

A HALLGATÁS SZEREPE ÉS FUNKCIÓI. AZ AKTÍV HALLGATÁS MINT KOMMUNIKÁCIÓS STRATÉGIA

KUKORELLI KATALIN
Dunaújvárosi Főiskola,
Kommunikációtudományi és Tanárképző Intézet
2400 Dunaújváros, Táncsics M. u. 1/a.
verbias@mail.duf.hu

Kivonat: Ebben a dolgozatban az emberi kapcsolatok kommunikatív természetéből kiindulva próbálom megvizsgálni, hogy a hallgatásnak, mint a metakommunikáció részének milyen szerepe van a sikeres, hatékony kommunikációban. Azzal, hogy mi teszi/teheti sikeressé a verbális kommunikációt, a szakirodalmi források nagyon régóta foglalkoznak, a nem verbális kommunikáció sem mondható a kutatók mostohagyerekének, de ezen belül a hallgatás igen. Pedig tudjuk, feltételezzük, hogy a hallgatásnak is viszonyjelző, érzelmkifejező funkciója van.

Azt, hogy hol hogyan kell viselkedni (nyelvi és nem nyelvi értelemben), már gyermekkorban elkezdjük tanulni. Azaz már akkor szocializálnak arra, hol, mit és hogyan lehet/kell vagy nem szabad mondani. A közmondások sora is erről tanúskodik. Az embereknek életük során a társadalmi státuszuk megfelelően többféle szerepben kell megfelelniük az elvárásoknak, ami azt jelenti, hogy mind a verbális, mind pedig a nem verbális színtér adekvát kommunikációját tanulni kell. Ahhoz, hogy az emberek tanulhassák, tanítani kell, a tanításhoz pedig a kérdéskört kutatni.

Jelen tanulmányban egy kisebb, 41 fős mintán végzett kérdőíves felderítő kutatást mutatok be, mely nem vállalkozik többre, mint arra, hogy megvizsgálja, érdemes-e kutatni a hallgatás és a csend szerepét és funkcióit a kommunikációban.

Kulcsszavak: csend, hallgatás, aktív hallgatás, szerepmegvalósítás, a hallgatás funkciói.

„De semmi nem zavaróbb, mint a kudarcba fulladt beszélgetés.”

(Tannen, D. 2001: 15)

„Aki beszél, az kiszolgáltatja magát.”

(Grün, A. 1994: 52)

Bevezetés

A kommunikáción belül a hallgatás és a csend szerepe, a hallgatás funkciói azért kezdtek el komolyabban érdekelni, mert egyfelől rájöttem egy gyakorlati tantárgy (*Kommunikációs készségfejlesztés 1.*) foglalkozásain, hogy a hallgatók meglehetősen nagy része nem tudja követni a kommunikációt, a társaik gondolatmenetét. Az a helyzet, hogy elszoktak attól, hogy figyelmesen meghallgassák egymást, hogy egy észlelési térben, hangzó nyelven kommunikáljanak, s ne csak arra figyeljenek, hogy mi hangzik el, hanem arra is, hogy hogyan, illetve figyeljenek a rejtett üzenetekre is. A tantárgy keretein belül a hallgatóknak sokféle feladatot kell elvégezniük, többek között tanuljuk, illetve gyakoroljuk az aktív hallgatást, a támogató nyelvi és nem nyelvi visszajelzéseket. Egyik feladat például azt várja el a hallgatóktól, hogy egy társaságban olyan beszédtemához ne szóljanak hozzá, amely érdekli őket, és amelyben meglehetősen jártasok. Több feladatmegoldást felvesszünk videóra, és órán szakmai szempontok alapján irányított beszélgetést folytatunk a látottakkal kapcsolatban. Azaz a kommunikációs eseményben részt vevő hallgatóknak közös és kölcsönös felkészültségeik által létre kell hozniuk egy színteret. Itt saját világaik összerende-

zódéséről van szó többlet-felkészültségük alapján. Ehhez a térbeli és időbeli körülmények az órán adottak, az esemény nyilvánossága – legalább is a modellált – szintén megvan, a sikerhez tehát dolgozni a résztvevők integráltságán kell. Vagyis be kell vonni az egymásról való tudásukat, az előzetes tudásukat, képességeiket és az egymással szembeni elvárásaikat a feladat megoldásába.

Másfelől pedig 2010 őszén meghívást kaptam a ME Alkalmazott Nyelvészeti Tanszékétől a *Látható és hallható kommunikáció – a jelnyelvi és hangzó nyelvi kommunikáció* címmel november 5-én megrendezendő konferenciára. Mindezek után úgy döntöttem, hogy a hallgatók körében egy felderítő kérdőíves felmérést végzek arról, hogy *Mondunk-e valamit, amikor hallgatunk?*

1. A hatékony kommunikáció

Az emberi kapcsolatok akarva-akaratlanul kommunikatív természetűek, ami azt jelenti, hogy közösen hozzuk létre, fogadjuk el, és értelmezzük a jelentéseket. A jelentés tehát „interaktív,” vagyis a jelentés nemcsak attól függ, hogy mi van a fejünkben, hanem attól is, hogy mi van a környezetünkben, és hogy milyen kölcsönhatásban vagyunk a környezetünkkel (Putnam 2000: 46).

A kommunikáció nem mindig sikeres, pedig úgy hisszük, hogy annak működési elvét ismerjük, hiszen a mindennapjaink nagy részét kommunikációval töltjük. Vajon miért nem – vagy nem mindig – értik azok, akikkel beszélünk, azt, amit mondunk? De azt sem mindig értik, ha hallgatunk! Ennek az lehet az oka, hogy megsértünk egy, vagy akár egyszerre több társalgási maximát is (l. Grice 1975 in: Pléh–Síklaki–Terestyéni 1997 216–218).

