

UDVARDI RÓBERT¹

Kommunikáció

Communication

Absztrakt

Mai világunkban a kommunikáció rengeteg formája megtalálható. Gondolok itt a beszédől az egészen modern elektronikus kommunikációs csatornáig. Katonai vezetőként sokszor tapasztaltam fiatal és idősebb korosztályok eltérő kommunikációs csatornáiknak a használatát, vagy csak ha a családokon belül nézzük meg, unoka és nagyszülő kommunikációját. Ezért próbáltam kutatásomban válaszokat keresni a generációk kommunikációs különbségeire.

Kulcsszavak: kommunikáció, elektronikus kommunikáció, motiváció

Abstract

In today's world countless communication forms can be found from speech to modern electronic communication channels. As a military leader I often experienced that young and older generations use their communication channels in a different way, or it's the same in a family for example the communication of a grandparents and grandchild. That's why I tried to looking for answers to the generational differences in communication.

Keywords: communication, electronic communication, motivation

BEVEZETÉS

Helikopterraj parancsnokként, mint parancsnok sokszor kerültem olyan helyzetbe, hogy a kollegák, beosztottakat munkaerő-, tevékenység-, teljesítmény tartalékainak még jobb kiaknázását kellett előcsalogatnom. Ezt a feladatot, ha egy parancsnok jól találja és irányítja, akkor a szervezet érdekében a raj beosztottjai egyéni képességük maximális teljesítményét nyújthatják. Ilyenkor stabil és megbízható munkavégzésre számíthatunk. Ezt motivációval tudjuk elérni, melynek tárháza óriási. A motiváló információt a parancsnok valami-

¹ Nemzeti Közszerológálati Egyetem, Hadtudományi és Honvédtisztképző Kar, MSc hallgató/National University of Public Service, Faculty of Military Science and Officer Training, MSc student, E-mail: udvardirobi@gmail.com

HADTUDOMÁNYI SZEMLE

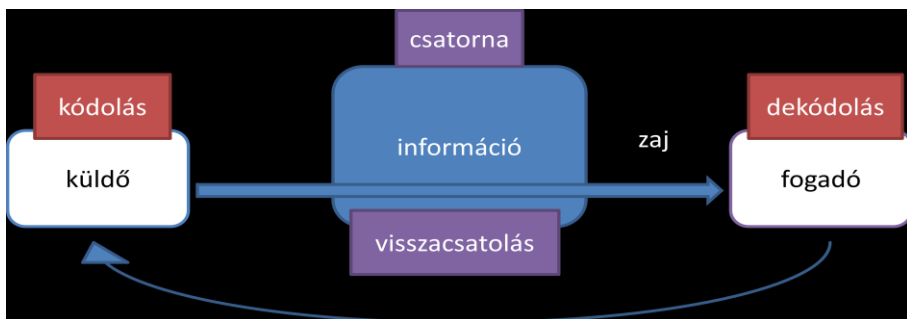
2016. IX. évfolyam 1. szám

lyen jel, beszéd formájában továbbítja az állomány irányába. Ezt a továbbítási módszert nevezzük kommunikációnak.

Kommunikáció a felek közötti csatorna, ami az információ hordozására szolgál. Amennyiben ez a csatorna nem létezik, vagy nem működik kellő hatékonysággal, akkor alapvetően nem képes elérni a célját mégoly hatásosnak, hatékonynak tűnő motiváló eljárás sem. Amennyiben a kommunikáció nem kellően hatékony, nincs esélyünk elérni a motiváló céljainkat. Visszacsatolva az első gondolathoz, ha a csatorna nem létezik, katonai vezetőként a munkánk jelentősen megnehezül, adott esetben leküzdhetetlen akadályokba is ütközhet.

MI IS AZ A KOMMUNIKÁCIÓ?

A kommunikáció információcsere az adó és a vevő között. A kommunikáció egy dinamikus kölcsönös folyamat. Az adó, vagy kommunikátor kezdeményezi a kommunikációt, így ő lesz a kommunikáció forrása. Ő kódolja az üzenetet, amely a csatornán keresztül jut el a vevőhöz. A vevő vagy befogadó dekódolja az üzenetet amennyiben válaszol, a vevőből adó lesz, és a folyamat kezdődik előlről.



¹ Czuprák Ottó - Kovács Gábor, *Vezetés és szervezéstudomány*, 49. old. 11. ábra alapján

A kommunikáció története (5 korszak):

1. A beszéd megjelenése, amelyet tulajdonképpen az emberré válás forradalmának is nevezhetnénk.
2. Az írás kialakulása, melynek kulminációs pontja a fonetikus írás megjelenése volt.
3. A könyvnyomtatás forradalma, amely bizonyos szempontból előkészítője volt a polgári forradalomnak.
4. Az elektromos hírközlő eszközök – távíró, telefon, rádió, televízió – forradalma, amely napjainkban egybefonódik az elektronikus számítógépes információfeldolgozás forradalmával.
5. A számítógépes hálózatok által vagy másként a számítógépek közvetítette kommunikáció (CMC: *computer-mediated communication*), ahol a nyílt rendszerek összekapcsolásának megjelenésével szokás újabban ötödik kommunikációs forradalomról beszélni.

HADTUDOMÁNYI SZEMLE

2016. IX. évfolyam 1. szám

A KOMMUNIKÁCIÓ FAJTÁI

A verbális kommunikáció sokféleképpen osztályozható.

Lehet:

- egyirányú (például a szónoki beszéd vagy a tömegkommunikáció), ahol általában nincs vagy nem azonnali a visszacsatolás;
- két- vagy többirányú (kétirányú például a beszélgetés, többirányú a kerekasztal), amikor a feladó és a vevő szerep meg is cserélődhet.

Lehet:

- közvetlen;
- vagy közvetett – idő vagy térbeli távolság választja el, amit tárgyi (például levél, könyv, rádió) vagy személyi (futár, tolmács, követ) közvetítő hidalhat át.

Lehet:

- egylépcsős;
- vagy többlépcsős – ha a közlő és a befogadó közé belép egy kommentátor, interpretátor.

Lehet:

- vertikális, általában föntről lefelé haladó (például parancs);
- vagy horizontális (egyenrangú személyek vagy csoportok között).

Lehet:

- személyes;
- intézményes (csoportok közötti), tömegkommunikáció (általában egyirányú és közvetett).

