hogy nekünk nehezebb egy idegen nyelvet megtanulni, mint – mondjuk – a hollandoknak vagy a szerbeknek. Persze belejátszott ebbe az is, hogy hosszú időn keresztül a közoktatásban a nyelvtanulás kizárólag az oroszra jelentette, másra szinte nem is volt lehetőség.

¹ Pintér Emil: Európai illemtan, avagy mit tanulhatunk a Nyugatól? Európa Könyvkiadó, 1998.

De hadd említsek meg egy tegnapi esetet, amely nálunk a BKF-en történt meg: a management-szakosok óráján a bérezésről és a különféle kompenzációkról, pótlékokról volt szó, egyebek közt a nyelvpótlékról. S megint eszembe jutott: igencsak elgondolkodtató, hogy ebben az országban – legalábbis bizonyos szférákban – az idegen nyelv ismeretét még mindig valamiféle extra kompetenciának tekintik, és ezért valami plusz juttatást is adnak. Márpedig ennek a gyakorlatnak nem jó az üzenete. Az is elgondolkodtató, hogy a diplomák jó részét nem tudjuk kiadni, mert a hallgatónak nincs meg a szükséges nyelvvizsgálója...

– **Önöknél ez mekkora arányt jelent?**

– Huszonöt százalékot.

– **Hadd térjek vissza a magyarok kommunikációs kultúrájával kapcsolatban egy további, szakirodalmi megállapításhoz. Buda Béla, aki e kérdéssel is sokat foglalkozott², a magyarok kommunikációs szokásainak külföldi megítélésével kapcsolatban – egyebek között – arra hívta fel a figyelmet, hogy külföldi partnereik szerint a magyarok gyakran nem jól élnek a nem verbális kommunikáció eszközeivel, illetve nem tudják megfelelően dekódolni a másik fél nem verbális jelzéseit. Tapasztalt-e ilyen problémákat az üzleti életben, tárgyalásokon?**

– Sok és sokféle tárgyaláson vettem részt — libanoniakkal, szaúdiakkal, palesztinokkal; sokat éltem, és dolgoztam is külföldön. Én ilyen gondokat nem éreztem, bár egy-egy adott helyzetben kétségkívül sok tekintetben különbözőképpen viselkednek a szereplők. A legtöbb tapasztalatom a holland mentalitással kapcsolatos, hiszen 12 évig egy hollandiai cégnél³ dolgoztam. Már a katolikus és a protestáns hollandiai közösségek között is nagyon érdekes a különbség, hiszen a

zömmel katolikus flamandok is hollandok. Amikor kinti munkatársaim a magyarokról kérdeztek, én úgy jellemeztem a honfitársaimat, hogy a magyarok elsősorban túlélők. Ennek természetesen sok a pozitív oldala, de a negatív se kevés. A túlélés vágya ugyanis azt is jelent(het)i, hogy adott esetben az ember nemtelenül viselkedik, és az erőforrások hiánya gyakran szintén nem túl rokonszenves módon mozgósítja a túlélési stratégiákat. Persze a túlélés nem stratégia kérdése: az csak a közvetlenül előttünk álló, mai feladataink megoldása, egyfajta taktika alkalmazása. Vagyis mi, magyarok nagyon taktikusok vagyunk, a helyzetekből mindig a legtöbbet hozzuk ki, de igazán előrejutni ezzel nem lehet.

Mondok egy példát, amelyet nagyon jellemzőnek tartok: évekkel ezelőtt magyar középvezetőket vittünk ki Hollandiába, hogy lássák, hogyan működik az anyacég. A vállalatot bemutató multimédiás prezentáció közben egyszer csak elcsúszott a diavetítő egyik lába. A technikus rögtön leállította a rendszert, és telefonált a szerelőnek. Erre a mi egyik emberünk felállt, elővett egy papírsebkendőt, a gép alá igazgatta, mire az ismét működött. Szinte szimbolikus ez a jelenet: annak érdekében, hogy mehessen tovább a dolog, a magyar vendég egy papírsebkendővel átmenetileg elhárítja a problémát – de ez nem jelenti azt, hogy meg is oldotta! Így van ez a többi, túlélésre irányuló cselekedetünkkel is, ezért tudnak a magyarok válsághelyzetekben is olyan kreatívak lenni.

