Nemzeti
Közszolgálati Egyetem
Vezető-és Továbbképzési Intézet

SZABÓ MIKLÓS

Interkulturális kommunikáció

Budapest, 2014

A tananyag az ÁROP-2.2.19-2013-2013-0001 Elektronikus képzési és távoktatási anyagok készítése című projekt keretében készült el.

Szerző:
© Turkovics István, Paulovics Anita 2014

Kiadja:
© NKE, 2014

Felelős kiadó:
Patyi András
rektor

ÚJ SZÉCHENYI TERV

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszechenyiterv.gov.hu
06 40 638 638

MAGYARORSZÁG MEGÚJUL

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

Tartalom

I. Kommunikációs alapismeretek 4

1. A kommunikációs alaphelyzet: a közvetlen emberi kommunikáció 4

2. A kommunikációs csatornák és a személypercepció szerepe az érintkezésben 5

II. A kommunikáció kulturális meghatározottsága 7

3. Egyén – közösség – kultúra viszonya a kommunikációban 7

4. A kultúra fogalma – Hofstede 8

5. A nemzeti kultúra, mint a kulturális közösség alapegysége 9

6. A nemzet alatti és fölötti kulturális közösségek 10

III. Az interkulturális kommunikáció sajátosságai 13

7. A kommunikációs alapmodell megváltozása kultúraközti kommunikáció esetében 13

8. Az interkulturális kompetencia 14

IV. Az interkulturális kommunikáció zavarai 17

9. Az interkulturális kommunikáció kudarca 17

10. Az interkulturális kommunikáció zavarai elleni védekezés 18

INTERKULTURÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

I. Kommunikációs alapismeretek

1. A kommunikációs alaphelyzet: a közvetlen emberi kommunikáció

A „kommunikáció" szó latin eredete a **communio** = közösség kifejezés; ebből származik a **communico** = közössé tesz, megoszt, megbeszél ige; valamint a **communicatio** = közlés, részesítés, megbeszélés fogalom. A szó jelentésövezete tehát egyforma súllyal tartalmazza a **közlés**, az **érintkezés** és a **közösség** mozzanatát. A kommunikáció az emberi élet minden területén hatalmas szerepet tölt be, a jelenséget számos tudomány vizsgálja, következésképpen többféle kommunikáció-fogalommal találkozhatunk. Az elgondolások abban különböznek, hogy a kommunikáció jelenségét mennyire kötik az emberi közösségek létéhez:

a) Az **információelméleti** (kibernetikai) értelemben vett kommunikáció magában foglal **bármely,** rendszeren belüli **információátadást**.

b) A **kommunikáció-technikai** (informatikai) értelemben felfogott kommunikáció az ember alkotta rendszereken belüli **információáramlásra** utal.

c) A **biológiai** (etológiai) kommunikáció az **élő** szervezetek rendszereiben zajló **információátadást** jelenti.

d) Az **emberi** (társadalmi) kommunikáció a különféle **társadalmi** rendszereken belüli, **jelek révén végbemenő érintkezésekre** korlátozódik.

Az emberi kommunikáció a résztvevők szempontjából a legszűkebb, a tartalom szempontjából a legtágabb fogalom. A legtágabb azért, mert nem korlátozódik az információátadásra. Az emberi kommunikáció funkciói:

a) Az emberi érintkezésnek is kézenfekvő funkciója a **deskriptív funkció**: a világról (dolgokról, tulajdonságokról, viszonyokról) szóló információk átadása, közlése.

b) Ezen túlmegy az én-kifejező, **expresszív funkció**: a dolgokkal kapcsolatos gondolatok és érzelmek, a világhoz való szubjektív viszonyunk kifejezése.

c) Megint más a **direktív funkció**: mások magatartásának alakítására, a világ megváltoztatására irányuló akarat kinyilvánítása.

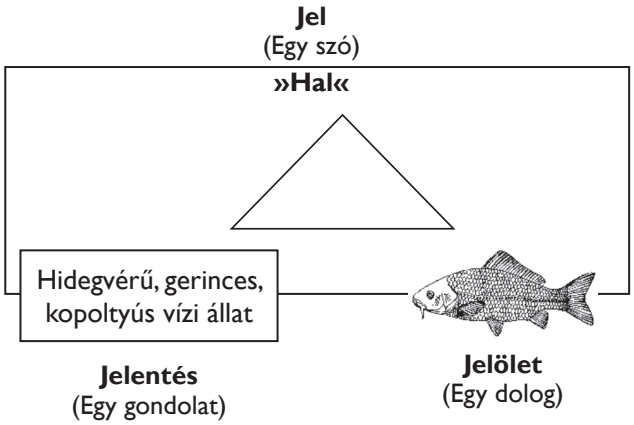
d) Specifikusan emberi végül a **performatív funkció**: amikor a közlés maga – pl. egy ígéret – közvetlenül cselekvést valósít meg, nem pedig arról szóló közlést.

Az emberi kommunikáció legsajátosabb eszköze a **nyelv**, amelynek szerkezetét a **kettősség** jellemzi, a jelentést hordozó mondatok két szinten szerveződnek meg.

a) A mondat maga is jelentéssel bíró véges számú egységből – értelmes szavakból – épül fel; ez a grammatikai vagy **szintaktikai szint**.

b) A grammatikai szint egységei ugyanakkor önálló jelentéssel nem bíró, korlátozott számú jelekből – hangokból, illetve betűkből – tevődnek össze meghatározott szabályok szerint. Ez a **fonológiai szint**.

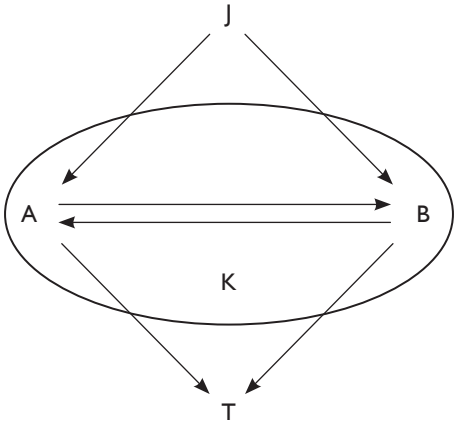
E két szint kombinációja, véges számú elemek és véges számú szabályok rendszerének felhasználásával, elméletileg **végtelen** számú, előre meghatározhatatlan, egyedi mondatok megalkotását és megértését teszi lehetővé.



[1. ábra]
(Forrás: Szabó M.: *Kommunikáció általában és a jogban*. Miskolc: Bíbor, 2002., 14. o.)

A nyelv alapelemei a nyelvi jelek. A **jel** olyan mások által érzékelhető jelenség, amely egy önmagától különböző megnyilvánulásra utal: azt jelöli, vagy azt jelenti. A fizikai hordozóhoz (hang, fény, szín, grafika stb.) megállapodás – **konvenció** – eredményeként kapcsolódik a **jelölet** és a **jelentés**, ahogy azt a „szemantikai háromszög" ábrázolja:[1]

Az emberi kommunikáció alapmodellje a **közvetlen emberi kommunikáció**.[2] E modell szerint a kommunikációhoz mindenekelőtt szükség van legalább két – együttesen és személyesen jelen lévő – **alanyra** (**A** és **B**), akik között a kommunikáció zajlik. Az alanyok – az ábrán ellipszissel ábrázolt – kommunikációs **közösséget** alkotnak, amelyet a köztük létrejövő interakció (interakciók sorozata) teremt meg. A közösségen belül zajló kommunikáció valamilyen közös **tárgyra** (**T**) irányul. A tárgy az, ami a kommunikációt egységbe szervezi, amiről az alanyok információt cserélnek, azzal kapcsolatos érzelmeiket kifejezik, illetve törekednek azok megváltoztatására. A kommunikációhoz szükség van továbbá arra a közös **jelrendszerre** (**J**), amelynek segítségével a kommunikáció zajlik, s amely az alanyoktól független, számukra mégis azonos és közös tartalommal bír, annak ellenére és azzal együtt, hogy e jelrendszer ugyanezen emberek teremtménye (ettől konvencionális a jelrendszer). Ezekből az elemekből tevődik össze a kommunikáció általános sémája:



[2. ábra]

(Forrás: Szabó M.: *Kommunikáció általában és a jogban*. Miskolc: Bíbor, 2002., 20. o.)

2. A kommunikációs csatornák és a személypercepció szerepe az érintkezésben

A kommunikáció, amely az élet minden szegmensében jelen van, többféleképpen osztályozható:

a) **A kommunikáció szintjeinek** szempontjából el kell különítenünk a **tárgynyelven** (bármely jelrendszerben) tett közlést, amelynek célja egy gondolati tartalom továbbítása, illetve a **metanyelven** továbbított – vagyis a közlésre vonatkozó – információt, ez a **metakommunikáció**.

b) **A használt jelek természete** szerint különbséget tehetünk a **digitális** jelekkel – vagyis jelekkel, mint a hangok és a betűk lineáris sorozatával – és az **analóg** jelek útján – vagyis egy kép vagy látvány megtekintésekor végbemenő egyetlen impulzussal – történő kommunikáció között.

c) **A kommunikáló felek kapcsolatát** tekintve **közvetlen** (együttesen jelenlévő felek között végbemenő – mint pl. egy beszélgetés) és **közvetett** (időben és/vagy térben távollévő felek között történő, – mint pl. a tévénézés) kommunikációt különböztethetünk meg.

d) **A kommunikáló felek helyzete** szerint **szimmetrikus** és **aszimmetrikus** közlési szituációkról beszélhetünk. A szimmetria attól függ, hogy a feleknek azonos lehetősége van-e a bekapcsolódásra, a részvételre, vagy az egyik fél uralja a kommunikációt – vagyis hatalmi pozíciójuk eltér egymástól.

e) **A kommunikáció csatornái** szerint elsősorban **verbális** (nyelvi jelekkel való) és **nem verbális** (nem nyelvi csatornákon végbemenő) kommunikációt különböztetünk meg.