A KOMMUNIKÁCIÓ CSATORNÁI

A kommunikáció csatornáit döntően két nagy csoportra oszthatjuk: vannak verbális, nyelvi és nonverbális csatornák.

A verbális csatorna eszköze a nyelv. A nyelv az élővilág legbonyolultabb, legkifinomultabb kódrendszere.

Nonverbális (nem szóbeli) kommunikáció, maga a szóösszetétel jelzi, hogy itt nem nyelvi jellegű kódban való közlésről van szó. A nem verbális üzenetek közvetítői ez esetben az arc, a szem, a kéz, a láb, a testtartás, a távolságtartás mértéke, illetve ezek együttes, érzéki hatást kiváltó komplexitása.

A KOMMUNIKÁCIÓ SZINTJEI

Személyen belüli: intraperszonális kommunikáció során a kommunikáció az egyénen belül történik, mintegy magában beszél belső monológ formájában.

Személyközi kommunikáció: interperszonális kommunikáció a kommunikáció legelembibb, legfontosabb társas formája, melyben a kommunikáció közvetlenül két személy között zajlik. Lehetőség van az üzenetre azonnal reagálni, egyben ellenőrizhetjük, hogy sike-

HADTUDOMÁNYI SZEMLE

2016. IX. évfolyam 1. szám

rült-e pontosan átadni. Mődünk van az ismétlésre, a korrekcióra. Ez a kétoldalú információcsere a leghatékonyabb.

Csoport kommunikáció: a csoporttagok közötti kapcsolatok tükröződnek a kommunikációban. Jellemzője a kölcsönösség és a közvetlenség. A résztvevők homogén, meghatározható számú sokaság alkotja. Az információáramlás nem feltétlenül kétirányú és közvetlen. Ilyenek a különböző rendezvények kommunikációs szituációi.

Szervezeti kommunikáció: szervezet külső és belső kommunikációja.

Nyilvános kommunikáció: három személynél nagyobb hallgatóság előtt tartott, bármilyen fajta szónoklat, előadás, bemutató.

Tömegkommunikáció: az információ tömegekhez jut el valamilyen közlési csatornán, rendszerint visszacsatolás nélkül. A tömegkommunikáció közönsége nagy létszámú heterogén, úgy nevezett arctalan tömeg, amelynek tagjai között kapcsolat nincs.

Ezen kis összefoglaláson is látható, hogy egy igen bonyolult rendszer a kommunikáció. De mi van akkor, ha ezt a kommunikációt fiataltól idősig, mindenki használja. Én néha ott szembesülök ezzel, mikor az unoka beszélget a nagypapával. Két korosztály, amit elválaszt egy közties nemzedék, néha nem értik meg egymást, mert nem ugyan azt a jelrendszert használják, vagy nem ismerik, a másik korosztálynak meghatározó nyelvrendszerét. Ez a katonai parancsnoki munkám alatt is megfigyelhető. Tekintettel arra, hogy a rajban a fiatal és idősebb korosztály is képviselve van és az ő kommunikációjukban eltérő módszerek találhatók. Ha ezeket az embereket motiválni kell, akkor eltérő eszközök és módszerek vezetnek célra, hiszen egy fiatal még irányítható és gyors felismerő és megoldó képességével képes a feladatokat leküzdeni, míg az idősebbek irányítás nélkül ezt rutinból és tapasztalatból csinálják. Ezért próbálok ezt a dolgot a generációk kommunikációs különbségei, eltérései szempontjából összeállítani és értékelni.

ALAPFELTEVÉSEK

Katonai közegben, alkalmazkodva a szervezet felépítéséhez, több generáció közös munkája figyelhető meg. Tekintettel arra, hogy motiváció szempontjából nem mindegy, hogy az egyén milyen idős, milyen tapasztalatokkal rendelkezik.

Dolgozatomban a kommunikációs lehetőségeket, generációk kommunikációs különbségeit próbálok meg körbejárni. Hogyan befolyásolhatják a különböző kommunikációs csatornák a feladatok végrehajtását szervezeten kívül és belül.

Hipotéziseim:

1. Átalakuló kommunikációs formák, új kommunikációs csatornák megjelenése és ezek szerepe eltérő a generációk kommunikációjában.
2. Különböző generációk másként ítélik meg a szervezeti kommunikációt és annak hatékonyságát.
3. A szervezeten belüli információ áramlását a digitális csatornák veszik át.

HADTUDOMÁNYI SZEMLE

2016. IX. évfolyam 1. szám

A VIZSGÁLAT FELÉPÍTÉSE

Az empirikus kutatásom az interneten keresztül és kérdőív formájában történt, hogy a generációk kommunikációs különbségeire választ kapjak. A kutatásom hangsúlyozottan nem reprezentatív, annak kitöltésére csak is önkéntes alapon, anonim formában történt. Így nem lehet következtetni a személyek lakhelyére, munkájára és esetleges munkahelyére. A vizsgálati kérdőívet mindösszesen 60 fő töltötte ki.

A VIZSGÁLATI KÉRDŐÍV KÉRDŐCSOPORTJAI

1. Az első meglátás a generációk kommunikációs különbségeinek vizsgálata. Itt próbálok valamilyen támpontot találni a férfiak és nők esetében, korukat is figyelembe véve.

Az Ön neme?

Melyik generációhoz tartozik?

2. A következő kérdés a vizsgált személyek munkakörére vonatkozik, ahol az esetleges kommunikációs kezdeményező irányt vizsgálhatjuk.

Foglalkozását tekintve Ön?

3. A kommunikáció formáinak változása. Vizsgálhatjuk a generációk közötti eltéréseket. Itt lehet majd esetleg válaszokat kapni arra, hogy az eltérő életkorúak, miként kommunikálnak és melyek az adott generációk fő vagy előnyben részesített csatornái.

Mennyi időt tölt Ön rádióhallgatással naponta?

Mennyi időt tölt Ön újságolvasással naponta?

Mennyi időt tölt Ön tévénézéssel naponta?

Mennyi időt tölt Ön Internetezéssel naponta?

4. A kommunikációs tevékenységek munkahelyi és otthoni változása. A digitális forradalom miként érintette a munkahelyeket és hogyan alakította át otthoni szokásainkat.

Milyen kommunikációs eszközökkel kommunikál Ön a munkahelyén?

Milyen kommunikációs eszközökkel kommunikál Ön otthon vagy szabadidejében?