A kommunikáció hatékonyságának DeVito (1984) szerint két dimenziója van: a pragmatikus dimenzió (a kommunikáció céljának elérésére vonatkozik) és a személyes kielégülés (az interperszonális találkozóból származó örömben kifejezve határozzuk meg). Az egyik dimenzió megvalósulása azonban nem okvetlen jár a másik sikerességével együtt (pl. orvos-beteg vagy tanár-diák kommunikáció).

A hatékonyság jellemzői a következők:

- őszinteség: a beszélő kész a feltárulkozásra (őszinte reakció a beérkező ingerekre, beismeri saját érzéseit és gondolatait),
- empátia: a beszélő egy másik személy pillanatnyi pszichológiai állapotában való részesedése (ezáltal jobban megértjük mit, hol, hogyan, mikor mondjunk, mondhatunk),
- támogatás: a kommunikáció támogató környezetének a fenntartása (semmilyen kommunikáció nem maradhat fenn fenyegető környezetben),
- pozitivitás: pozitív önértékelés, a másik személyre vonatkozó pozitív érzés kommunikációja (a kommunikációs szituáció egészére vonatkozó pozitív érzés),
- egyenlőség: a kommunikáló személyiségek egyenlőségének az elismerése (a kommunikációs hozzájárulás kiegyenlítése).

A kommunikáció sajátos jelenség az emberi aktusok között, ugyanis akkor tekinthető sikeresnek, ha létrehozunk egy szándékolt hatást a hallgatóra, mégpedig azzal, hogy elérjük, hogy a hallgató felismerje a beszélő kifejezetten ennek a hatásnak a létrehozására irányuló szándékát (Searle 2000: 145).

2. A beszélés és hallgatás a szerepmegvalósítás tükrében

2.1. Szerepelvárások, szerepkészlet, szereptípusok

Az egyénnek élete során a társadalom különböző színterein más és más szerepekben kell helytállnia, az esetek egy részében szabályozott, hogy a környezet milyen nyelvi és nem nyelvi viselkedést vár el tőle (törvények, normák), a másik részében pedig a csoportok alakítják ki, hogy milyen viselkedést várnak el a csoportba frissen bekerülőtől. Ahhoz, hogy értsük, hogyan is zajlik ez, szükség van alapvető (szociál) pszichológiai ismeretekre, mindenképpen tudnunk kell, hogyan működik, illetve mit is jelent a szerepmegvalósítás.

A szerepnek mindig az volt a funkciója, hogy az egyének számára leegyszerűsítse a társadalmi helyzetben való eligazodást és előreláthatóvá tegye az érintkezések lezajlását. Az ember a viselkedési mintákat szocializáció útján sajátítja el, és ezek nagyrészt társadalmi előírásokat követnek. A normák/szabályok előírják, hogy mit lehet és mit kötelező megtenni. A norma lényege, hogy azok betartására a személyt a szankciók elkerülése ösztönzi. A normák azonossága lehetővé teszi azok elvárását egymástól. Egy szerepnek tehát csak úgy van értelme, ha feltételezzük azokat, akik felé a szerep irányul. Az egyén a társadalom különböző csoportjainak egyszerre tagja, e csoportokon belül a normák eltér(het)nek, mivel azonban az egyén tisztában van azzal, hogy melyik csoportban mit várnak el tőle, azon iparkodik, hogy az elvárt/előírt szerepeket megfelelően valósítsa meg. A szerep lehetőséget ad az egyénnek arra, hogy összeegyeztesse az individuális életének kiteljesedéséhez szükséges szabadságvágyát, valamint annak korlátozását. A szerepek sokfélesége a társadalmi struktúrából ered, az intézmények határozzák meg, illetve a kultúra írja elő, s az ember többféle státusz birtokosa lehet (Buda 1994).

A státust betöltő személlyel szemben a többieknek – a rendszernek – elvárásaik vannak, és ezek megsértése szankciókkal jár(hat). A szerepelvárások osztályozását Csepeli (2006: 192) Dahrendorf (1958) szerint adja meg az alábbiak szerint:

- 1) „*Kann-elvárások* – ezek a szerep megvalósításával szemben táplált csekély szankcióval járó követelmények, melyeket az illem és a jó modor szabályaiként azonosítunk.
- 2) *Soll-elvárások* – ezek közösségi szankciók, melyek a szerepelvárások megsértése esetére kiközösítést, deviánsnak járó megbélyegzést helyeznek kilátásba.
- 3) *Muss-elvárások* – ezek társadalmi szankciók, melyek az elvárások felrúgása, ki-játszása, semmibevétele esetére büntetőjogi következményekkel fenyegetnek.”

(Megjegyzés az elvárásokhoz: a *kann*, *soll*, ill. *muss* a német *können*, *sollen* és *müssen* segédigék alakjai; a *können* ’-hat/-het’ jelentésben, a *sollen* főként erkölcsi parancsra, a *müssen* pedig külső kényszerre utalóan alkalmazható.)

Az emberek tehát életvilágaikban, különböző színtereken, eltérő csoportokhoz tartoznak, és ennek következtében csoportonként változó, hogy szerepük szerint, hol – sok esetben (pl. a munkahelyen) forgatókönyvszerűen – mit várnak el tőlük. Egy-egy státuszhoz több szerep is kapcsolódik: valaki lehet egyszerre szülő, gyermek, tanár, igazgató, barát, csapattárs stb.

Buda Béla az egyén életvilágaiból kiindulva határozza meg a szerepeket, és pedig aszerint, hogy ezek az egyén élete szempontjából mennyire átfogóak:

- pervázív szerepek (a nemi és a generációs szerep),
- rokonsági - családi szerepek,
- foglalkozási szerepek,

- szituációs (átmeneti) szerepek,
- (önkéntes) privátszerepek (Buda 1994: 54–55).