A **verbális kommunikáció** a nyelvi jelekkel történő érintkezést jelöli, amelynek két fő fajtája a beszéd és az írás. A **beszéd** elemi építőkövei a **beszédhangok**. Beszédhangunk egyedi sajátosságokkal bír – ez teszi lehetővé, hogy megismerjük egymás hangját. Egy nyelv építkezésének alapját képezi az, hogy milyen hangokat használ, s ezeknek milyen sorozatait engedi meg, preferálja vagy diszpreferálja. A beszéd nemcsak hangképzésből áll: a **szünet** a beszéd szerves része, s fontos funkciókat tölt be. Ilyen a **légzésszünet**; a **gondolkodási szünet**; a **ritmikai szünet**; a **hatásszünet**. A szünettől tartamában és funkciójában megkülönböztethető **hallgatásnak** is vannak válfajai: az **információszerző**

1 A szemantikai háromszög fogalmainak és viszonyainak feltárása Gottlob Frege nevéhez fűződik. Lásd G. Frege: „Jelentés és jelölet." In: Logikai vizsgálódások. Budapest: Osiris, 2000, 118-147. o.

2 Ennek a magyar tudományos és mindennapi gondolkodásba való bevezetését Buda Béla végezte el. Lásd: Buda B.: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei.* Budapest: Animula, 1986.

hallgatás; a **kritikus** hallgatás; az **empatikus** hallgatás; a **taktikai** hallgatás; valamint a **szórakozási** célú hallgatás a színházban, előadóesten, élménybeszámolót hallgatva; stb.

A **nem verbális** eszközökkel történő kommunikáció közös jegyei:

a) A nem verbális csatorna a digitálissal szemben **analóg kód**ot alkalmaz, amely nem bontható elemi szegmensek lineáris sorozatára.

b) Eltér a nem verbális közlések és azok fogadásának **tudatossági foka** is. A nem verbális üzenetek kibocsátása és dekódolása a tudatosság alsó szintjein történik.

c) A tudatos feldolgozás hiánya csökkenti a **reakcióidőt**: egy tekintetre, mozdulatra, érintésre azonnal reagálunk, s esetleg csak utólag értelmezzük a történteket.

d) A kognitív, gondolati tartalmak átadására szolgáló verbális csatornával szemben a nem verbális az **érzelmi és viszonyulási tartalmak** kifejezésére szolgál.

e) A nem verbális üzenetek **erősebbek** is: ha verbális és nem verbális üzenet között ellentmondást érzékelünk, az utóbbit fogadjuk el igaznak.

f) A nem verbális jelzőrendszer evolúciós értelemben jóval idősebb és ezért **genetikusan** erősebben kódolt. Kiegészül azonban egy **kulturális** kóddal is: az adott kultúra szabályozza azt, hogy milyen mértékben és módon megengedett a nem verbális csatornák használata.

A nem verbális csatornák közül a **mimika** az arc finommozgásos kifejezésmódja; alapvetően a **hét alapérzelem**: öröm, meglepetés, félelem, szomorúság, harag, undor és érdeklődés kifejezésére szolgál. A **tekintet** a mimika központi része, de önálló csatornaként is szolgál. A tekintet a **fajok közötti kommunikáció** csatornájaként is betölti szerepét. A tekinteten belül a **pupilla** áll legkevésbé tudatos kontroll alatt. A **hang** a verbális kommunikációt kiegészítő és módosító közlési csatorna, amelyet **vokális** kommunikációnak is nevezünk. A nagymozgásos közlési formák között a **gesztusok** – a fej, a kezek és a karok mozgása – a legszembeötlőbb és legnyilvánvalóbban kommunikációs funkciójú eszközök. A **testtartás** a test egészének helyzetét, mozgását, állapotát használja fel üzenetek továbbítására – ezt a viselkedést a **kinezika** tanulmányozza. A testtartáshoz közel áll a **térköz**, a kommunikáló felek **térbeli elrendeződésének** üzenete – ezt a magatartást a **proxemika** tanulmányozza. A testen elhelyezett **kulturális szignálok** (pl. haj, öltözet, jelvény, tetoválás) identitást közölnek.

A szociálpszichológia vizsgálja, de saját magunkon is könnyen tetten érhetjük a **szociális facilitáció** jelenségét, vagyis mások puszta jelenlétének és figyelmének viselkedést befolyásoló szerepét. Ez a befolyás különösen erőteljes a megszokottól eltérő beszédhelyzetben – pl. ha többek előtt kell megszólalni, ha a személy a másik nemhez tartozik, vagy más szempontból kiemelkedő jelentőségű: pl. idegen, tekintélyes, kiemelkedő.

Ellenőrző kérdések

1. *Mitől kell megkülönböztetni az „emberi kommunikáció" fogalmát?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. *Mit szemléltet a „szemantikai háromszög"?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. *Milyen összetevői vannak a közvetlen emberi kommunikáció alapsémájának?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....

II. A kommunikáció kulturális meghatározottsága

3. Egyén – közösség – kultúra viszonya a kommunikációban

Az „interkulturális kommunikáció" szóösszetétel is jelzi, hogy maga a jelenség, ebből fakadóan pedig annak kutatása is két tőről fakad: a **kultúra** és a **kommunikáció** kutatásának előzménye egyesül az interkulturális kommunikáció mára önállósult kutatási területévé. A **kultúra** kutatásának forrása Közép- és Kelet-Európában, így Magyarországon is, hagyományosan a **néprajz.** Ez az a tudomány, amely a tradicionális (paraszti) közösségek leírásával (etnográfia) és tanulmányozásával (etnológia) foglalkozik. A gyarmatbirodalommal rendelkező országok közül elsősorban az angolszászok voltak azok, akik a néprajz kereteit kitágították és a 20. század második felére különválasztották tőle az antropológiát. Az **antropológia** („embertan", de inkább „az ember tudománya") kínálta az alapot az angol, majd francia tudományos világban a **szociálantropológia**, az amerikaiban a **kulturális antropológia** számára. Ez az elkülönülés azt a szemléleti váltást volt hivatott kifejezésre juttatni, amely kiszabadította „az ember" tanulmányozását az etnikai csoportok, illetve a „primitív" és „paraszti" társadalmak vizsgálatának szűk keretei közül.

A kulturális antropológia középpontjában a **kultúra** áll, s annak alapjaként az a feltételezés, hogy az ember alapvető képessége a világ **szimbolikus** értelmezése és kifejezése. E szimbólumok legfőbb tárháza a **nyelv**, az érintkezés azon közös médiuma, amelyet az egyének a közösségen belül sajátítanak el, adnak tovább és használnak. E nyelvi szimbólumok segítségével képesek a világot és önmagukat megismerni, kifejezni és megújítani. A közösségi nyelvhasználat e központi szerepe az, ami a kommunikációs kutatásokat útjára indította. A kommunikációs kutatások figyelmének középpontjában azonban a kultúrán belüli kommunikációs helyzetek állnak. A kultúraközi (különböző kultúrákhoz tartozó felek közötti) kommunikáció kutatása iránti érdeklődés ezért nem a kommunikációs tudományok, hanem a kultúraközi érintkezés **gyakorlata** felől érkezett.

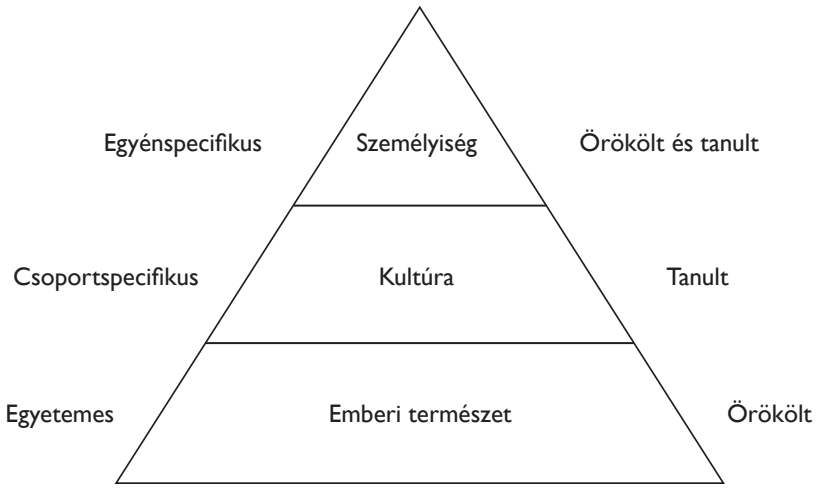
A **földrajzi felfedezéseket** követően, a **távoli** kultúrák közötti érintkezésben vált nyilvánvalóvá az, hogy a kultúraközi érintkezéshez nem elegendő a nyelv (a közös jelrendszer) ismerete, a kulturális különbségek kommunikációs zavarokhoz vezethetnek. E zavarok (pl. az udvarias bólogatás, a mosolygás, a látszólagos „mellébeszélés", a merev pillantás vagy éppen a tekintetünk kerülése, az eufemikus fogalmazás stb.) tudatosítására és elhárítására irányuló törekvésekből született meg az interkulturális kommunikáció kutatása. Az indító lökést e területen is a **gyarmatbirodalmak** kiépítéséhez és kormányzásához szükséges háttérismeretek iránti igény adta. Erre reagálva Franciaország – a párizsi *École de la France d'Outre Mer* felállításával –, vagy Anglia – a *Colonial Office* (Gyarmatügyi Hivatal) révén – egyrészt képzést kínált a gyarmatügyi tisztviselőknek, másrészt képzett etnológusokat vont be a gyarmatok igazgatásába. Az amerikai érdeklődést nem egy gyarmatbirodalom indukálta, hanem a nyugati kapitalista **világgazdasági** rendszerben betöltött vezető szerepe, valamint gazdasági-politikai-katonai uralma a „szabad világban". A diplomáciai érintkezés fontosságán túlmenően, a **globalizáció** előrehaladtával, mégpedig a turizmus elterjedésével; a külföldi munkavállalók, bevándorlók, menekültek tömeges megjelenésével; s még inkább a **multinacionális szervezetek** (a „multik") színrelépése nyomán: a nemzetek fölötti szinten működő gazdasági és kereskedelmi szervezetek feltűnésével további tömeges érdeklődés támadt az interkulturális kommunikáció tanulmányozása iránt.