5. A következőkben a munkahelyi kommunikáció működési irányait és annak hatékonyságát vizsgálom. A katonai hierarchiához szorosan kapcsolódó kommunikációs sajátosságok, a motivációs lehetőségek alkalmazása sokszor nem egy lépcsőn keresztül, hanem több lépcsőben valósul meg. Ez nagymértékben befolyásolja a szervezeti kommunikáció eredményes felépítését.

HADTUDOMÁNYI SZEMLE

2016. IX. évfolyam 1. szám

Milyennek értékeli Ön a munkahelye vertikális, lefelé irányuló kommunikációját?
 Milyennek értékeli Ön a munkahelye vertikális, felfelé irányuló kommunikációját?
 Milyennek értékeli Ön a munkahelye horizontális (oldal irányú) kommunikációját?

6. Az információk áramlása és azok teljessége a munkavégzéshez generációkra bontva.

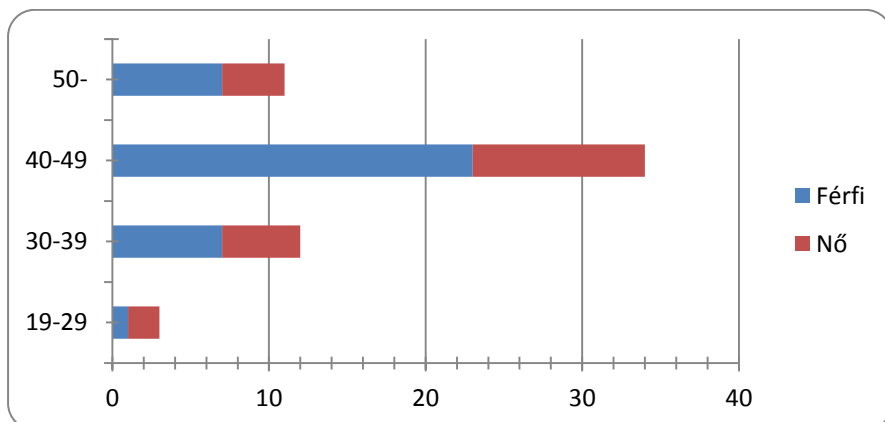
Milyen kommunikációs eszközön kapja leggyakrabban a feladatokat?
 Minden szükséges információt megkap, hogy a munkáját el tudja végezni?
 Időben megkapja a munkájához szükséges információkat?

7. Ezekkel a kérdésekkel a munkahelyi szervezeti felépítésekből adódó kommunikációs sajátosságokat vizsgálom.

Ön szerint mi a feltétele a szervezeten belüli jó kommunikációnak?
 Ön szerint mi hátráltatja nagymértékben a szervezeten belüli kommunikáció minőségét?
 Önt mennyire motiválja a megfelelő kommunikáció?
 Ön szerint mennyire fontos hogy egy vezető beosztású személy jó kommunikációs képességekkel rendelkezzen?
 Ön szerint mennyire fontos a jó kommunikáció egy szervezet sikeres működéséhez?

VIZSGÁLATI KÉRDŐÍV ELEMZÉSE

1. Az Ön neme?



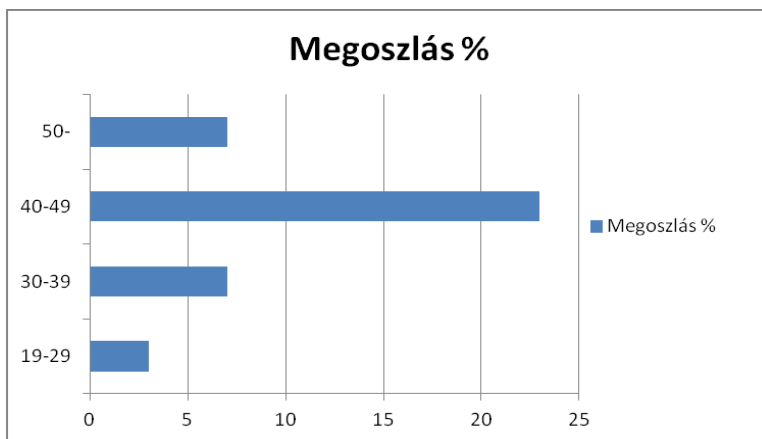
HADTUDOMÁNYI SZEMLE

2016. IX. évfolyam 1. szám

Az általam összeállított kérdőívet sajnos a várakozásaimnak kevesebb létszámban töltötték ki, mint amire én számítottam. De ebből a kevésből, ami 60 főt jelent levonható valamilyen következtetés a generációk kommunikációjára.

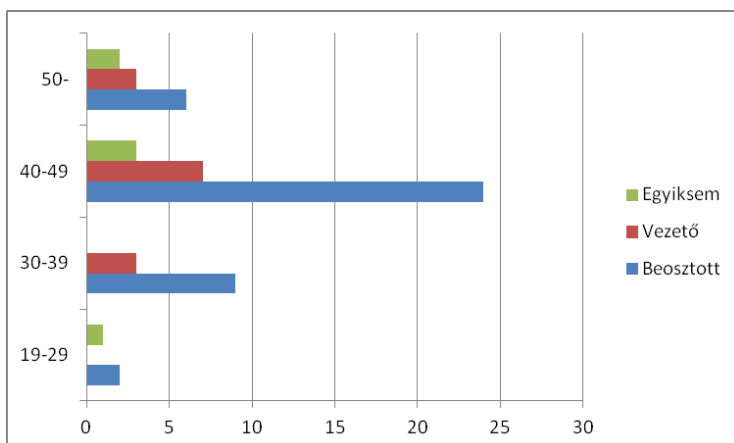
A nemek közötti megoszlásban látható, hogy a férfiak aránya nagyobb, mint a nőké.

2. Melyik generációhoz tartozik?



Itt látható, hogy a 40-49 éves generáció van túlsúlyban a kérdőív kitöltésénél, de a Baby boom és az X generáció is csak 1%-kal tér el egymástól.