2.2. A szerepmegvalósítás

Az esetek zömében az ember be tudja tartani a szabályokat, azaz tudja, hogy mit várnak el tőle, de ez egyáltalán nem jelenti azt, hogy mindig hatékonyan kommunikál, azaz a kommunikációja során a befogadóban a szándékolt hatást éri el. Hiszen a kommunikáció mindig itt és most jön létre valakik között, akik vagy hajlandóak együttműködni, figyelmesen, támogatóan, empatikusan meghallgatni egymást, jelezni a befogadási hajlandóságot, átvenni a szót, és úgy kommunikálni, hogy pozitívan viszonyulnak mind az üzenethez, mind a befogadóhoz, mind pedig saját magukhoz, vagy nem. Vagyis csak az egész beszédhelyzethez való pozitív viszonyulás, a tudáshalmazok kellő átfedése garantálhatja azt, hogy a kommunikációs partnerek megértsék egymást.

Hillary Putnam szerint „Egy nyelv értelmezéséhez általában rendelkezünk kell valamiféle elképzeléssel az adott nyelvet beszélők közösségében dívó elméletekről és következtetési mintákról, és tárgyi tudással is kell bírni. Például, senki sem állapíthatja meg, hogy mit jelent a 'negatív töltet', anélkül hogy ismerné az elektromosság elméletét (Putnam 2000: 152).”

A beszéd és a hallgatás arányát (nem a beszédszünetekre gondolok!), szerepét, funkcióját a kommunikáció során még alig vizsgálták. Pedig sokat ér, ha valaki tudja, hol lehet, és hol kell hallgatni. Arra hogy ki, kivel, hol, hogyan és miért kommunikál, részben szocializálnak bennünket, részben pedig szervezett keretek között tanuljuk meg ezt. De mi a helyzet a hallgatással? Arra is szocializálnak, hiszen elmondják, hogy temetésen, ünnepeken, beszédek, előadások, hivatalos ceremóniák alatt, evés közben nem illik beszélni. De hogyan kell egymásra odafigyelni, a másikat meghallgatni, mások hallgatását elfogadni, dekódolni, a sajátunkat irányítani stb., azt nem tanuljuk meg.

3. A hallgatás és az aktív hallgatás szerepének és funkcióinak felmérése

3.1. Mintavétel, kutatási kérdések és módszer

A kutatáshoz Simigné Fenyő Sarolta (l. 2010: 220) kérdőívét vettem alapul, azaz az általam alkalmazott kérdéssor annak egy módosított változata. A kérdőív 10 kérdést tartalmaz (l. *Melléklet*), ebből: 8 nyitott, 1 zárt és 1 pedig félig zárt kérdés. A kérdésekre adott válaszok kiértékelését könnyítendő – kivéve a zárt kérdést – kategóriákat alakítottam ki. A felderítő kérdőíves lekérdezést az elsőéves FSZ képzésben részt vevő, a korábban említett *Kommunikációs készségfejlesztés 1.* kurzust felvett hallgatók, és az őket oktatók körében végeztem el. A minta kiválasztása nem véletlen mintavételi eljárás útján történt, azaz törekedtem arra, hogy a sokaság tipikus elemei kerüljenek be a mintába. Mindazonáltal önkéntes volt, hiszen a kérdőívek kitöltése egy külön erre meghirdetett időpontban zajlott, és oda azok jöttek el, akik vállalták a felmérésben való részvételt. A kérdőív kérdéseire 37 hallgató és 4 tanár válaszolt.

A válaszadók az alábbi FSZ szakok hallgatói:

- ⇒ televízióműsor-gyártó szakasszisztens,
- ⇒ médiatechnológus asszisztens,
- ⇒ audiovizuális szakasszisztens,
- ⇒ intézményi kommunikátor.

A témával kapcsolatban a szakirodalomból és a tapasztalatból szerzett ismeretek szintetizálása alapján az alábbi kutatási kérdések merültek fel:

- 1) Mit jelenthet, ha valaki/valakik jelenlétében csendben vagyunk?
- 2) Milyen jelentést hordoz az esetek zömében az információs hallgatás?
 - ⇒ jelzi a megértést célzó, másokra való odafigyelést (kommunikációs stratégia),
 - ⇒ jelzi, hogy nincs mondandónk, illetve nem értünk a témához (jelző funkció),
 - ⇒ jelzi, hogy jól neveltek vagyunk (szociális funkció),
 - ⇒ jelzi, hogy el kívánjuk kerülni a kellemetlen helyzeteket, a konfliktust (jelző funkció vagy kommunikációs stratégia).
- 4) A hallgatás sokféle érzelm kifejezésére alkalmas, vajon inkább pozitív vagy negatív érzelmeket tükröz?
- 5) Sokak szerint tabutémák mindig voltak és lesznek, csak módosulnak. Mely témákról nem beszélünk ma?

A kérdőív kérdései a hallgatás funkcióinak, a csend szerepének és a tabutémáknak a feltárására irányulnak, vagyis a kutatási kérdések köré szerveződnek. E tanulmány keretein belül – terjedelmi okok miatt – a felmérés eredményeinek teljes körű bemutatása nem lehetséges, de igyekszem a kutatási kérdések felállításának sorrendjében a legfontosabbakat kiemelni.