A **kommunikáció** az emberi érintkezés azon módja, amely összekapcsolja az **egyén** és a **közösség** szintjét. A **kultúra** az egyéni cselekvések – a használati tárgyak előállítása, az egyénközi kapcsolatok alakítása, a szellemi kincs felhalmozása és átadása, vagyis a materiális, szociális és szimbolikus javak mikénti megformálása – számára kínál mintákat, a kultúra mintakészlete ugyanakkor az egyéni cselekvésekből objektiválódik. Egymástól elkülönülnek, s mégis elválaszthatatlanul összekapcsolódnak az individuális személyiségek, a csoportszintű kultúra, és az emberiség egésze, amelyet a következő ábra szemléltet:

Az **emberi természet** az a közös alap, amely összeköt minden embert és minden kultúrát. Hofstede ezt nevezi közös „operációs rendszernek", de N. Chomsky is ebben látja az emberiség azon közös „szemantikai képességét", amelynek révén képes nyelvi jeleket használni, s amely egyben megadja a természetes nyelvek közös „mélystruktúráját" is. Ha azonban a nyelvi képességünk kimerülne ebben, akkor nyelvről nem is beszélhetnénk, csupán – mint az állatvilágban – jelzésekről. A nyelv azonban a **kultúra** része, s ennek megfelelően konvencionális és tanult képesség. A konvenció és annak átadása ezért nem differenciálatlanul megy végbe az emberiségen belül, hanem csoportspecifikusan: egyes emberi csoportok közös kincseként és teljesítményeként. A nyelvi képesség genetikailag kódolt lehetőségének kibontása a kultúrákon belül történik. A **személyiség** az individuum tulajdonsága, az a „saját program", amely azonban két alapon nyugszik: egyik „lábával" a genetikailag kódolt és átörökített emberi természeten nyugszik, az emberi nem egyik egyedeként jelenik meg; a másikkal egy tanult kultúra birtokosa, egy kulturális közösség tagjaként létezik.

4. A kultúra fogalma – Hofstede

A kultúra belső struktúrájának szemléltetésére szolgál Hofstede „**hagyma-modellje**". A metaforikus modell úgy ábrázolja a kultúrát, mint amelynek van egy központi része, ezt a kultúra rétegei – mint a hagyma levelei – ölelik körül; s van egy, az egész struktúrán áthatoló elem – a hagyma „szára" –, amely a **rétegeket** járja át és köti össze:



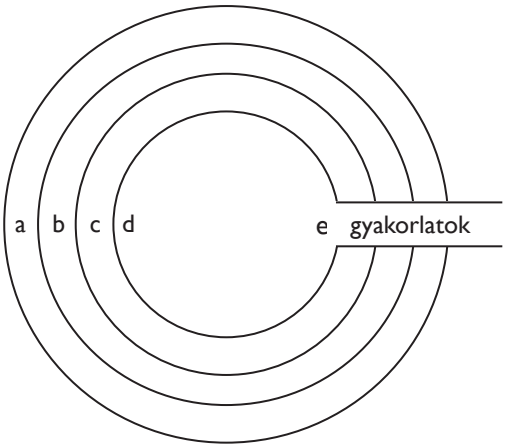
[3. ábra]
(Forrás: Hofstede, G. – Hofstede, G. J.: *Kultúrák és szervezetek. Az elme szoftvere*. Pécs: VHE Kft., 2008., 36. o.)

Kívülről befelé haladva

a) A kultúra felszínén találjuk azokat a **szimbólumokat**, amelyek mint tárgyak, viselkedési formák, kifejezésmódok jelentést hordoznak, s ezek a jelentések az adott kultúra koherens megnyilvánulásai. A társadalom tagjainak külső megjelenése, épületeik, használati tárgyaik, meséik, énekeik, szokásaik, névadási módjaik stb. mind a kultúra megjelenítését szolgálják.

b) A **hősök** élő vagy élettelen, valóságos vagy kitalált személyek, akik alkalmasak a kultúra lényegi vonásainak, önképének, értékeinek megszemélyesítésére és megjelenítésére. Ilyenformán példaként, viselkedési mintaként szolgálnak – a kultúra tagjai olyanok szeretnének lenni, mint ők, s őket állítják maguk helyett mintaként a más kultúrákkal való összeméretkezésben.

c) A **rítusok** a közösség egységbe szerveződését, összetartását szolgáló kollektív viselkedéssorok. Látható, hogy ésszerű céljuk nincs – önmagukért végzik őket. Egy vasárnapi ebéd lebonyolítása, a húsvéti locsolkodás, egy szertartásos beszélgetés egy ismerőssel való találkozáskor, az üdvözlés odaillő módjai, egy ünnepség rendje, stb. példázza azokat a kollektív ceremóniákat, amelyek formát adnak közös életünknek.



[4. ábra]
(Forrás: Hofstede, G. – Hofstede, G. J.: *Kultúrák és szervezetek. Az elme szoftvere*. Pécs: VHE Kft., 2008., 39. o.)

d) A „hagyma” közepét, magvát a végső, közös **értékek** képezik. Ezeket a szocializáció során sajátítjuk el, segítenek eligazodni a dolgok tulajdonságai (jó-rossz, tiszta-piszkos, biztonságos-veszélyes, szabad-tilos, tisztességes-tisztességtelen, erkölcsös-erkölcstelen, szép-csúnya, természetes-természetellenes, normális-abnormális, logikus-ellentmondásos, racionális-irracionális) között.

e) A hagyma héjait járják át a **gyakorlatok** – vagyis azok a külső szemlélő számára is megfigyelhető megnyilvánulások, amelyek felmutatják a hősöket, rítusokat, értékeket, s kifejezik a normák tartalmát. Értelmezés útján, a megnyilvánulások által hordozott jelentések kibontásával tárható fel az, ami a gyakorlatok mögött rejlik.

Hofstede ismertségét a „hagyma-modell” mellett, a kultúra dimenzióinak feltárására és összehasonlító elemzésére alkalmas modellé fejlesztése alapozta meg. Ezt részben személyes felkészültsége tette lehetővé (főleg a szociálpszichológiában), részben pedig az a hatalmas adatbázis, amit az IBM gyáregységeitől világszerte össze tudott gyűjteni. Ezek általánosításával jutott arra, hogy először négy (majd további két) tengelyen – ahogy ő nevezi: **dimenzióban** – minden egyes kultúra elhelyezhető, s e helyek kombinációja alkalmas a kultúrák egyedi jellemzésére. E dimenziók ugyanis az emberi természettel együtt járó, a közösség által megoldandó problémákat nevezik meg, az adott kultúra adott dimenzióban elfoglalt helye pedig e kultúra válaszát a problémákra. Az eredeti négy dimenzió a következő:

a) A **hatalmi távköz** azt a távolságot jelöli, amelyet egy kultúra kevesebb hatalommal rendelkező egyénei, csoportjai és intézményei hajlandók elviselni, s azt a mértéket, ameddig a hatalmi egyenlőtlenség léptékét elfogadják.

b) Az **individualitás** annak a mértékét mutatja, hogy egy kultúra közösségeinek tagjai indegrálódtak a közösségeikbe, vagy éppen szabadságot élveznek azoktól;

c) A **maszkulinitás** a nemi mintáknak a kultúra egészére is jellegadó erejét mutatja, a kultúrák eloszlását a maszkulin és feminin tengely mentén.

d) A **bizonytalanság-kerülés** annak mértékét jelöli, hogy valamely társadalom mennyire képes elviselni a bizonytalan, kiszámíthatatlan helyzeteket.