3. Foglalkozását tekintve Ön?

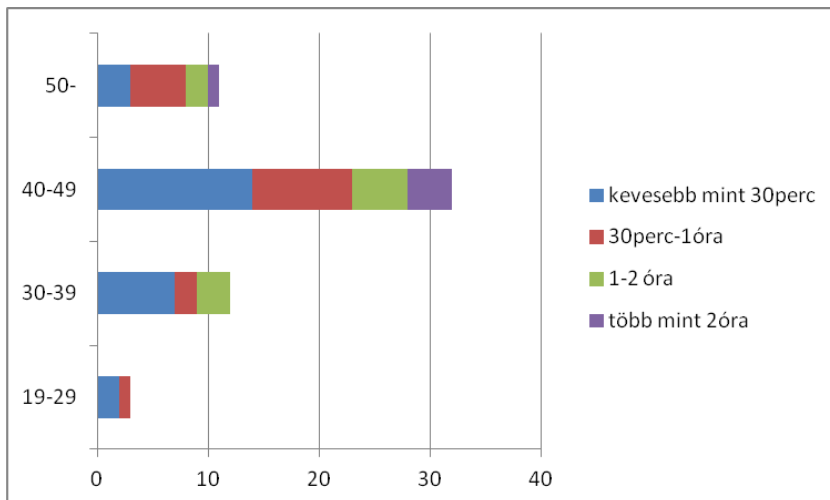


HADTUDOMÁNYI SZEMLE

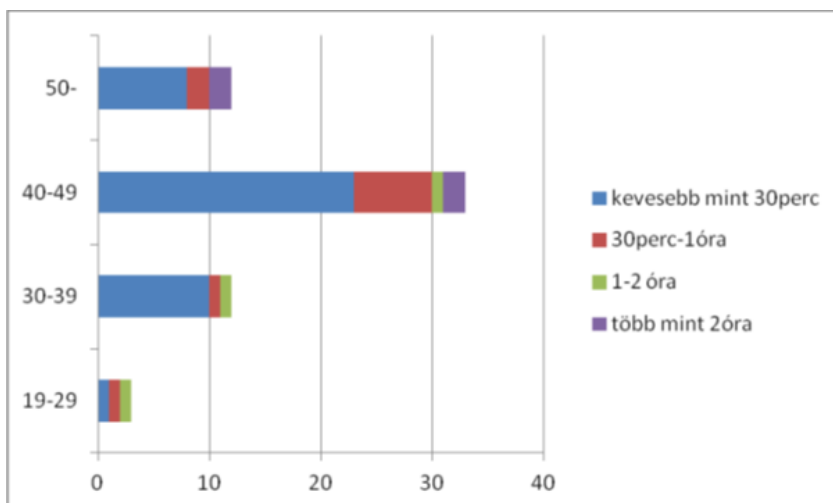
2016. IX. évfolyam 1. szám

Ennél a kérdésfeltevésnél a szándékom az volt, hogy meghatározzam a vezető és beosztott állomány arányát a kérdőív kitöltésénél. Látszik, hogy a beosztottak csoportja jóval nagyobb számban fordul elő, ami később a szervezeti kommunikáció fentről-felfelé és fentről-lefelé irányainál lesz alakító tényező.

4. Mennyi időt tölt Ön rádióhallgatással naponta?



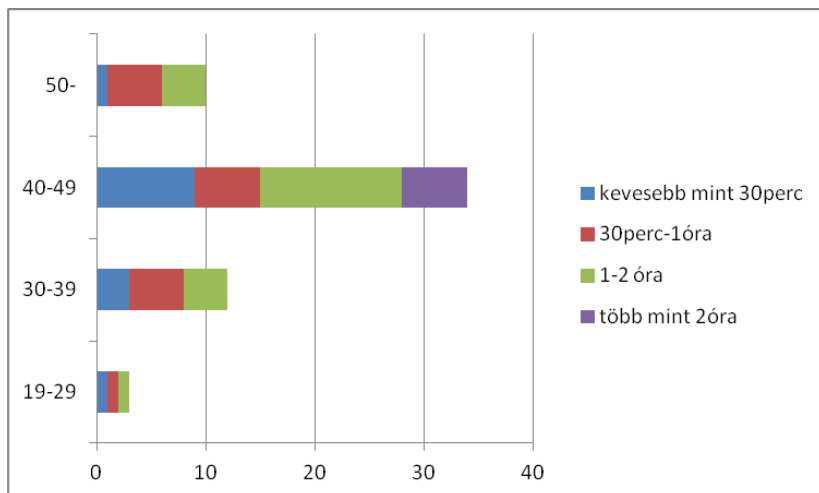
5. Mennyi időt tölt Ön újságolvasással naponta?



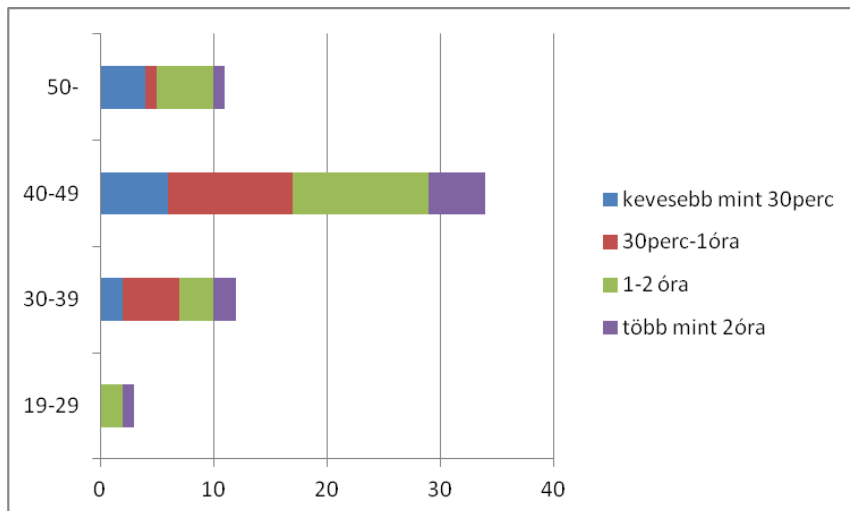
HADTUDOMÁNYI SZEMLE

2016. IX. évfolyam 1. szám

6. Mennyi időt tölt Ön Tévézéssel naponta?



7. Mennyi időt tölt Ön Internetezéssel naponta?



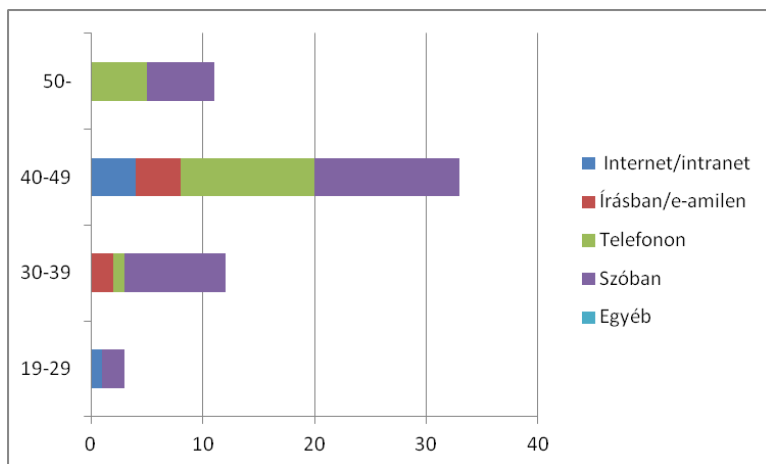
Ez a kérdéscsoport világít rá arra a megállapításra, hogy új kommunikációs formák jelentek meg, azokat a különböző generációk eltérő módon alkalmazzák. A rádióhallgatás (a mai világban a metróban, a buszon mindenki fülében a fülhallgató és nem rádiót hallgatnak) és