3.2. A hallgatás igénye

Először is fontos volt megtudni, hogy a megkérdezettek a mai globalizált világban szeretik-e a csendet. A kitöltőknek az *igenlő* vagy a *nemleges* válaszukat indokolniuk kellett. A 37 hallgatóból 22 szereti a csendet, 2 nem, 13 pedig az *is-is* kategóriába került; 3 oktató *igenlő* választ adott, egy pedig úgy gondolta, helyzetfüggő, hogy szereti vagy nem. Most álljon itt illusztrációképpen néhány példa a válaszokból:

Hallgatók, *igenlő* válaszok:

Szeretek csak arra koncentrálni, amit csinálok. Ha csend van, nem zavar semmi.(4)¹
A kavargó gondolataimat (ha vannak) el tudom csöndesíteni, és az intuíciónra tudok figyelni. A kreatív gondolataim hamarabb felszínre törnek. (16)

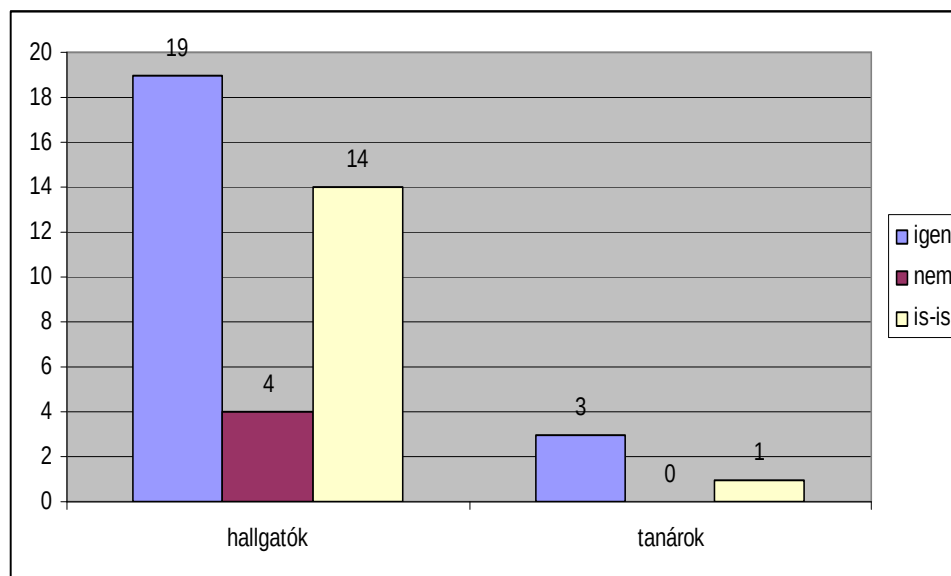
Tanár, *igenlő* válasz:

Elgondolkodtat, tevékenyen elnémít, megnyugtat. (2)

Hallgatók, *nemleges* és *is-is* válaszok:

Nem, mert ha jó kedvem van, eleve szeretek emberek között lenni és beszélgetni, és minden olyat csinálni, ami nem csendes, ha rossz kedvem van, akkor is zenét kell hallgatnom, hogy elfoglaltam magam. (27)
Szeretem a nyüzsis, bár olykor én is vágyom a csendre. (18, is-is)

¹ A kérdőíveket 1-41-ig számoztam, és az idézett válaszok után zárójelben ezek a számok láthatók.



1. sz. diagram: A csend szeretete

Érdekes volt azt is megtudni, hogy a legtöbben miért szeretik a csendet. A válaszokat kategóriákba soroltam, mégpedig az alábbiak szerint:

- *megnyugtat, pihentet*: 9 hallgató, 1 tanár
- *segít koncentrálni, elgondolkodni*: 8 hallgató, 2 tanár
- *nincs kedvem beszélni*: 1 hallgató
- *akivel jól érzem magamat, az így is megért*: 1 hallgató

Anselm Grün (1994) a *Hallgatni arany. A hallgatás igénye* c. művében azt mondja, hogy a csendben:

- ⇒ felfedezzük saját helyzetünket,
- ⇒ eltávolodunk saját haragunktól,
- ⇒ distanciát teremtünk önmagunkkal szemben is,
- ⇒ kigondoljuk azokat a mondatokat, amelyeket majd másoknak elmondunk.

Megjegyezte azt is, hogy a hallgatás a felindulást, az agressziót nem fojtja el, hanem megszelídíti. Azt gondolom, azzal nem vitatkozhatunk, hogy a hallgatás gyakran mintegy helyzetünk analízise, már nem álmíthatjuk magunkat, látjuk, mi játszódik le bennünk.

3.3. A jelentést hordozó hallgatás

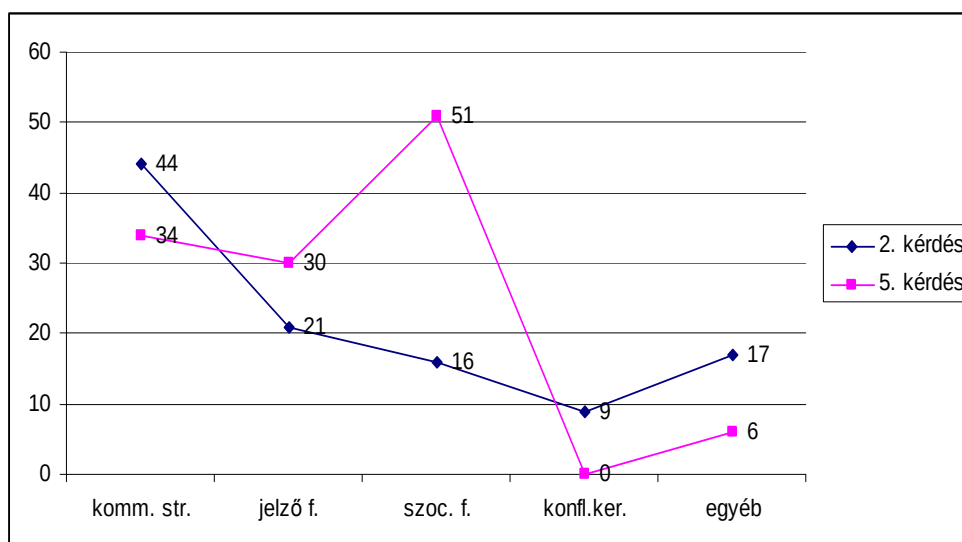
A hallgatás élő jelenség minden nyelvközösségben. Bańcerowski (2000) szerint a hallgatás mindig helyettesíthető a beszéddel, de a beszéd nem mindig a hallgatással. Azaz a hallgatás, mint nem verbális kommunikációs eszköz a kommunikáció szerves része, a nyelvi információ médiuma. A 41 megkérdezett mindegyike *igennel* válaszolt a 4. kérdésre, amely így hangzik: „Mit gondol, kommunikálunk, amikor hallgatunk, vagyis része-e a hallgatás a kommunikációnak?”