A későbbi, empirikus értékkutatások (pl. Michael Bond, Michael Minkov) eredményei alapján Hofstede (immár a fiával együttműködve) először egy ötödik, majd legutóbb egy hatodik dimenzióval egészítette ki a korábbiakat.

a) A **hosszú távú/rövid távú orientáció** a kultúrák idő-dimenzióhoz való viszonyát értékeli a távol-keleti gazdasági sikereket felmutató országok vizsgálata nyomán. A gazdasági „csodát” mutató országok dinamikus, hosszú távú szemléletet mutatnak, kitartást, takarékosságot, alkalmazkodó-képességet; míg a rövid távon orientálódók (pl. iszlám országok, Afrika) a múlt és jelen felé fordulnak, ragaszkodnak a tradíciókhoz és a társadalmi kötöttségekhez.

b) A hatodik dimenzió az **engedékenység/korlátozás** mentén tesz különbséget: az engedékeny társadalmak viszonylag szabad folyást engednek az élet élvezetére és az örömökre irányuló emberi hajtóerőknek, míg a korlátozó társadalmak megkívánják e hajtóerők elfojtását és a szigorú közösségi normákhoz való ragaszkodást. Az előbbit példázza Latin-Amerika, az angolszász és skandináv világ; az utóbbit Kelet-Ázsia, Kelet-Európa és az iszlám világ.

5. A nemzeti kultúra, mint a kulturális közösség alapegysége

Az újkortól kezdődően a **nemzet** vált az emberi közösségek hierarchiáján és sokszínűségén belül megkülönböztetett, privilegizált közösséggé. A latin „natio” szó honosításából származó kifejezés a leszármazásra, a közös eredetre, tehát az **etnikai**, vérségi összetartozásra utal. Ez a kapocs – amely végigkíséri az emberi közösségek egész történetét – azonban önmagában még nem hoz létre nemzetet. Az etnikai közösséggel az újkorban összekapcsolódik a **politikai közösség** és annak fogalma is. A politikai közösséget a közös törvények, az összetartozás politikai-jogi kötelékei (s nem csak a „vér” kötelékei) fogják össze. E csoport végül kiegészül a **politikai lojalitás** fogalmával: a nemzet a hűség és engedelmesség legfőbb alanya, az autoritás legfőbb forrása. E három elem összekapcsolódása hozza létre a modern politikai nemzetet.

A nemzetté válás két fő modell mentén zajlott le. A **politikai nemzet** modellje – ennek legismertebb példája Franciaország – a közös alkotmány és közös törvények kovácsolta közösséget emelte a nemzet rangjára. A **kultúrnemzet** modellje, amely jellemzően a nemzetté válás politikai feltételeinek (pl. a politikai egységnek) a hiányában került előtérbe, s amelynek fő példája Németország, de képviselője Magyarország is, a közös nyelv, közös történelem, közös kultúra hagyományaiból szervez közösséget. A közösségnek és kultúrának a nemzettel való összekapcsolódása éppen ebben a modellben gyökerezik.

Innen ered a kultúraközi kommunikáció kutatásának az a kiinduló, s még mindig széles körben elfogadott tétele is, amely szerint a kultúrák közötti kommunikáció alapvetően nemzetek közötti kommunikációt jelent. Ebből kiin-

dulva szűrhetők le azok az **alaptételek**, amelyek jellemzik a kultúraközi kommunikáció kutatásának előfeltevéseit, s közösek a megállapításaikban. Niedermüller Péter szerint ezek a következők:[3]

a) A kultúrák (bármi is legyen az egységük) **különböznek** és jól megkülönböztethetők egymástól.
b) A kultúra és a kommunikáció **elválaszthatatlan** egymástól, mert egymás létét kölcsönösen feltételezik.
c) A kommunikáció résztvevői saját kultúrájuk **reprezentánsaiként** lépnek fel, mindenki magán viseli közösségének és kultúrájának lenyomatát.
d) A kultúra **meghatározza** a kommunikáció módját és jellegét: mindenki úgy kommunikál, ahogyan annak mintáit a szocializációja során elsajátította.
e) Az azonos kultúra könnyíti, az eltérő nehezíti a **kommunikációt**: a kultúrán belül zavartalan, a kultúrák között nehézségekbe ütközik a kommunikáció.

Ezen alaptételekhez járulnak a következő **kiegészítő tételek**:

a) a kultúraközi kommunikáció független változói a **kulturális különbségek**;
b) a kulturális különbségek alapvetően **nemzeti-etnikai** különbségek;
c) a nemzeti-etnikai csoportok **koherens** kulturális rendszerekbe szerveződnek;
d) a nemzeti-etnikai csoportok egymástól **eltérő** kulturális rendszerek;
e) a **kulturálisan elkülönülő csoportok közötti kommunikáció** szükségképpen kultúraközi kommunikáció is.

A kultúra komplexitásához az is hozzátartozik, hogy a közösségek egymásra rakódó, egymásból építkező szintjei számára szolgáltat mintákat. Könnyű belátni, hogy ha beleszületünk egy kultúrába, akkor közösségek egész sorába születünk bele: családba, településbe, utcába, megyébe, régióba stb. Állást kell tehát foglalni abban a kérdésben, hogy a csoportok szerveződésének melyik szintjét tekintjük a **kultúra alapegységének**. Ez a közösség az, amely – definíciónk szerint – életét és tevékenységét közös mintákat követve szervezi. Az interkulturális kommunikáció művelői között reflektálatlan egyetértés feltételezhető abban, hogy – a fenti *b.* pont szerinti kiegészítő tételből következően – ez az alapegység a **nemzet.** A nemzeti összetartozás azonban többféle közösségre utalhat:

a) lehet az a „**haza**", vagy ország, amelynek polgárai vagyunk, s amely számunkra a legátfogóbb politikai közösség (mint számunkra Magyarország);
b) lehet az az **etnikum**, amely magát a közös eredettel, a vérségi kapcsolattal határozza meg (mint a magyarok, bármely ország polgárai legyenek is);
c) s lehet az az **életközösség** is, amelyet a létfenntartásban szerveződő együttműködés köt össze (mint pl. az Észak-Amerikában vagy a Kárpát-medencében egymásra utalt nemzetek, vagy az állami egységbe is tömörült volt Monarchia nemzeteinek közössége).

A három közül egyik sem jelölhető ki a kulturális kommunikáció alapegységének, hiszen az első jelöli ki azokat a kereteket, amelyek között az egyénközi **érintkezések** legvalószínűbben létrejöhetnek; a második biztosítja azt a **jelrendszert** (közös nyelvet), amelyen az érintkezések végbemehetnek; a harmadik pedig azt a közös életmódot, **életformát**, amely szükségessé teszi az érintkezéseket. Kommunikációs (és más) feszültségeket és diszfunkciókat az idézhet elő, ha a kultúra alapegységének fenti definíciói egymás ellen fordulnak – különösen, ha a létfenntartásukban egymásra utalt közösség politikai és etnikai tagoltsága az együttműködés helyett a konfrontációt generálja. Ez fordulhat elő, ha egy politikai közösség **etnikai** vagy **vallási** közösségekre – **kisebbségekre** – esik szét, amelyek egymással és a többséggel konfrontálódnak; ha egy ország **bevándorlók** vagy **munkavállalók** nagyobb tömegeit fogadja be; vagy ha egy ország egyszerre rendelkezik **tradicionális** csoportokkal és kényszerül **szupranacionális** integrációra; vagy ha a **polarizált** társadalmak csoportjai egymás mellett, ám egymástól elkülönülve élnek.

6. A nemzet alatti és fölötti kulturális közösségek

Az interkulturális kommunikáció jelensége – majd kutatása –akkor vette kezdetét, amikor az egyénközi érintkezések áttörték a földrajzi-etnikai korlátokat s azok fölötti közösségeket teremtettek meg. Az ebben az értelemben vett **univerzalizmus** három történelmi előképpel rendelkezett: a politikai közösségek fölött a **birodalmak** törekedtek a mindenkori civilizációk egységbe kovácsolására; a hívőket az **egyházak**, így különösen a keresztényeket a katolikus egyház terelte egybe; a tudás és tudományok egységének eszméjétől vezetve pedig az **egyetemek** („universitas"-ok) teremtettek magasabb szintű egységet. A nagy földrajzi felfedezések és a gyarmatosítások indították el a **világgazdasági rendszer** megszerveződését a gazdaságban, amelynek termelést és kereskedelmet integráló folyamatait ma **globalizációnak** nevezünk. Ez arra a folyamatra utal, amely a földgolyót benépesítő emberi nemet végső soron

3 Lásd Niedermüller Péter: 'A kultúraközi kommunikációról.' In: Béres I. – Horányi Ö. (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Budapest: Osiris, 1999, 96-111. o, különösen a 103-104. és 110. o.

egyetlen közösséggé – így kulturális közösséggé is – formálja. Addig is a nemzetek és etnikumok fölötti közösségek köztes formáival számolhatunk:

a) A legszervesebb folyamat a földrajzi közelségből és összetartozásból táplálkozó közösség, amelyet a közös (vagy rokon) történelem és az érintkezések gyakorisága fon egybe – így alakulnak ki a **nagyrégiók** (pl. Balkán, Skandinávia, latin országok, visegrádi országok stb.);

b) A nagyrégiók szerveződésének természetes keretét és korlátját képezik a **kontinensek**, amelyek egyetlen közösséggé is fejlődhetnek (ilyen Ausztrália, hasonló Észak-Amerika, s ezen az úton indult el Európa is);

c) Szintén természetes, de rossz emlékű és túlhaladt közösségeket képeznek a **rasszok**, vagyis az emberiség elsősorban bőrszín szerint, de következésképpen kulturálisan is elkülönülő változatai (fehérek, feketék, sárgák stb.);

d) Mesterségesen létrehozott egységeket teremtenek meg az államok által, nemzetközi szerződésekkel létrehozott gazdasági, katonai vagy politikai **szövetségek és társulások** (pl. a NATO vagy az ASEAN, de ily módon vetették meg az EU alapjait is) – de keletkezhetnek mesterségesen államok is (mint pl. Afrikában vagy az arab világban);

e) Nem az államok, s nem politikai megfontolásból hozzák létre azokat a nemzetek fölötti gazdasági szervezeteket, amelyek szokásos elnevezése a „**multik**". Az interkulturális kommunikáció kutatása számára megjelenésük megtermékenyítő volt.