HADTUDOMÁNYI SZEMLE

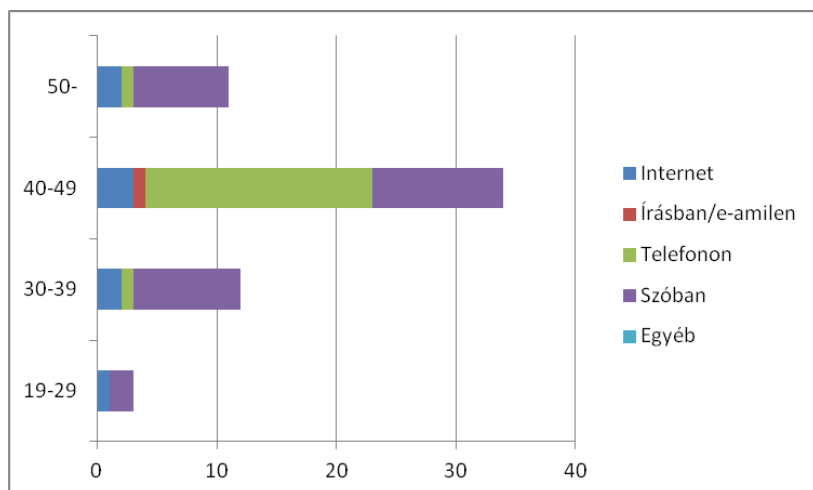
2016. IX. évfolyam 1. szám

újság olvasás, ami a 70-es, 80-as évekre jellemző volt teljesen megváltozott, sőt még az ezen a kommunikációs szokásokon nevelkedett korosztályok is elpártoltak az internet irányába. Az ábrából kiolvasható, hogy még az 50-es korosztály is többet használja az internetet napi viszonylatban, mint az rá nem éppen jellemző. A 40-es korosztály is már aktív internet felhasználói, nem beszélve a mai huszonévesekről, akik online élik életüket.

8. Milyen kommunikációs eszközökkel kommunikál Ön a munkahelyén?



9. Milyen kommunikációs eszközökkel kommunikál Ön otthon vagy szabadidjében?

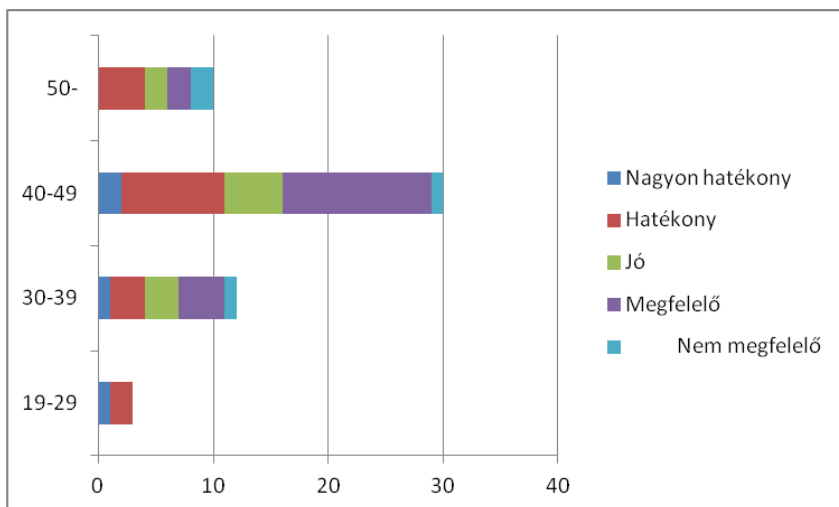


HADTUDOMÁNYI SZEMLE

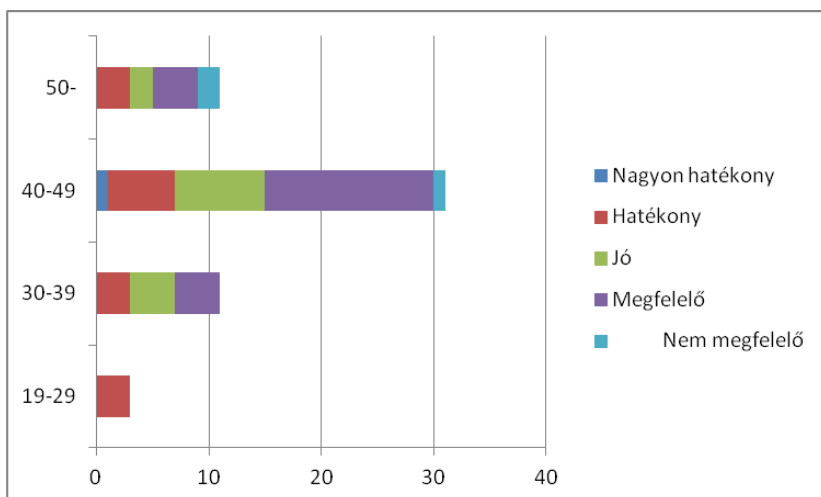
2016. IX. évfolyam 1. szám

Ez a kérdéscsoport is bizonyítja azt, hogy a kommunikációs eszközök terjedésével az információk áramlása telefonon és interneten már teret hódított magának. De még mindig a legmegbízhatóbb eszköze a verbális kommunikáció. Persze nem tudjuk megítélni a felmérésből, hogy ki az, aki bejár dolgozni és ki az, aki esetleg otthonról végzi a munkáját.