Az alábbiakban a 2. nyitott és az 5. félig zárt kérdésekre adott válaszok eredményeit mutatom be egy diagramon. Ehhez mind a nyitott, mind pedig a félig zárt kérdésre adott válaszokat csoportosítottam, pontosabban – zömmel a hallgatás funkciói szerint – kategóriákba soroltam.

A hallgatás funkcióiról még nem igazán olvashattunk a szakirodalomban, de veszem magamnak bátorságot, és abból indulok ki, hogy a hallgatás, mint a nem verbális csatornák egyike, kifejezhet viszonyulást a másik emberhez és a közlési szituációhoz (A gondolatot Buda Bélától kölcsönöztem, jóllehet ő a többi nem verbális csatornáról írt!). Ismert az is, hogy a hallgatás az esetek túlnyomó részében tudatos, szándékolt, azaz lehet a kommunikációs stratégia eszköze, és itt nem okvetlen az előnyök megszerzésére irányuló, manipulatív hallgatásra, azaz elhallgatásra gondolok.

E tanulmány keretein belül a hallgatás következő funkcióit érintem:

- ⇒ kommunikációs stratégiai funkció (ebbe beleértem az aktív hallgatást is),
- ⇒ jelző funkció (az üzenet tartalmára vonatkozó, minősítő, ítéletalkotó, egyetértést-egyet nem értést kifejező funkció),
- ⇒ érzelmi funkció (az esetek nagyobb részében negatív érzelmeket hallgatunk el),
- ⇒ szociális funkció (az illőséget szem előtt tartó funkció, a tabuk és az egyéb szociális normák befolyásolják).



2. sz. diagram: A hallgatás funkcióinak a megnyilvánulása

A 2. és az 5. kérdés válaszait öt kategóriába rendeztem. Ezek a következők:

- kommunikációs stratégiai funkció
- jelző funkció
- szociális funkció
- konfliktuskerülés

➤ egyéb

A második kérdésre (*Mely szituációkban szokott hallgatni?*) a kitöltők három szituációt sorolhattak fel, vagyis a válaszok maximális abszolút száma 123 lehetett volna, azonban csak 107 válasz érkezett, az ötödik kérdésre (*Ön szerint mit közvetít a hallgatás a beszélgetés során?*) összesen 121 válasz érkezett, ugyanis a kitöltők több választ is bekarikáztak. Az összesen 228 válaszból 78 (34,21%) a kommunikációs stratégiai, 51 (22,37%) a jelző, 67 (29,39%) pedig a szociális funkciót fejez ki. A konfliktuskezelésre érkezett válasszal (9; 3,95%) és az egyéb (23; 10,09%) kategóriába tartozó válaszokkal itt most nem foglalkozom. Megjegyzendő, hogy a kellemetlen helyzetek elkerülése, azaz a konfliktuskezelés tartozhat mind a jelző, mind pedig a kommunikációs stratégiai funkció kategóriába. Ennek egyértelmű megállapításához azonban nem elegendő a szöveggörnyezet.

A 2. sz. diagramon a 2. és az 5. kérdésre adott válaszok eredményeit külön-külön adom meg. A második kérdésre kapott válaszokban megadott szituációk többsége a kommunikációs stratégiai funkcióba sorolható, az ötödik kérdés eredményei pedig a szociális funkció dominanciáját mutatják. Az egyik esetben a kitöltő tudatosan, befolyásolás nélkül írta le a válaszokat, a másik esetben pedig válogatott. A felkínált lehetőségekből leginkább azokat a válaszlehetőségeket karikázta be, amelyek őt, és az ő viszonyulását másokhoz udvariasnak tüntetik fel. Én ehhez hasonló eredményt vártam, hiszen az egyik esetben (2. kérdés) az adatközlő a megnevezett szituáció valós szereplője, a másik esetben (5. kérdés) pedig a kommunikáció színterén inkább a megfigyelő szerepét tölti be.

Továbbá ki kívánok térni arra, hogy a kommunikációs stratégiába sorolt 78 válaszból 66 (84,9%) aktív hallgatást fejez ki.

Most lássunk néhány példát a nyitott kérdésre adott válaszokból!

Hallgatók:

Ha két barátom egymással veszekszik éppen. (10)

Amikor nem tudok a témához hozzászólni. Amikor figyelek arra, hogy a beszélgető-partner mit mond. (14)

Amikor nem akarok a témához hozzászólni. Inkább megtartom magamnak a véleményemet. Tudom, hogy a másinak csak arra van szüksége, hogy mellette legyenek, de nem akar beszélni a problémáról. (26)

Mikor a véleményem ütközik a közösségével. (30)

Akkor szoktam hallgatni, mikor nem értek másokkal egyet. (35)

Tanár:

Kínos kérdések esetén, ha más beszél, ha valami bajom van. (41)

Mi is az aktív hallgatás? Gordon definíciója szerint (1970, idézi Wismer 1984) az aktív hallgatás olyan kommunikációs jártasság, amely segít az embereknek a problémák megoldásában. Az aktív hallgatás során: a befogadó átveszi a közlő kommunikációra való szükségletét. Ehhez a befogadónak a másik ember helyébe kell képzelnie magát.

Az aktív hallgatás:

- ⇒ nyílt kommunikációs légkört teremt,
- ⇒ fokozza a partnerek közötti bizalmat,
- ⇒ a befogadó megérti, hogy a közlő mit érez, illetve gondol a problémával kapcsolatban,
- ⇒ növeli az emberek kommunikatív hatékonyságát (Wismer 1984: 119).