Akárhogyan definiáljuk is a kulturális közösség alapegységét, bizonyos, hogy nem tagolatlan közösséghez jutunk. A már említett **etnikai** és/vagy **vallási** és/vagy **nyelvi közösség** szerveződése mellett a közös kultúra alatti – **szubkulturális** – szerveződési szinteket találunk:

a) a **régió** a nemzet/ország/etnikum földrajzi tagoltságára utal – mégpedig a szerves módon, hagyományosan kialakult és elkülönült tájegységek értelmében;

b) a **nemek** szintjén a férfiak/nők kulturálisan elkülönülő makrostrukturális csoportja (mint „*gender*") áll elő – történelmileg változó élességgel é jelentőséggel;

c) a **generációk** a társadalom diakronikus szegmenseit jelentik – a hasonló történelmi, kulturális tapasztalatokkal és szocializáltsággal összetartott társadalmi csoportokat;

d) a társadalmi **osztály** vagy **réteg** részben vagyoni, részben közös életmódbeli és műveltségi meghatározottságokkal rendelkező, de politikailag is jelentős csoport;

e) a **vérségi-családi-rokonsági** kötelékek tartják össze azokat a spontán módon szerveződő, elsődleges csoportokat, amelyek életünk természetes keretét adják;

f) a társadalmi együttműködés szervezésére célzatosan kialakított mikro-, vagy makrostrukturális csoportok, a **munkaszervezetek** a munkamegosztás szervezésére, a **világnézeti-politikai** közösségek a politikai cselekvések szervezésére, s a **civil** szerveződések, a magánszféra strukturálására, a közös érdekek és értékek képviseletére és érvényre juttatására.

Mindezek a közösségek a nemzeti kultúra alatti szinten, de kulturális csoportként szerveződnek, hiszen koherens mintákat kínálnak tagjaik cselekvéseihez. A legkülönfélébb dimenziókban társadalmi csoportokra tagolódó társadalom belső rétegzettsége megjelenik a (nemzeti) kultúra belső rétegzettségében, azaz belső kulturális különbségek képződésében is.

Ami azonban igaz a kultúraközi kommunikációra, az – ha kisebb mértékben is – igaz a „szubkultúra-közi" érintkezésre is; vagyis az, hogy a kulturális távolság kommunikációs nehézségeket, zavarokat okozhat. Ezt a jelenséget hagyományosan a szociológia és a nyelvtudomány határterületén kialakult **szociolingvisztika** vizsgálja. E tudományterület érdeklődésének tárgya a társadalmi különbségek (egyenlőtlenségek) és nyelvi különbségek közötti összefüggések feltárása. Az interkulturális kommunikáció fogalomkészletének bevonása lehetővé teszi, hogy felismerjük a társadalmi egyenlőtlenségekhez járuló kulturális különbségeket, elősegíti annak tudatosítását, hogy e különbségeknek hatása van a társadalmi csoportok tagjai közötti kommunikáció hatékonyságára is.

Ellenőrző kérdések

4. *Melyek az interkulturális kommunikáció kialakulásának tudományos és gyakorlati előzményei?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. *Melyek a kultúra rétegei?*

.....
.....
.....
.....
.....

6. *Melyek a kultúra dimenziói?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....

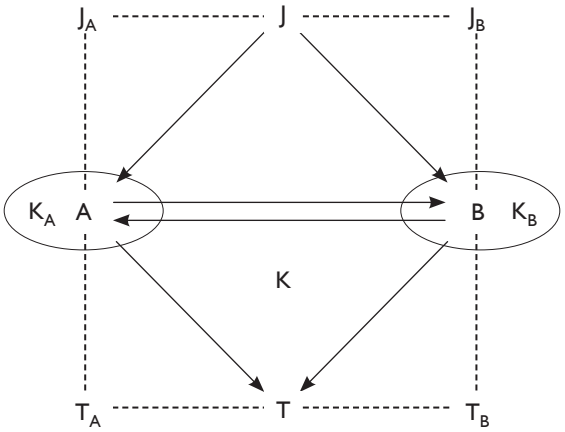
7. *Melyek az interkulturális kommunikáció kutatásának alaptételei?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

III. Az interkulturális kommunikáció sajátosságai

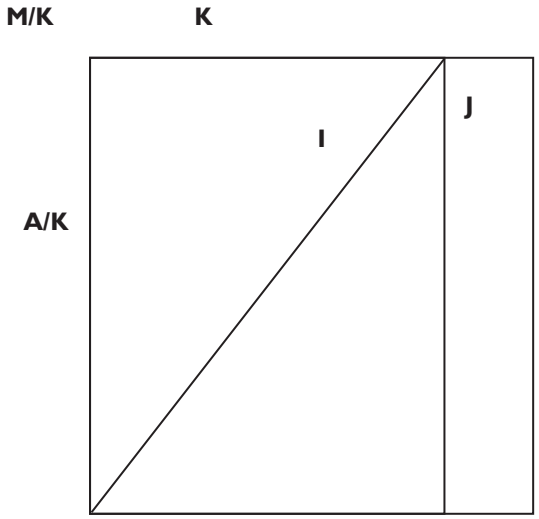
7. A kommunikációs alapmodell megváltozása kultúraközti kommunikáció esetében

A 2. ábrán feltüntetett ellipszis azt hangsúlyozza, hogy a közvetlen emberi kommunikáció keretei között érintkező felek (itt **A** és **B**) ugyanahhoz a közösséghez tartoznak. Ezt a kommunikációs közösséget vagy beszédközösséget a kommunikációs kutatások ki nem mondott előfeltevése **kulturális közösségként** is tételezi. Az interkulturális kommunikáció sajátszerűsége éppen abból a tényből következik, hogy a kommunikációs közösséget alkotó felek más-más kulturális közösséghez tartoznak:



[5. ábra]

Az **interkulturális kommunikáció alapsémája** arra hívja fel a figyelmet, hogy nem marad következmények nélkül az a tény, hogy **A** személy $\mathbf{K_A}$ közösséghez, **B** személy pedig $\mathbf{K_B}$ közösséghez tartozik. Az egyik következmény az, hogy a felek nem egyforma **kompetenciával** bírják az érintkezéshez használt közös **J** jelrendszert. Ez akkor válik a legnyilvánvalóbbá, ha egy anyanyelvi beszélővel próbálunk kommunikálni azon a nyelven, amely számunkra idegen nyelv, de e közös nyelv lehet idegen akár mindegyikünknek is. A **J** jelrendszer tehát szétválik az **A** beszélő által használt $\mathbf{J_A}$ jelrendszerre, s a **B** beszélő által használt $\mathbf{J_B}$ jelrendszerre – vagyis pl. $\mathbf{angol_A}$ és $\mathbf{angol_B}$ nyelvre. A finom részleteket tekintve pedig ez már nem ugyanaz a nyelv, s ez kommunikációs zavarokat idézhet elő. Hasonló következmények merülnek fel a kommunikációs rendszer másik összekötő elemével: a közös **T** tárggyal kapcsolatban. E közös tárgy szervezi egységbe a kommunikációs folyamatot, feltételezve, hogy a felek a tárggyal kapcsolatban közös



[6. ábra]

(Forrás: E. T. Hall: 'The Paradox of Culture.' In B. Landis – E. S. Tauber (eds.): I*n he Name of Life. Essays in Honor of Erich Fromm*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1970, 230. o.)

tudással rendelkeznek. Ez a tudás azonban jelentős mértékben mögöttes, implicit tudás, tele ki nem mondott – alkalmasint nem is tudatosított – előfeltevésekkel és evidenciákkal. A tárgy tehát, amelyet közösnek gondolnak, ugyanúgy szétválik mint a nyelvi kompetenciájuk: **A** személy $\mathbf{T_A}$ tárgyra, **B** személy pedig $\mathbf{T_B}$ tárgyra gondol és utal, amikor – meggyőződésük szerint – ugyanarról a **T** tárgyról beszélnek.