10. Milyennek értékeli Ön a munkahelye vertikális, lefelé irányuló kommunikációját?



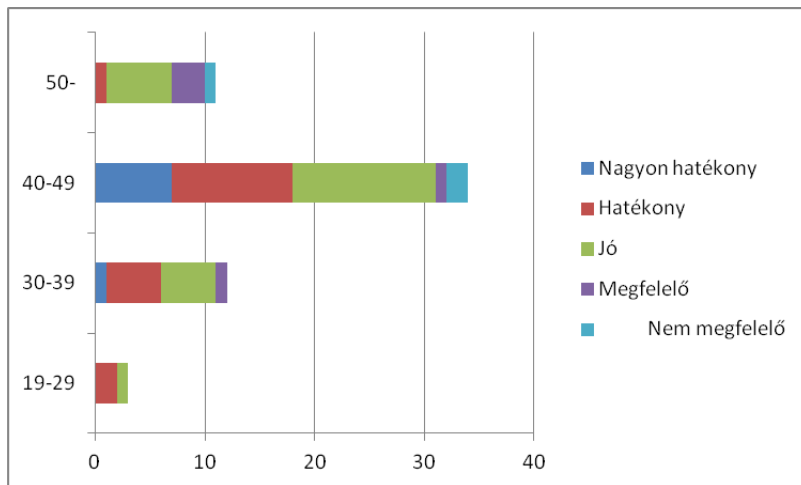
11. Milyennek értékeli Ön a munkahelye vertikális, felfelé irányuló kommunikációját?



HADTUDOMÁNYI SZEMLE

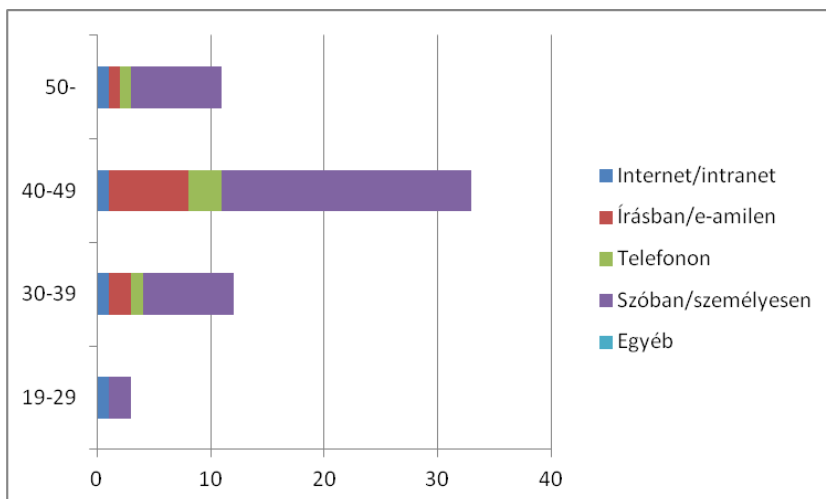
2016. IX. évfolyam 1. szám

12. Milyennek értékeli Ön a munkahelye horizontális kommunikációját?



A kérdéscsoportból következtetni tudunk a különböző generációk másképp itélik meg a szervezeti kommunikációt. A horizontális kommunikáció talán hatékonyabb, mint a vertikális. Ez az értékelés alapján látható. De minden szervezetnek a szervezeti kommunikáció kulcsfontosságú a motivációs céljaik elérésében.

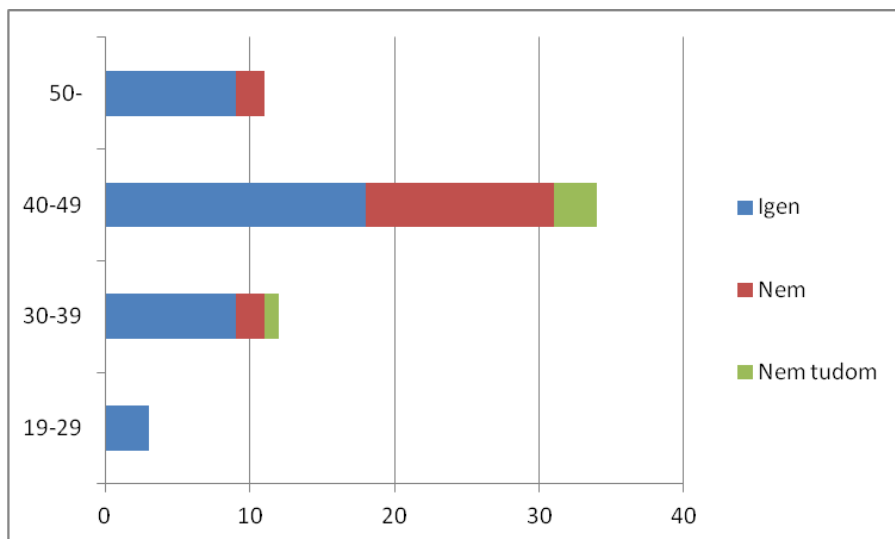
13. Milyen kommunikációs eszközön kapja leggyakrabban a feladatokat?