Miért van rá szükség? Azért mert minden szintén előfordul, hogy a kommunikáció nem hatékony. Ez többek között arra is visszavezethető, hogy nem hallgatjuk meg figyelmesen a másik mondandóját.

Az emberek átlagosan mindössze 25%-át jegyzi meg annak, amit hallanak. Ennek számos oka van:

- ⇒ lehetetlennek tartjuk a hosszas koncentrációt,
- ⇒ az átlagember kb. 150-200 szót mond percenként, míg gondolkodási sebességünk kb. 300 szó/perc, ezért gyakran elkalandozunk más dolgok felé,
- ⇒ nem hangolódunk rá előre a hallgatásra,
- ⇒ a befogadó felfogása annyira különbözik a beszélő felfogásától, hogy az információ teljesen más és helytelen értelmezést kap (Fine 2007: 72).

Az aktív hallgatás közben döntő fontosságú a kölcsönös elfogadás közlése attól függetlenül, hogy mely szintén és mely szerepben kommunikálunk. Ez történhet megfelelő nem verbális és/vagy verbális visszajelzéssel. A beszélő visszacsatolás nélkül nem biztos abban, hogy követhető, amit mond.

A figyelmes hallgatás három része Fine (2007) szerint a vizuális, a hangzó és a mentális.

Pozitív visszajelzésnek számít, ha a befogadó:

- ⇒ a beszélő szemébe néz,
- ⇒ apró biztatásokat alkalmaz,
- ⇒ kissé a partnere felé hajol,
- ⇒ esetleg bólogat és mosolyog,
- ⇒ laza testtartást vesz fel.

Az aktív hallgatásnak verbális úton is tanúbizonyságát adhatjuk azzal, hogy:

- 1) Összefoglaljuk az elhangzottakat: ez az üzenet tényoldalával foglalkozik, és a küldő számára arról ad visszajelzést, hogy a hallgató hogyan értelmezte a hallottakat. (Ha jól értem...; Tehát, ... Ön szerint...).
- 2) Reflektálunk az elhangzottakra: ez a beszélő azon érzelmeire való reflektálás, amelyeket nyíltan kifejezett vagy nem fejezett ki. (Ön úgy érezte, hogy..., Bizonyára meglepődéssel töltötte el ...).

Az aktív hallgatás tehát több lépésből áll, és mindig tartalmaz(hat) tisztázó, pontosító kérdéseket mindaddig, amíg a két fél kölcsönösen meg nem érti egymást.

A beszélő szívesen válaszol a tisztázó kérdésekre, hiszen minden ember szereti, ha meghallgatják, mert ettől jól és fontosnak érzi magát. De ne feledjük, hogy a legtöbb embert jobban érdekli az, amit ő mond, mint az, amit mások szeretnének a tudomására hozni. Vagyis nem is olyan könnyű megérteni másokat, és megértetni magunkat. Az aktív figyelés fenntartja a kommunikációt, mert beszélgetésre bírunk másokat. S ők többet árulnak el önmagukról, céljaikról, s ez egy tárgyaláson nagyon kedvező lehet.

David Oliver (2008: 90–91) a *Sikeres tárgyalástechnika* c. könyvében azt állítja, hogy az üzleti életben vannak esetek, amikor *hallgatni arany*. Arra buzdít bennünket, hogy:

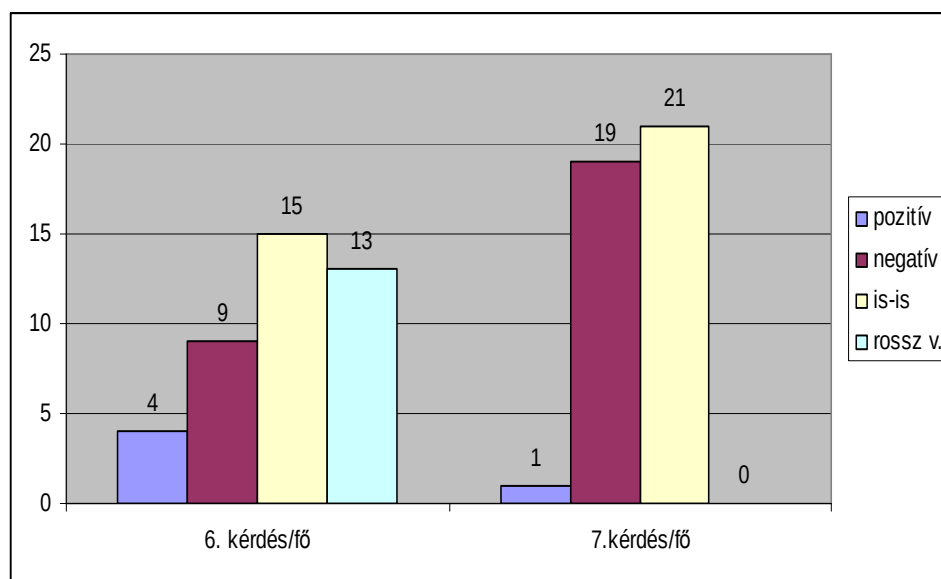
- ⇒ Használjuk ki a hallgatás előnyét.
- ⇒ Ha mégis többet árultunk el magunkról, kérjünk gondolkodási időt/szünetet.

(„Elnézést szükségem van néhány perc csendre”.)

- ⇒ Különösen jó a hallgatás, ha telefonon tárgyalunk: a másik fél szükségét érzi annak, hogy megtörje a csendet.
- ⇒ A tárgyalás után távozzunk, ne adjuk lehetőséget az ún. „utóbeszélgetésre”.