E. T. Hall, a tudományterület egyik klasszikusa, e mögöttes, a verbális kommunikációban ki nem mondott tudást a közlés (a szöveg = „textus") kísérőjeként, velejárójaként mint kontextust nevezte meg. A kommunikáció csatornáin, a címzettnek szóló **jelentés** tartalmára vonatkozó közlést azonban kiegészíti – és módosítja is – a **kontextus**, vagyis az üzenet háttere, előfeltevései, körülményei. Ezek az üzenet rejtett, implicit részét képezik, s az explicit és implicit rész **együtt** adja az üzenet tartalmát. Az egyes kultúrák mármost – mondja – abban (is) különböznek, hogy mi e két rész aránya:

Az ábra szerint a jelentés (J) két összetevője: az információ (I) és a kontextus (K) egymást kiegészítő, komplementer viszonyban van egymással. A két összetevő aránya egy skálán oszlik el, amelynek egyik végpontját a **magas kontextusú** (M/K), a másikat pedig az **alacsony kontextusú** (A/K) kultúrák képezik. A magas kontextusú kultúrákban sok kontextuális tényező segíti a jelentés megértését, ami nagyon zavaró lehet azok számára, akik nem ismerik ezeket a ki nem mondott tartalmakat, az „íratlan szabályokat". Az alacsony kontextusú kultúrákban, ezzel szemben, kevés a ki nem mondott, de magától értetődő elem. Minthogy az ilyen kultúra több kifejezett magyarázatot igényel, a kívülállók számára is kevesebb a félreértés valószínűsége. A változékony, dinamikus kultúrák (pl. az amerikai) alacsonyabb, a stabil, megállapodott kultúrák (pl. a kínai) viszont magasabb kontextussal járnak. A különbségek a következő ellentétpárokban foglalhatók össze:

Tényező	Magas kontextusú kultúra	Alacsony kontextusú kultúra
Az üzenetek nyíltsága	Sok fedett és implicit üzenet metaforákkal és utalásokkal.	Sok egyszerű és világos, nyílt és explicit üzenet.
A kontroll középpontja és a hibákért való felelősség	Belülről vezéreltség és a felelősség vállalása a hibákért.	Kívülről vezéreltség és a felelősség másokra hárítása.
A nem verbális kommunikáció használata	Sok nem verbális kommunikáció.	Hangsúly a verbális kommunikáción.
A reakció kifejezése	Visszafogott, belső reakció.	Látható, külső reakció.
Kohézió és a csoportok elválasztása	Éles különbség a saját és idegen csoport között.	Rugalmas és nyitott csoportminták.
Egyénközi kötelékek	Erős egyénközi kötelékek, ragaszkodás a közösséghez.	Sérülékeny egyénközi kötelékek, alacsony lojalitás.
A viszonyok iránti elkötelezettség szintje	Magas elkötelezettség a hosszú távú viszonyok iránt.	Alacsony elkötelezettség a kapcsolatok iránt.

A kultúrák különbsége leképeződik tagjaik egymás közti érintkezésében is, s ezért egyénileg is eltérő lesz az a kontextus, amelyben a beszélők az üzeneteket értelmezik. Pl. egy magas kontextusú kultúra képviselője számára zavaró lehet egy alacsony kontextusú kultúra tagjainak elköszönése, mondjuk iskolába menet: „Szeretlek, anyu!" – „Én is szeretlek, Johnny!"

8. Az interkulturális kompetencia

A kompetencia mint **nyelvi kompetencia** fogalmát Noam Chomsky vezette be, és egy nyelv szabályainak olyan ismeretét értette rajta, amelynek birtokában egy beszélő képes olyan – nyelvileg helyes – beszéd-megnyilvánulások kezelésére is, amelyekkel még sohasem találkozott. Egy nyelvet tudni tehát annyit jelent, mint nyelvi kompetenciával rendelkezni, ennek leírása a nyelvtudomány célja. Chomsky magyarázata a strukturális nyelvészet hagyományain belül marad, vagyis a nyelvi struktúrák felépítésének szabályaira korlátozódik.

A **kulturális kompetencia** fogalma túlmutat egy nyelv szabálykészletének birtoklásán, egy kultúra tagjaként való érintkezés képességére utal, amely több részkompetenciát foglal magában.[4]

a) A **kommunikatív kompetencia** a nyelvileg (szintaktikailag) helyes nyelvi kifejezések megértésén és előállításán (vagyis az információátadáson) túl a nyelvnek az érintkezés céljaira való felhasználásának képességét is

4 Lásd Urbán Anna: 'Kulturális kompetencia – kommunikatív kompetencia – interkulturális kompetencia.' In: Gecső T. (szerk.): *Nyelvi kompetencia – kommunikatív kompetencia*. Budapest: Tinta Kiadó, 2006, 380-385. o.

magában foglalja. (Ezt hiányolja a nyelvtanár, mondván: „Jó, jó, de ezt egy anyanyelvi beszélő sosem mondaná így!”)

b) A **szociolingvisztikai kompetencia** ahhoz a beszédhelyzethez való alkalmazkodás képessége, amelyben adott társadalmi és nyelvi státusszal rendelkező beszélők találkoznak. (Tudjuk, pl. hogyan szólítsunk meg egy portást, egy idős hölgyet stb.)

c) A **szövegkompetencia** a mondat szintjén véget érő nyelvi kompetencián túl annak képességét kívánja meg, hogy a nyelvileg helyes mondatokból narratológiailag és diskurzívan helyes szövegeket tudjunk komponálni. (Amit saját nyelvünkön magyar órán fogalmazásból, vagy illemtanból megtanulunk, azt mások másként tanulhatják.)

d) A **stratégiai kompetencia** a verbális mellett a nem verbális kommunikációs eszközök használatának képességét is jelenti a kommunikációs helyzetek kezelésére. (Pl. mikor vált már kényelmetlenné vagy éppen érdekfeszítővé a társalgás a másik fél számára.)

e) A kulturális kompetencia még magasabb szintjén található a **szociokulturális kompetencia**, amely arra tesz képessé, hogy figyelembe vegyük a társadalmi-kulturális környezet hatását a nyelvi megnyilvánulások **pragmatikai** értékére. (Vagyis onnan nézve minek minősülnek a szavaink: sértésnek, hízelgésnek, tisztelgésnek stb.)

Az **interkulturális kompetencia** a nyelvi, kommunikatív, kulturális és szociokulturális kompetencia együttes birtoklását jelenti valamely meghatározott más kultúrához tartozó beszélővel való érintkezéskor. Kiterjed a nyelvhasználat **szintaktikai** szintjére (a nyelvi jelek összekapcsolásának szabályos módjára), továbbá **szemantikai** (a nyelvi jelek és a valóság helyes összekapcsolására a jelölet és jelentés révén) és **pragmatikai** szintjére.

A kompetencia bizonyos tudás birtoklását jelenti; mégpedig kulturális tudását – vagyis a kommunikáció során megmozgatott tudásunk tartalma kulturálisan meghatározott. Ez más megközelítésben azt jelenti, hogy a tudásunk **közös tudás** – mégpedig egyrészt (a közösség által) **közösen birtokolt**, másrészt e közösség tagjai számára **nyilvános** tudás. Ily módon a kulturális tudás képezi saját értelemteli cselekvésünk alapját és a másokkal való érintkezés közös vonatkoztatási sémáját. A kultúra tehát felfogható olyan tudásrendszerként is, amely fogalmakat, modelleket és magyarázatokat kínál a környező világról, s ezen keresztül vezérli és értelmessé teszi cselekvéseinket. E tudás maga is komplex, melynek összetevőit Heringer a következőként ábrázolja:

GRAMMATIKAI TUDÁS	LEXIKÁLIS TUDÁS
Világtudás	**Kontextus-tudás**

[7. ábra]

(Forrás: H. J. Heringer: Interkulturelle Kommunikation. Tübingen – Basel: A. Francke Verlag, 2007, 133. o.)

A felső sorban van az a tudás, amit nyelvi kompetenciaként ismertünk meg. Egy nyelv ismerete a szabályainak ismeretével – ez a **grammatikai tudás** – és a szókészletének, a szavak jelentésének ismeretével azonos – ez utóbbi a **lexikális tudás**. Az alsó sorban szerepel az a tudás, amely a nyelv ismeretén túlmenően még a sikeres kommunikációhoz szükséges; ennek elemeit fent a kulturális kompetencia összetevőiként részleteztük. Két fő összetevője az adott kulturális környezet, viszonyrendszer ismeretét feltételező **világtudás**, ideértve a szokások, értékek, normák birtoklását is; valamint a konkrét beszédhelyzet változó kontextusának ismeretében rejlő **kontextus-tudás** (pl. „Balra látható a Bazilika…”). Heringer felosztását azonban kiegészíthetjük még a **kommunikációs tudással**, amely a négy tudás-fajta alkalmazásának képességét jelenti konkrét beszédszituációban. Ez magában foglalja az érintettek kommunikációs elvárásainak, a beszédhelyzetre irányadó kommunikációs etikettnek, a közösség tagjait kötő kommunikációs tabuknak az ismeretét – vagyis a kommunikációs helyzet kezeléséhez szükséges tudást.

A kulturális tudás sajátos, de igen fontos részét, leágazását képezi a **tulajdonított tudás**, vagyis a helyzetekről és emberekről feltételezett, nekik – jóllehet alaptalanul – tulajdonított ismeretek felhasználása. Két legfőbb változata a sztereotípia és az előítélet. A **sztereotípia** a **kategorización** alapuló tudás: egy jelenség vagy személy minősítése azon az alapon, hogy a jelenségek vagy személyek mely kategóriájához tartozik. A kategóriák „skatulyáira” természetesen szükség van a világban való eligazodáshoz. A kategóriákba sorolás a tárgya szerint lehet önmagunkra vonatkozó **autosztereotípia** és másokra vonatkozó **heterosztereotípia**; eredménye szerint pedig **pozitív** és **negatív** sztereotípia. Az **előítélet** az egyénről formált ítélet azon az alapon, hogy valamely csoport tagja: a csoportról kialakított differenciálatlan ítéletet automatikusan kiterjesztjük annak minden tagjára. Az előítélet nemcsak kognitív (véleményben megnyilvánuló), hanem érzelmi viszonyt és cselekvéses beállítódást is magában foglal az előítélet tárgya iránt. Az előítéletek tárgyai gyakran nemzeti-etnikai csoportokra irányulnak, így kihatnak a kultúraközi kommunikációra is.

