

M. L. Knapp: A nemverbális kommunikáció*

„Azok, akik közülünk szemüket nyitva tartják, könyvként

olvassák mindazt, amit magunk körül látunk”

E. Hall

Az 1900-as évben von Osten úr vásárolt egy lovat Berlinben. Mikor Hansot, a lovat arra kezdte idomítani, hogy számolja mellső patája koppantásait, sejtelve sem volt róla, hogy Hans rövidesen kora leghíresebb lova lesz. Hans gyorsan tanult, a számolástól hamarosan eljutott az összeadásig, kivonásig, szorzásig és osztásig, majd idővel az osztókkal és törtekkel kapcsolatos feladatok megoldásáig. És ez még nem minden: von Osten közönség elé vitte a lovat, és Hans meg tudta számolni a közönséget, sőt arra is képes volt, hogy csak a szemüveget viselőők számát adja meg. Továbbra is koppantásokkal válaszolva megmondta az időt, használta a naptárt, emlékezett zenei hangfekvésekre és jó néhány egyéb hihetetlen mutatványt adott elő. Azután, hogy von Osten patakoppantásos ábécét szerkesztett Hans számára, a ló gyakorlatilag minden szóban vagy írásban adott kérdésre meg tudott válaszolni. Már-már úgy látszott, hogy Hans, az egyszerű ló, tökéletesen ért németül, képes olyasmiket létrehozni, amik szavaknak és számoknak felelnek meg, és értelme meghaladja sok-sok ember értelmi képességeit.

Noha a Madison Avenue-ra nem jutott el, híre messze földre terjedt. Hansot mindenütt ismerték, és „Okos Hans”-nak hívták. Minthogy több tudomány számára mindez nyilvánvalóan messzemenő következményekkel járt, és mert néhány hitetlenkedő úgy vélte, valami „trükk” van a dologban, felállítottak egy vizsgálóbizottságot azzal a céllal, hogy egyszer s mindenkorra állapítsa meg, van-e család Hans teljesítményében. Pszichológia és élettan professzorok, állatorvosok és lovassági tisztek, a berlini állatkert vezetője és egy cirkusz igazgatója vettek részt a szakértői testület munkájában. A von Osten távollétében lefolytatott kísérlet semmi változást nem mutatott ki Hans feltételezett értelmi képességeiben. Ez elégséges alapot adott a bizottságnak arra, hogy kinyilatkozza, semmiféle trükkről nincs szó.

A második bizottság kiküldésével azonban megkezdődött Hans történetének utolsó felvonása. Von Ostent felkérték, hogy súgjon egy számot a ló bal fülébe, majd a kísérletben részt vevő másik személy a ló jobb fülébe súgott egy számot. Hansot utasították, hogy adja össze a két számot – a választ pedig sem a nézők, sem von Osten, sem a másik személy nem ismerte. Hans tévedett. Az a bizonyos másik személy, név szerint Pfungst, további kísérletek során feltárta, hogy Hans csak akkor tudott a kérdésekre megfelelni, ha látómezejében valaki tudta a választ. (Pfungst, 1911) Amikor Hansnak feltették a kérdést, a nézők várakozó testtartást vettek föl, testi feszültségük megnövekedett. Amikor pedig Hans koppantásai elérték a helyes számot, a nézők felengedtek, és fejüket kissé elmozdították – ez volt Hans „végszava”, itt kellett abbahagynia a koppantást.

Az Okos Hans története gyakran fölmerül, amikor az állatok nyelvtanulási képességéről esik szó; de talán a nemverbális kommunikációt bevezető fejezetben sem hat zavaróként. Hans okossága nem abban állt, hogy megértette vagy verbálisan megfogalmazta a verbális utasításokat, hanem abban, hogy a körülötte levők részéről megnyilvánuló csaknem észrevehetetlen és öntudatlan mozdulatokra képes volt reagálni. Ez a képesség nem sokban különbözik attól a felfogóképességtől vagy érzékenységtől, amellyel az Okos Lacik, Jóskák, Ferik vagy Gézák rendelkeznek, amikor a megfelelő

nemverbális jelzésekre támaszkodva megismerkednek egy lánnyal, megkötik az üzletet, értelmesnek és szorgalmasnak mutatkoznak professzoruk előtt, észreveszik, mikor kell elmenniük az estélyről és még ezernyi más esetben. Ez a tanulmány azzal a céllal íródott, hogy szaporítsa az olvasó tudatos ismereteit a különböző nemverbális ingerekről, amelyekkel az embertársaival folytatott mindennapi beszélgetéseiben szembekerül. Az egyes fejezetekben sűrítve tárgyaljuk a nemverbális kommunikáció különböző formáival kapcsolatos viselkedéstani kutatásokat. Mindenekelőtt azonban szükségünk lesz néhány alapvető szempont kifejtésére – ezek adják meg közös vonatkoztatási keretünket: azt a nagytémát, amelyen át a többi fejezetet szemlélhetjük.

A nemverbális kommunikáció meghatározása

A fogalmat tekintve a nemverbális terminus számos értelmezést enged meg – csakúgy, mint a kommunikáció terminus. Úgy látszik a főkérdés itt az, hogy vajon azok a események, amelyeket hagyományosan a nemverbális címszó alatt tárgyalnak, szó szerint véve nemverbálisak-e? Ray Birdwhistell, a nemverbális kutatások úttörője egyszer állítólag azt mondta, hogy a nemverbális tanulmányok folytatása olyan, mint a szív működésétől eltekintő élettan. Nézete jól megalapozott: nem könnyű feladat az emberi interakciót szétboncolni, és egyszer csak a verbális viselkedésre, másszor csak a nemverbális viselkedésre vonatkozó diagnózist adni. A verbális oldal olyan szövevényes és oly halványan van jelen annyi mindenben, amit korábban a nemverbális címkével láttunk el, hogy a terminus legtöbbször nem jellemzi megfelelően a kutatott viselkedést. A nemverbális viselkedéssel foglalkozó legismertebb tudósok közül jó néhányan nem hajlandók a szavakat a gesztusoktól, azaz – tágabb terminusokat használva – a kommunikációt a közvetlen interakciótól elkülöníteni.