3.4. Érzelempozíció hallgatással

A negyedik kutatási kérdés arra irányult, hogy a hallgatással inkább negatív vagy inkább pozitív érzelmeket fejezünk-e ki. A kérdőív 6. és 7. kérdése volt hivatott ezt kideríteni.



3. sz. diagram: A hallgatásban megnyilvánuló érzelmek

A hatodik kérdésre (*Milyen érzelmeket képes közvetíteni a hallgatás?*) adott válaszokban a kitöltők három érzelmet írhattak le. Sajnálatos módon 13 megkérdezett teljesen félreértette a kérdést, a fennmaradó 28 pedig összesen 73 értékelhető választ adott. A válaszokat annak függvényében csoportosítottam, hogy a kitöltő szerint a hallgatás *pozitív*, *negatív*, vagy – a beszédhelyzettől függően – pozitív/negatív érzelmeket közvetít (*is-is* kategória). A 3. diagramon a kategóriánkénti eredmények látszanak. Azaz 4 válaszoló szerint a hallgatás pozitív, 9 szerint negatív, valamint 15 szerint beszédhelyzethez függő (szerepek/ szintek határozzák meg). A 7. kérdés megfogalmazásában (*Pozitív vagy negatív megítélés alá esik, ha valaki hallgat egy társaságban? Indokolja választát!*) két kategória már benne volt, a plusz kategória itt is az *is-is* lett. Ez a kérdés egy konkrét beszédhelyzetre utal, amelyben egy konkrét szerepviseledést kell megítélni. Ez, úgy tűnik, megkönnyítette a döntést, közel egyforma arányban vélték úgy a megkérdezettek, hogy a társaságban a hallgatás vagy negatív (19 fő) megítélés alá esik, vagy a szituáció függvénye (21 fő), ki minek tekinti. Az esetleges további vizsgálatok során érdemes végiggondolni a hallgatás szerepének és funkcióinak konkrét helyzetekben való kutatását.

Az utóbbi kérdésre adott válaszokból most említek néhány példát!

Negatív, mert aki végig csendben van, az nem érzi jól magát a társaságban. (3)

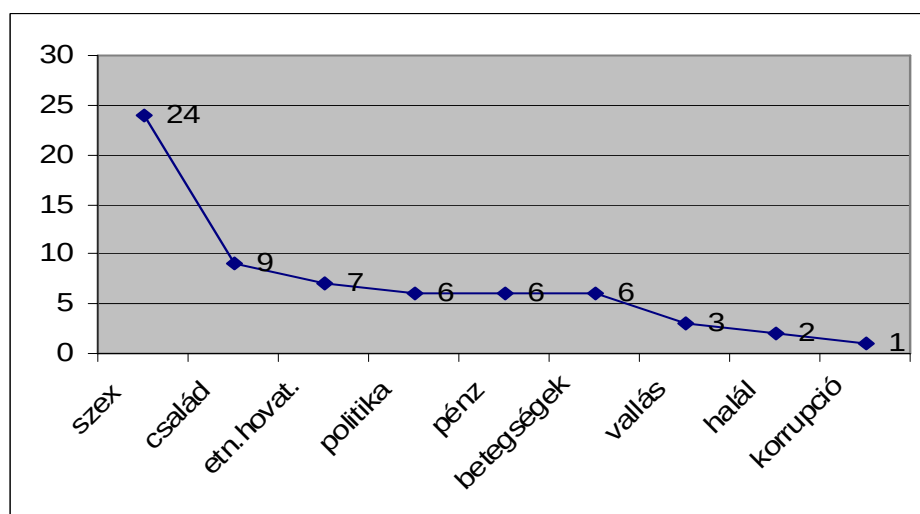
Negatívan ítélik meg, mert nem ismerik az álláspontját, nem tudják megismerni az illetőt, és amit nem ismernek, azt elutasítják. (12)

Ez teljesen a szituáció és a társaság tagjainak a függvénye. (18)

3.5. Tabutémák, azaz miről hallgatunk ma

Jelen tanulmány nem kíván értekezni arról, hogy mi a tabu, sem azzal foglalkozni, hogy mitől függ az, hogy a kultúrák/nyelvek mit hallgatnak el, és mit mondanak ki, csupán arra vállalkozik, hogy a minta tekintetében megvizsgálja, léteznek-e ma tabuk, és ha igen, akkor mi az, amiről ma nem beszélünk (1. kérdőív, 8. kérdés). Derrida szerint (1997) „ez a mondás tilalma,” vagyis az amiről nem beszélünk, pedig senki nem szankcionálja. Van tehát eszközünk érinteni a „ki-nem-mondottat“, de nem illik, vagy nem merünk róla beszélni. Tudniillik a feltárulkozás az embert sebezhetővé teszi/teheti, ha az nem kölcsönös (1. *A kapcsolatelmélyülés elméletét* in: Griffin 2003).

Erre a kérdésre 14 kitöltő nem válaszolt. Mivel két tabutémát kértem megnevezni, a válaszok maximális száma 54 lenne, de volt, aki három témát is megjelölt, ennek következtében 64 választ kaptam, és azokat soroltam be kategóriákba, ahogyan az a következő diagramból kitűnik.



4. sz. diagram: Tabutémák ma

Az eredmények kapcsán megjegyzem, hogy időközben már egy következő felmérést is elvégeztem a hallgatás szerepének vizsgálatára egy 74 fős mintán, amelyben a közlők a jelen felmérésben szereplő témák mindegyikét – kivéve a korupciót – említették, sőt az első helyen mindkét mérés alapján a szex áll.

Összegzés

A 41 megkérdezett a hallgatást a kommunikáció részének tartja. *A szereti a csendet?* kérdésre *igennel* válaszolók (22 fő; 53,66%) közül a legtöbben azt közölték, hogy a csend megnyugtatja őket, segít gondolkodni és koncentrálni. 15 fő a 41-ből (36,59%) úgy gondolja, hogy a csendet csak bizonyos esetekben szereti, azaz annak megítélése szituációfüggő.