Ellenőrző kérdések

8. *Hogyan változik meg a közvetlen emberi kommunikáció alapsémája az interkulturális kommunikáció során?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

9. *Mire terjed ki az interkulturális kompetencia?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

IV. Az interkulturális kommunikáció zavarai

9. Az interkulturális kommunikáció kudarca

Az **interkulturális félreértés** a különböző kultúrákhoz tartozó kommunikátorok között, a kulturális kontextusok különbözőségéből fakadó kommunikációs zavar. Pl. egy nemzetközi segélyszervezet orvos tagja alig bírt a férj kezei közül kiszabadulni, miután arra szólította fel a feleségét, hogy vetkőzzön le a rutinvizsgálathoz. Magyarázatára Bornemissza Dávid két fő elmélettípust különít el:[5]

a) A **mikroszintű elméletek** a félreértések okát a kommunikáció résztvevőinek **viselkedésében** keresik. A megnyilatkozások ugyanis a résztvevők szociokulturális tudására is utalnak, amelyeket a másik fél „kontextualizációs jelzésként" értelmez. Ezek a jelzések aktiválják a résztvevők közös szociokulturális tudását. Félreértés akkor következik be, ha a beszélő felek eltérő kontextualizációs konvenciót alkalmaznak, ami az érintkezés kudarcán túl a felek kölcsönös etnikai előítéleteit is megerősítik.

b) A **makroszintű elméletek** a félreértések okát a kommunikáció résztvevőinek **csoport-identitásában** jelölik meg. A beszélők ugyanis társadalmi (nemzeti, faji, nemi stb.) csoportokhoz tartoznak; ezt az identitást a beszélgetőtársuk felismeri, beazonosítja, és aktiválja e csoporttal kapcsolatos nézeteit: sztereotípiáit és előítéleteit. Ebből egyrészt a másik fél viselkedésével és azok értelmezésével kapcsolatos előfeltevések, másrészt a beszélő saját viselkedésére irányuló késztetettségek származnak.

A kulturális vagy **interkulturális sokk** az idegen kultúrával való találkozásra adott **mentális reakció**. A tartós külszolgálatra kiküldöttekkel kapcsolatban vezették be ezt a fogalmat, de maga a jelenség mindenkin megfigyelhető, aki hirtelen egy számára nagyrészt ismeretlen kultúrában találja magát. Ebben a helyzetben három fő „tünetcsoportra" lehet számítani:[6]

a) A **megszokott kapaszkodók elvesztése** az ismerős, megnyugtató, kiszámítható rend felborulását jelenti. A kapaszkodókat azok a tárgyi, szociális és szimbolikus minták szolgáltatják (középpontjukban az anyanyelvünkkel), amelyeket „természetesnek" tekintünk.

b) A **személyközi érintkezés és a kommunikáció diszfunkcionálása** a verbális és nem verbális üzenetek kódolásának és dekódolásának zavaraival jár. Emiatt cserbenhagynak a várakozásaink, tévesek lesznek az előrejelzéseink, félreértésekbe torkollnak kísérleteink.

c) Az **identitáskrízis** a magabiztosságunk elvesztésével kezdődik, nem tudjuk, mit teszünk helyesen vagy helytelenül, kiszolgáltatottnak érezzük magunkat, meggyengül önbizalmunk. Az önmagunkkal való békétlenség kivetül a kapcsolatainkra is: azok is kudarcba fulladnak.

Minthogy ez a helyzet pszichofizikai tünetekkel jár együtt, kezdetben „kiküldetési betegségként" is definiálták. Valójában nem betegség: bármely új szociokulturális közegbe való bekerülés következménye lehet e reakciók kialakulása.

A sokk lefutásának jól elkülöníthető **szakaszai** vannak:[7]

a) Az első, viszonylag rövid fázis az **euforikus szakasz**. Turistaként jórészt csak ebben van részünk: az idegen táj, az új emberek, az érdekes viselkedésük izgalommal és lelkesedéssel tölt el. Minden izgalmas, minden színes, minden mozgalmas.

b) A második szakasz a voltaképpeni **kulturális sokk** kialakulása. Ekkor kell szembesülni azzal, hogy az újszerűség idegenség is, s ha nemcsak átutazni kell rajta, hanem meg is kapaszkodni, akkor elhatalmasodik a stressz.

c) A harmadik fázis az **akkulturáció**, vagyis a hozzáidomulás, beilleszkedés a befogadó kultúrába. Ez a kultúra működésének megismerésétől, annak elfogadásán át, az azzal való azonosulásig terjedhet.

d) Az utolsó stáció a **stabil egyensúlyi állapot** elérése: a tartós berendezkedés az új kultúrában való létezésre, a természetesség érzésének megszerzése. E szakasz is lehet csökevényesebb (megmarad az idegenség érzése) vagy teljesebb (a korábbi kultúra megtagadása az újért). Más lehet a helyzet azonban, ha nem időleges (bárha évekig tartó) beilleszkedésről, hanem végleges áttelepülésről van szó, mint a bevándorlók, menekültek, disszidensek stb. esetében.

A kulturális sokknak van egy „fordítottja is" – a **„visszatérési sokk"**. Ez a visszatérés az eredeti kultúrába akkor idéz elő ismételt sokkot, ha a kultúrából kiszakadt személy végigjárta a kulturális sokk szakaszait, s az elért egyensúlyi állapotában sikerrel beágyazódott az új kultúrába. Ekkor nem egyszerűen az „ismerttel", hanem az „ismerttel, de már-

5 Lásd Bornemissza D.: 'Az interkulturális félreértés kutatásának fő irányzatai.' In Szociológiai Szemle 2003/4., 76-84. o

6 V.ö. Hidasi J.: *Interkulturális kommunikáció*. Budapest: Scolar Kiadó, 2004, 135. o.

7 Lásd Falkné Bánó K.: *Kultúraközi kommunikáció*. Budapest: Püski, 2002, 82. o.

már „elfeledettel" való találkozás okoz megrázkódtatást. Ennek két fő oka lehet: egyrészt az idő és a távolság megszépíti a saját kultúrát, amelynek prózai részleteivel való ismételt szembesülés rosszul eshet; másrészt a hátrahagyott kultúra is változik idővel, s a visszatéréskor valóban (részben) idegen (már ismeretlen) közegbe csöppenünk. Természetesen mind a kulturális, mind a visszatérési sokkra fel lehet készülni, meg lehet előzni, lehet tompítani, ha tudjuk, milyen belső folyamatokra számíthatunk. A felkészülés vagy felkészítés első lépése a lehetséges zavarok forrásának és mibenlétének tudatosítása, a második pedig a zavarok leküzdéséhez szükséges empátia és készségek kifejlesztése.

10. Az interkulturális kommunikáció zavarai elleni védekezés

Az emberi kommunikáció jóval több az egyszerű információcserénél. A kommunikáció: egyénközi érintkezés, amely több csatornán, a tudatosság több szintjén zajlik – a célzatosságtól a tudattalanságig. Ebben a folyamatban egy sor, finoman hangolt, genetikailag és kulturálisan szabályozott vezérlő mechanizmus működik közre. Érzékeljük, ha nem is mindig tudatosítjuk a partnerünk viselkedésében beállt változásokat, jelzéseket. Az érintkezések kultúraközi szférájában is sok zavar okát találhatjuk meg a jelzések és reakciók hibás vagy pontatlan előállításában és értelmezésében. Ilyenkor az emberek mentálisan és érzelmileg érintettek, ami veszélybe sodorja kapcsolatukat. Az ellentétek elsődleges oka: a felek nem ismerik fel, hogy érzékelésüket illetően két különböző világban mozognak. Partnerük viselkedésmódjának és a környezetnek a függvényében értelmezik egymás szavait, rendelnek ahhoz kontextust, és ennek az a következménye, hogy a közlésekre csak találomra vagy egyáltalán nem adnak megfelelő választ, ami **konfliktusokat** eredményez.

A kommunikáció sikerét is meghiúsítani képes traumák ellen kétféle orvosság lehet. Az egyik – az egyszerűbb – bizonyos figyelmeztetések, szabályok szem előtt tartása interkulturális beszédhelyzetekben, a másik – a hatékonyabb – az interkulturális érzékenység fokozása.

Az első szinten az interkulturális kommunikáció **szabályaiként** a következő tanácsok ajánlhatók:

a) tudnunk kell magunkról **milyen kritériumok** alapján tartunk helyénvalónak egyes kommunikációs helyzeteket, s helytelennek másokat (**önismeret**);
b) ezeket a kritériumokat **tudatnunk** kell a beszélgetőtársunkkal, hogy igazodhasson hozzájuk (**nyitottság**);
c) a kérdéseket és közléseket a kevésbé kontextus-függő **verbális csatornán** kell megfogalmazni (**egyértelműség**);
d) nyílt megbeszélés tárgyává kell tenni a kommunikációs helyzetben rejlő nyelvi és hatalmi **egyenlőtlenségeket** (**őszinteség**);
e) ki kell várni, amíg a partnerünk **teljesen** végig tudja mondani a közlendőjét (**türelem**);
f) törekedni kell egymás **megismerésére** (**partnerség**);
g) törekedni kell az **attribúciók** (kategorizációk és előítéletek) felfüggesztésére (**korrektség**) – ami persze nem egyszerű elhatározás, hanem gyakorlás, tréning, önfejlesztés eredménye lehet csupán.