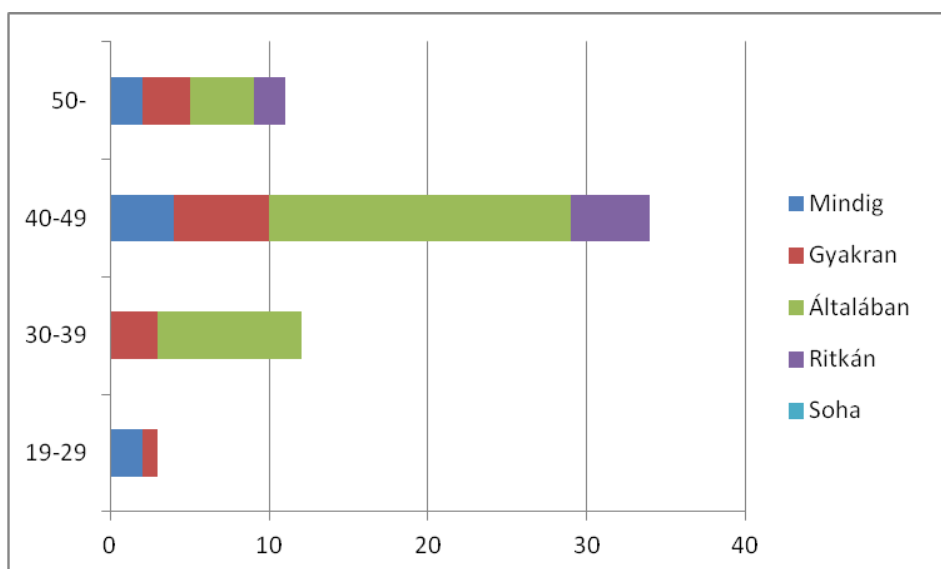
HADTUDOMÁNYI SZEMLE

2016. IX. évfolyam 1. szám

14. Minden szükséges információt megkap, hogy a munkáját el tudja végezni?



15. Időben megkapja a munkájához szükséges információkat?

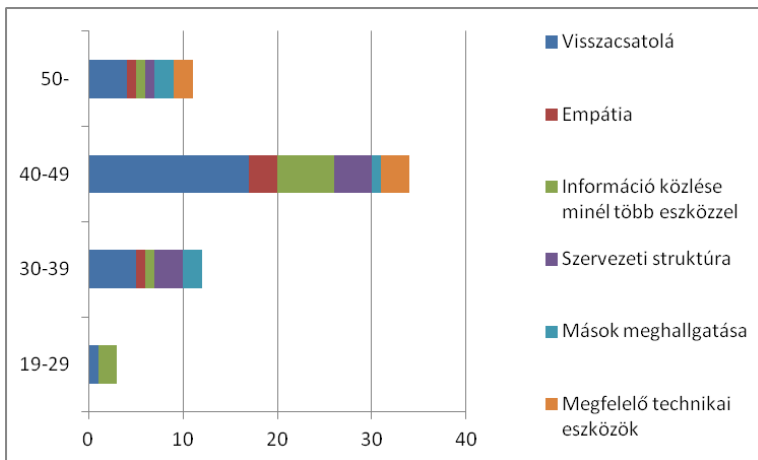


HADTUDOMÁNYI SZEMLE

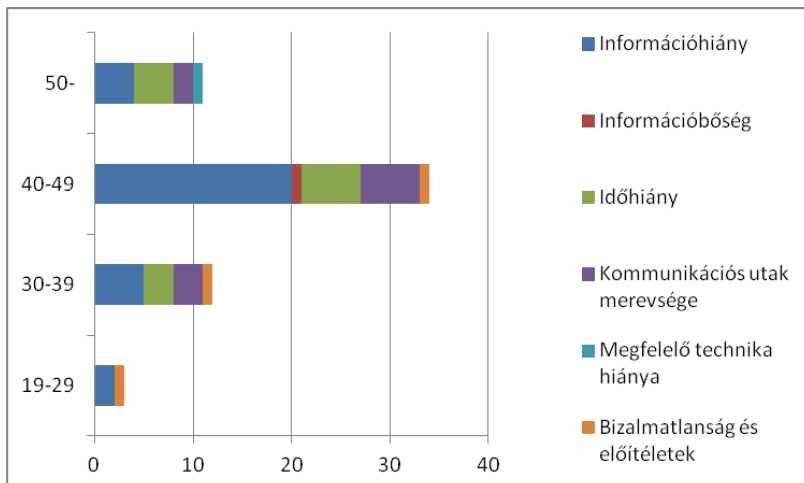
2016. IX. évfolyam 1. szám

A szervezeti kommunikáció – mivel a kérdésre válaszolók nagy része beosztott státusban dolgozik és feltehetően eljár dolgozni a munkahelyére – a szóbeli utasításokkal kapja meg feladatai elvégzéséhez szükséges információkat. Az a kevés vezető beosztású, amit a grafikonból kielehet olvasni, az már feltételezhetően elektronikus úton tartja a kapcsolatokat a szervezeteken belül.

16. Ön szerint mi a feltétele a szervezeten belüli jó kommunikációnak?



17. Ön szerint mi hátráltatja nagymértékben a szervezeten belüli kommunikáció minőségét?

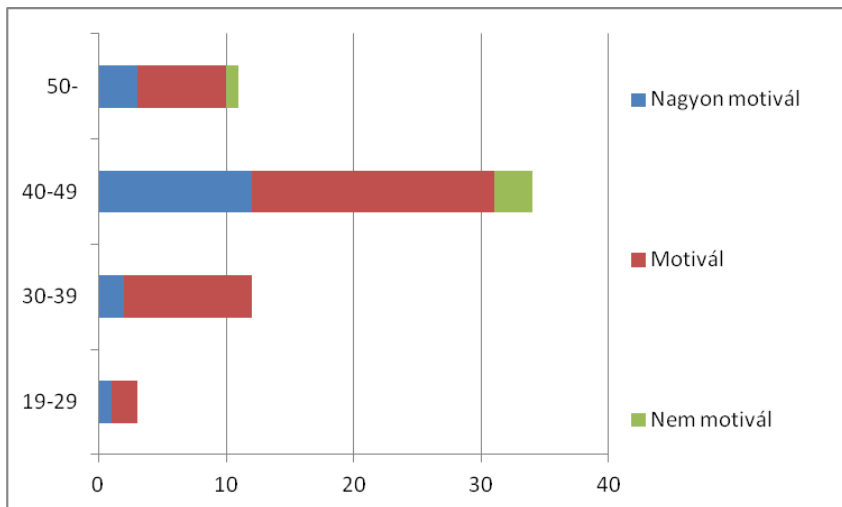


HADTUDOMÁNYI SZEMLE

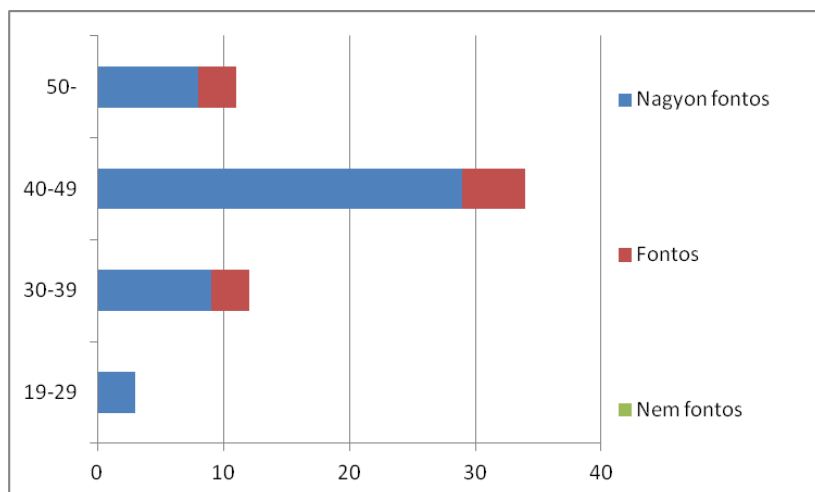
2016. IX. évfolyam 1. szám

A jó kommunikáció feltétele a visszacsatolás, hátráltatója az információ hiánya. Ez minden korosztályban azonos arányszámban lelhető fel.