Az eredmények alapján kimondható, hogy a hallgatás nagyrészt információs hallgatást (Bańcerowski 2000) fejez ki, azaz azt a hallgatást, ahol a hallgatás a beszélés alternatívája. Lássuk most azt, hogy a közlők szerint melyik a domináns funkció:

- ⇒ kommunikációs stratégiai funkció: 34,21%
- ⇒ szociális funkció: 29,39%
- ⇒ jelző funkció: 22,37%

A válaszadók jelentős része a beszélgetés során arra koncentrál, amit a partner mond, azaz aktív figyelésről van szó. Továbbá a megkérdezettek számára fontos az illendőség, azaz nem beszélnek a partnerrel egyszerre, illetve nem vágnak a szavába. Az eredmények alapján kiemelendő, hogy a kommunikációs stratégiai funkció a domináns.

Az érzelmi funkció megnyilvánulását e tanulmányon belül csak aszerint vizsgáltam, hogy a hallgatás útján kifejezett érzelmek pozitívak vagy negatívak. Íme az eredmények: a megkérdezettek 6,1%-a szerint pozitív, 31,15%-a szerint negatív és 43,09%-a szerint pedig szituációfüggő. A fennmaradó százalék arányában a kitöltők félreértették a 6. kérdést.

A tabutémák tekintetében elmondható, hogy a közlők válaszai alapján tabuk léteznek, és a dobogós helyekre a *szex*, a *családi problémák* és az *etnikai hovatartozás* került. Jóllehet ennek a vizsgálatnak csak a hallgatás funkcióinak a felderítése volt a feladata egy szűk minta kérdőíves felmérése alapján, mégis elmondható, hogy a téma további kutatása célszerűnek tűnik.

Irodalom

- Buda B. 1994. *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest: Animula.
- Bańcerowski J. 2000. *A nyelv és a nyelvi kommunikáció alapkérdései*. Budapest: ELTE BTKSzláv és BaltiFilológiai Intézet, Lengyel Filológiai Tanszék. 109-111.
- Csepeli Gy. 2006. *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Derrida, J. 1997: A másik egynyelvűsége avagy az eredetprotézis. Pécs: Jelenkor Kiadó.
- DeVito, J. A. 1984. Hatékonyság az interperszonális kommunikációban. In: Rudas János (szerk.) *Tanfolyamok. Önismereti csoportok*. Budapest: Tömegkommunikációs Kutatóközpont (Másolat).
- Fine, D. Id. Файн, Д. 2007. *Искусство непринужденной беседы*. Москва: Издательство Хранитель.
- Grice, H. P. 1975. A társalgás logikája. In: Pléh-Síklaki–Terestyéni (szerk.) 1997. *Nyelv – Kommunikáció – Cselekvés*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Griffin, E. 2003. *Bevezetés a kommunikációelméletbe*. Budapest: Harmat.
- Grün, A. 1994. *Hallgatni arany. A hallgatás igénye*. Pannonhalma: Bencés Kiadó.
- Oliver, D. 2008. *Sikeres tárgyalástechnika*. Budapest: Manager Könyvkiadó.
- Putnam, H. 2000. *Reprezentáció és valóság*. Budapest: Osiris Kiadó.
- Searle, R. J. 2000. *Elme, nyelv és társadalom. A való világ filozófiája*. Budapest: Vince Kiadó.

- Simigné Fenyő S. 2010. A hallgatás, a csend szerepe a különböző kultúrákban és a kommunikációban. 2010. *Alkalmazott Nyelvészeti Közlemények*, V. évf., 1. sz. 209–220.
- Wisner, J. N. 1984. A kommunikáció hatékonysága: aktív hallgatás és érzésekről szóló üzenetek közlése. In: Rudas János (szerk.) *Tanfolyamok. Önismereti csoportok*. Budapest: Tömegkommunikációs Kutatóközpont. (Másolat).

Kérdőív

Tisztelt Válaszadó!

Felmérést készíték a *hallgatás* funkcióiról és szerepéről. Kérem, segítse a kutatást azzal, hogy kitölti a kérdőívet. A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim. A kérdésekre a válaszokat értelemszerűen írja be/fejtse ki, illetve karikázza be.

Mondunk-e valamit, amikor hallgatunk?

Kora:

Neme:

Nyelvtudása:

Magyar:

Idegen nyelv:

Angol:

Német:

Egyéb:

1) Szereti a csendet?

Igen,

mert: _____

Nem,

mert: _____

2) Mely szituációkban szokott hallgatni? Soroljon fel legalább hármat!

3) Honnan tudja, hogy mely helyzetekben kell, illetve jobb hallgatnia? Említsen legalább két példát!

4) Mit gondol, kommunikálunk, amikor hallgatunk, vagyis része-e a hallgatás a kommunikációnak?

Igen

Nem

5) Ön szerint mit közvetít a hallgatás a beszélgetés során?

- a) nem akarok a partneremmel egyszerre beszélni
- b) koncentrálok arra, amit a partner mond
- c) nem értem, így nem tudok hozzászólni
- d) nem érdekel, amiről szó van
- e) nem akarok a partner szavába vágni
- f) egyéb, éspedig: _____

6) Milyen érzelmeket képes közvetíteni a hallgatás? Soroljon fel legalább hármat!

7) Pozitív vagy negatív megítélés alá esik, ha valaki hallgat egy társaságban? Indokolja választát!

8) Vannak a magyar kultúrában tabutémák, vagyis témák, amelyekről ritkán vagy soha nem beszélünk? Soroljon fel legalább kettőt!

9) Milyen hallgatással kapcsolatos közmondásokat ismer? Írja le!

10) Mi a véleménye arról a személyről, aki túlságosan sokat beszél?

Köszönöm válaszait!