Milton J. Bennett szerint az interkulturális kommunikációra való érzékenyítésnek a következő lépései jelölhetők ki:

AZ ETNOCENTRIKUS FÁZIS ÉS FOKOZATAI	
1. Tagadás	(a) izoláció
	(b) szeparáltság
2. Védekezés	(c) lenézés
	(d) felsőbbrendűség
	(e) önbecsülés
3. Minimalizáció	(f) fizikai univerzalizmus
	(g) transzcendens univerzalizmus
AZ ETNORELATÍV FÁZIS ÉS FOKOZATAI	
4. Elfogadás	(h) viselkedési relativizmus
	(i) értékrelativizmus
5. Alkalmazkodás	(j) empátia
	(k) pluralizmus
6. Integráció	(l) kontextusminősítés
	(m) konstruktív marginizálódás

[8. ábra]

(Forrás: Hidasi J.: *Interkultrális kommunikáció*. Budapest: Scolar Kiadó, 2004, 144. o.)

A táblázat a kulturális különbségek által kiváltott reakció „zéró pontját", vagyis az eredeti, zsigeri reakciót jelöli meg, s ehhez képest azokat a lépéseket, amelyeket az emberi egyének, éppúgy, mint az emberi közösségek, társadalmak egymás után meg kell tegyenek ahhoz, hogy egymást képesek legyenek elfogadni és egymással zavartalan kommunikációt tudjanak folytatni. A lépések megtétele egyben maga a felkészülés az interkulturális kommunikációs helyzetre és annak kezelésére.

A felkészülés spontán módon is végbemehet a **szocializáció** részeként. A szocializáció az egyének biológiai lényből társadalmi lénnyé válásának folyamata, melynek ágenseként közreműködik kezdetben elsősorban a család, amely mellé fokozatosan belép a kortárscsoport, az iskola, a vallási és művelődési intézmények, a munkahely és nem utolsó sorban a tömegkommunikáció csatornái. Ahogy – mint az utóbbi évszázadokban egyre inkább – kitágul a világ körülöttünk, a szocializációs folyamat is e táguló világban való működésre készít fel. A családi és iskolai neveltetés konkrét interkulturális kommunikációs helyzetektől függetlenül is felkészíthet a másság, az idegenek elfogadására, a toleráns attitűdre. A kultúraközi kommunikációs helyzetre való nyitottság tehát jóval többek számára természetesebb ma, mint korábban, vagy ma is a zárt, tradicionális társadalmakban.

A könyvekből, elméletileg megtanulható ismeretek köre itt véget ér. Azok számára, akik gyakran kerülnek ilyen kommunikációs helyzetbe, vagy fel akarnak készülni az esetleges kultúraközi érintkezésekre, ezen túlmenően is kívánatos az **empátia** – gyakran szervezett tréningek formájában megvalósuló – fejlesztése. Az empátia a beleélés, az átélés – elsősorban a nem verbális kommunikáció és a metakommunikáció felfogásának képessége. E képességgel nem egyforma mértékben rendelkezünk: a gyermekek inkább, mint a felnőttek; a nők inkább, mint a férfiak. Az empátiát fejlesztő hatások közül a legfontosabb az élethelyzetek, az élmények, az intim emberi kapcsolatok sorozatának átélése.

Ma már rendelkezésre áll az **önismereti** és **érzékenyítő** csoportok széles kínálata is. Csökkenti viszont az empátiás készséget – ha időlegesen is – a betegség, a szenvedés, a rossz közérzet; ilyen helyzetben önmaga felé fordul az ember figyelme. Tartósabb gátló tényezőt jelenthet a félelem vagy szorongás lelkiállapota, ami szintén befelé fordulást idéz elő. Végül az empátiát gátolja mindaz, ami általában a kommunikációt is: a kapcsolat torzulása, a testi vagy lelki szükségletek kielégítetlensége, az érzelmi kiürülés stb. Ez érthető: az empátiához egész személyiségünket kell kommunikációs eszközként működtetnünk.

Ellenőrző kérdések

10. *Mi az interkulturális félreértés oka?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

11. *Mi az interkulturális sokk, és melyek a lefolyásának szakaszai?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....

12. *Az interkulturális kommunikáció zavarai elleni védekezés*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Irodalomjegyzék

Bornemissza D.: 'Az interkulturális félreértés kutatásának fő irányzatai.' In Szociológiai Szemle 2003/4., 76-84. o.
Buda B.: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei.* Budapest: Animula, 1986.
Falkné Bánó K.: *Kultúraközi kommunikáció*. Budapest: Püski, 2002.
Hidasi J.: *Interkulturális kommunikáció*. Budapest: Scolar Kiadó, 2004.
Hofstede, G. – Hofstede, G. J.: *Kultúrák és szervezetek. Az elme szoftvere*. Pécs: VHE Kft., 2008.
Konczos-Szombathelyi M.: *Kommunikáló kultúrák*. Budapest: L'Harmattan, 2008.
Leydesdorff, L.: *A kommunikáció szociológiai elmélete*. Budapest: Typotex, 2007.
Niedermüller P.: 'A kultúraközi kommunikációról.' In: Béres I. – Horányi Ö. (szerk.): *Társadalmi kommunikáció*. Budapest: Osiris, 1999.
Pease, A.: *Testbeszéd. Gondolatolvasás gesztusokból.* (Ford.: Walkóné Békés Á.) Budapest: Park, 1989.
Pléh Cs. - Síklaki I. - Terestyéni T. (szerk.): *Nyelv – kommunikáció – cselekvés.* Budapest: Osiris Kiadó, 1997.
Szabó M.: *Kommunikáció általában és a jogban.* Miskolc: Bíbor Kiadó, 2002.
Urbán A.: 'Kulturális kompetencia – kommunikatív kompetencia – interkulturális kompetencia.' In: Gecső T. (szerk.): *Nyelvi kompetencia – kommunikatív kompetencia*. Budapest: Tinta Kiadó, 2006.

Fogalmak

kommunikáció: Az egyének közti érintkezés jelek segítségével.

jel: Minden olyan anyagi hordozó, amely az egymással érintkező emberek számára arra szolgál, hogy gondolati-érzelmi tartalmakat adjanak át egymásnak.

jelentés: A jel azon funkciója, amely a jelet a valóság megfelelő részletéhez kapcsolja, s biztosítja a jel illeszthetőségét más jelekhez.

nyelv: A nyelv konvencionális szimbólumok rendszere, amely egy közösségen belüli érintkezésre szolgál.

információ: Egy jel által hordozott szemantikai tartalom.

beszéd: Hangadással történő kommunikáció, amely a nyelvi kifejezés legáltalánosabb és legtermészetesebb formája.

írás: Egy nyelv grafikus jelek és szimbólumok által történő megjelenítése.

szöveg: Nyelvileg megformált (írott, nyomtatott vagy szóbeli) mondanivaló egységet alkotó egésze.

empátia: A görög empatheia: en/em „ban, ben" és patheia „érzés, szenvedés" a beleérzés mások érzelmeibe a megértésük érdekében.

interkulturális kommunikáció: Az a kommunikációs helyzet, amelyben eltérő kultúrákhoz tartozó személyek kommunikálnak.

néprajz: Az a tudomány, amely a tradicionális paraszti közösségek leírásával (etnográfia) és tanulmányozásával (etnológia) foglalkozik.

kulturális antropológia: Az antropológia (embertan) azon ága, amelynek középpontjában az a feltételezés áll, hogy az ember a világot szimbolikusan fogja fel.

a kultúra rétegei: Hofstede „hagyma-modellje" a kultúra belső struktúrájának szemléltetésére az értékek, hősök, rítusok, szimbólumok rétegeivel és a gyakorlatokban való kifejeződéssel.

a kultúra dimenziói: Hofstede modellje a kultúrák egyedi jellemzésére szolgáló dimenziókról: hatalmi távköz, individualitás, maszkulinitás, bizonytalanság-kerülés, majd idő-orientáció és engedékenység.

a kultúra kontextusai: Hall modellje a kultúrák megkülönböztetésére aszerint, hogy a jelentések átadásakor milyen arányban vegyítik az információt és a kontextust.

az interkulturális kommunikáció alapsémája: A különböző kulturális közösségekhez tartozó egyének érintkezése egy közös jelrendszer segítségével, egy közös tárggyal kapcsolatban.

a kulturális kompetencia Egy kultúra tagjaként való érintkezés képességére utal, amelynek több részkompetenciája van: a kommunikatív kompetencia, a szociolingvisztikai kompetencia, a szövegkompetencia, a stratégiai kompetencia, a kulturális kompetencia, a szociokulturális kompetencia, és az interkulturális kompetencia.

a kulturális tudás: Az a tétel, mely szerint a tudásunk egy kultúra által közösen birtokolt, nyilvános tudás, melynek összetevői: a grammatikai tudás, a lexikális tudás, a világtudás, a kontextus-tudás és az univerzális tudás.

az interkulturális kommunikáció alaptételei: A kutatások közös előfeltevései: a kultúrák különböznek, kultúra és kommunikáció elválaszthatatlan, a kommunikátorok kultúrájuk reprezentánsai, a kultúra meghatározza a kommunikációt: az azonos kultúra könnyíti, az eltérő nehezíti azt.

interkulturális félreértés: A különböző kultúrákhoz tartozó kommunikátorok között a kulturális kontextusok különbözőségéből fakadó kommunikációs zavar.

kulturális sokk: Az idegen kultúrával való találkozásra adott mentális reakció.

visszatérési sokk: Az eredeti kultúrába való visszatérés okozta megrázkódtatás hosszabb távollétet követően.

az interkulturális kommunikációra való érzékenyítés: Azon szocializációs és empátia-fejlesztő lépések sorozata, amelyek végigvezetnek az idegen kultúra elutasításától annak elfogadásáig vezető úton.