– **De ha már megadatott a túlélés biztosítása, nem lenne szerencsésebb változtatni ezen az attitűdön?**

– Nagyon jó kérdés! Szerintem azonban ez több generáción átívelő feladat; egyik percről a másikra nem oldható meg.

– **Vagyis negyven évig kell majd körbejárni...?**

² Lásd például Buda Béla „A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei” című könyvét, Animula, 2001. (a szerk.)

³ Royal Friesland Foods (a szerk.)

– Gondoljon csak bele, hogy a gyerekek életének első három évében mennyi szocializációs folyamat lezárul – márpedig azokat a hatásokat a korábbi idők normáin felnőtt szülők irányítják. Egy nemzedéken belül nagyon keveset tehetünk. A bennünket érő későbbi hatások összehasonlíthatatlanul csekélyebb befolyással bírnak a személységre.

– **És mire lehet elég ez a kevés?**

– A változások megalapozásához. Ezen túlmenően van valami, aminek a társadalmi hatását ma még nem tudjuk igazán értékelni: a globalizáció, annak megannyi jó hatásával együtt. A multinacionális cégek hazai megjelenése, az a tervezési és stratégiai gondolkodás, amely nélkül egy multi nem tudna megélni, már nálunk is rengeteg értéket hozott létre. Ezek pedig beszűrődnek a hétköznapiakba, még a napi viselkedésformákban is megjelennek.

– **Említette, hogy a multik érezhetően különböznek a szerint is, hogy milyenek a gyökereik; más a frankofon, és más az angolszász vagy egyéb kultúrájú cégek kommunikációs kultúrája. Mondana erre példát?**

– Élég, ha ránézünk a cégek szervezeti ábrájára. Egy holland organigramon az látható, hogy van néhány igazgató és sok menedzser, valamint – természetesen – a dolgozók. A francia ábrán viszont nagyon sok igazgatót látunk, és náluk alig van menedzser. Ez sokat elárul arról, hogy

hol milyen hatalmiforrás-igénye van egy vezetőnek, azaz milyen a cégen belül a távolságtartás gyakorlata. Egyáltalán nem mindegy ugyanis, hogy ugyanazon a poszton valaki igazgató-e, vagy menedzser.

De itt van például a megismerés filozófiája is: a nyugati gondolkodás szerint a világot csak úgy lehet megismerni, ha az ember igyekszik mindent közvetlenül megtapasztalni. A távol-keleti ember szerint viszont egyetlen lépést sem kell tenni, mert a világ bármilyen kicsi szeletében ott az egész. Vagyis egy ilyen apró jellemzőben, hogy egy-egy cégen belül direktor van-e több, vagy menedzser, benne van minden, ami lényeges: az, hogy ott mi a hatalom forrása, hogyan közelednek az emberekhez, hogyan kezelik a feszültségeket, kinél van a befolyásolási potenciál – minden.

– **A távolságtartás kifejezést használta. Olyan értelemben, ahogy Edward T. Hall⁴ beszélt az emberek közötti, kultúránként jellemző proxemikai különbségekről?**

– Abban az értelemben igen, ahogyan az életmód is a kultúra része. Azt azonban szeretném hangsúlyozni, hogy minden elmélet használhatóságát az dönti el igazán, milyen tapasztalatok megszerzéséhez segít hozzá. És, hogy ki hogyan képes e tapasztalatait a gyakorlatban gyümölcsöztetni.

MIHÁLY ILDIKÓ

⁴ Ld. Hall: Rejtett dimenziók. Gondolat 1980. Fordította Falvy Mihály.