18. Önt mennyire motiválja a megfelelő kommunikáció?



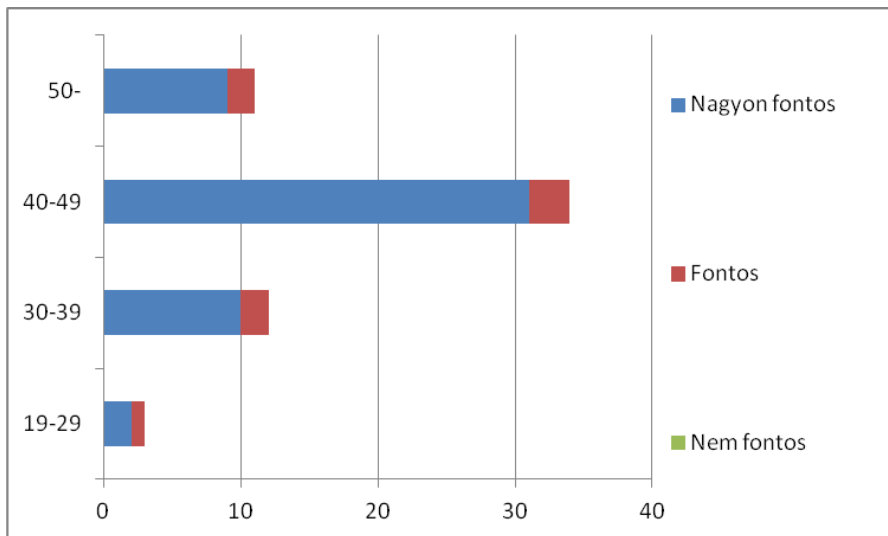
19. Ön szerint mennyire fontos, hogy egy vezető beosztású személy jó kommunikációs képességekkel rendelkezzen?



HADTUDOMÁNYI SZEMLE

2016. IX. évfolyam 1. szám

20. Ön szerint mennyire fontos a jó kommunikáció egy szervezet sikeres működéséhez?



A kommunikáció mint motiváló eszköz, a vezető megfelelő kommunikációs képessége hozzájárul a szervezet sikeres működéséhez. A válaszokból is kikövetkeztethető, hogy a megfelelő tájékoztatás, az információk átadása befojásolja a szervezet sikeres munkavégzését.

ÖSSZEGZÉS

Empirikus kutatásom célja a generációk kommunikációs különbségeinek vizsgálata volt. A kutatás során különböző kérdéseken keresztül kerestem válaszokat a feltevéseimre, amelyeket igazolni vagy cáfolni kívántam.

A kérdőív kitöltése teljesen önkéntes és anonim alapon működött, ismerőseim, barátaim voltak a segítségemre. Ezért van az, hogy a 40-49-es korosztály van túlsúlyban a kitöltésnél. A válaszadók semmilyen módon nem azonosíthatók és adataikat sem ismerem.

A HIPOTÉZISEIM, FELVETÉSEIM A KÖVETKEZŐK VOLTAK

1. Átalakuló kommunikációs formák, új kommunikációs csatornák megjelenése és ezek szerepe eltérő a generációk kommunikációjában.

Feltevésemet a válaszok alapján igazolni látom. A kommunikáció formái átalakulóban vannak, a közvetlen kommunikáció mellett számos új forma áll rendelkezésre, amelyek az Internet alapján működnek. A rádióhallgatás, az újságolvasás minden generációnál látható, hogy kevesebb, mint 30 perc a napi aktivitásuk, de az internet használata már napi szinten

HADTUDOMÁNYI SZEMLE

2016. IX. évfolyam 1. szám

a 2 óra és felette lévő tartományba esik. Ez is azt bizonyítja, hogy a kommunikáció formái átalakultak és nem csak a fiatalabb korosztályokra jellemző ez, hanem az idősebb generációra is.

2. Különböző generációk másként ítélik meg a szervezeti kommunikációt, annak hatékonyságát.

A válaszok vizsgálata során egyértelműen megállapítható, hogy a szervezeti kommunikáció vertikális minősége aránylag jónak mondható, míg a horizontális kommunikáció a nagyon hatékony kategóriákba került. Ebből következtethetünk arra, hogy a vertikális kommunikáció mindkét irányba azonos hatékonyságú, de a horizontális kommunikáció ezt felül tudja múlni hatékonyságban. Ha ezt a tapasztalatot rávetítem a katonai kommunikációra, akkor nagy figyelmet kell fordítani a szervezeten belüli vertikális kommunikáció alakulására és alakítására, hogy a visszacsatolások milyen hatékonyan érkeznek alulról felülre. A szervezeti kommunikációnál, repülő rajon belül is figyelmet kell fordítani a generáció által használt eltérő kommunikációra. Az beosztottak visszacsatolásaira világos és egyértelmű válaszokat kell adni, mivel a felülről lefelé áramló vertikális kommunikáció hiányát és hibáját érezhetik.

3. A szervezeten belüli információ áramlását a digitális csatornák veszik át.

Feltevésemet nem látom bizonyítottnak, mert a válaszokból látható, hogy a digitális csatornák nem kerültek még előtérbe a munkahelyeken. Ezt befolyásolhatja a szervezetek felépítése, számítógépes információs rendszerük. A munkahelyi kommunikáció legmegbízhatóbb formája még mindig a verbális kommunikáció.

Bármilyen szervezet működésének elengedhetetlen összetevője a biztos kommunikáció. A feladatok végrehajtásához szükséges információ minél gyorsabb és pontosabb célba juttatása, a visszacsatolások figyelembevétele, mind a generációk kommunikációja a megfelelő működését biztosítja. Így mindenki érti, hogy mit, miért, és hogyan hajtson végre a szervezet működőképességének érdekében.

FELHASZNÁLT IRODALOM

1. http://forgos.ektf.hu/wp-content/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0022_0_0_0/0022_0_0_0.htm 2015.11.19.
2. Bárdos László-Szelei Ildikó: A katonai pálya szocializációjának elősegítése pedagógiai eszközökkel. Új Honvédségi Szemle, 2007.