Dance-nak a kommunikáció egész folyamatára vonatkozó elméleti fejtegetése még ennél is tovább lép, amikor arra hívja fel az olvasó figyelmét, hogy talán nem szabad mindent, amit nemverbálisnak nevezünk szó szerint nemverbálisnak venni. Dance esetleg még azt az álláspontot is elfogadná, hogy nincs olyan egyedül az emberre jellemző kommunikáció, amely nemverbális. Ő azt a nézetet vallja, hogy az összes szimbólum verbális, és hogy az emberi kommunikáció úgy határozható meg, mint válaszok kiváltása verbális szimbólumok segítségével. Jóllehet nem tagadja azt a tényt, hogy folyamodhatunk nemverbális viselkedésformákhoz is, amint e viselkedésformákat valaki szavaknak megfelelő egységekben értelmezi, azonnal verbális jelenségekké válnak. Eredményesen mutat rá a vokális (hangbéli) és a verbális különbözőségére, és ezzel a nemverbális kommunikációról vallott nézete is világosabb lesz.

A verbális és a vokális keveredése a kommunikációra történő utalások esetén a művek és a viták jó részében megtalálható. A verbális szimbólum lehet vokális vagy nem vokális. A hangnak nem szükséges mindig szimbólumnak lennie. A reflexkiváltás szintjén például a kiáltás lehet vokális és nemverbális. Ha viszont a kiáltást az arra járó a körülményeknek megfelelően értelmezi, akkor az lehet vokális és lehet a kiáltó számára meglevő jelentésnél több jelentése az illető számára. A múltbeli valós és képzelt tapasztalatok eredményeképpen kapott jelentést az arra haladó személy tehát szavaknak megfelelő egységekben értelmezi, így az mind vokális, mind pedig verbális lesz. A közlekedési jelzések jelentésüket a megfigyelőnek a törvények és szabályok szavakban való tanulásával kapcsolatos múltbeli tapasztalataiból nyerik. A közlekedési jelzések tehát nem vokálisan és verbálisak. A verbális lényegi tulajdonsága nem az akusztikus térben létező hang, hanem sok

meghatározott előfordulás absztrakcióinak megjelenítése egyetlen jelben, amely azután a jelek jele, vagyis szimbólum lesz. (Dance, 1967, 290)

Noha számos kutató tudomásul veszi a nemverbális terminust körülövező elméleti és fogalmi problémákat, a kutatások folytatódnak. E kutatások nagy része arra az alaptételre épül, hogy amennyiben a szavakat nem mondjuk ki vagy nem írjuk le, természetük szerint nemverbálisak lesznek. A nemverbális terminus e meghatározás értelmében felöleli továbbá az olyan árnyalatokat is, amelyek szavainkat beburkolják, például a hanglejtés vagy betűtípust. Ez az, amit gyakran paranyelvnek hívnak. Ruesch és Kees korukat megelőző klasszikus munkájukban, a *Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations* [A nemverbális kommunikáció: megjegyzések az emberi kapcsolatok vizuális észleléséről] című könyvükben is lényegében azt az álláspontot tették magukévá. Csakhogy emellett a szerzők még azt is körvonalazták, hogy mit tartanak a nemverbális kommunikáció tanulmányozásában az elsődleges elemeknek. Ez az osztályozó rendszer jelentős befolyást gyakorolt az e tudományterületen ezidáig végzett munka alapjainak megteremtésére.

Tágan értelmezve, a kódolás nemverbális formái három különálló kategóriába tartoznak:

A jelnyelv tartalmazza mindazokat a kódolási formákat, amelyekben a szavakat, számokat és központosási jeleket kiszorították a gesztusok; ezek az autóstopos „egy szótagú” gesztusától az olyan teljes rendszerekig terjedhetnek, mint a siketek nyelve.

A tevékenységnyelv felöleli mindazokat a mozdulatokat, amelyek nem kizárólag jelzésként használatosak. Az olyan cselekvéseknek, mint például a sétálás vagy az ivás, kettős funkciójuk van: egyrészt személyes szükségletet szolgálnak, másrészt észlelőik számára megállapításokat fejeznek ki.

A tárgynyelv az anyagi dolgok szándékos vagy nem szándékos felmutatását foglalja magába. Az anyagi dolgok lehetnek eszközök, gépek, műtárgyak, építészeti szerkezetek és – utoljára, de nem utolsósorban – az emberi test azzal együtt, ami rajta van, vagy amibe öltöztetve van. A betűk megtestesülésének a könyvekben és a feliratokon anyagi tartalma van; szavaink e vonatkozását is tárgynyelvnek kell tekintenünk. (Ruesch–Kees, 1968, 189)

Más módja is van egy tudományterület meghatározásának: felmérni az eddigi munkákat és megvizsgálni, vajon követtek-e közös irányvonalakat. Amint már említettük, az egyik közös pont az a feltevés, hogy a nemverbális kommunikáció azokat az eseményeket fogja egybe, amelyek során a szavakat nem mondják ki vagy nem írják le. Vannak más visszatérő irányvonalak is, amelyekre a következő osztályozási rendszer hoz példákat. Ez a rendszer ugyanakkor az emberi nemverbális kommunikáció tudományterületének egyfajta meghatározása is – a rendelkezésre álló irodalom és kutatási anyag alapján.

Az emberi kommunikáció nemverbális dimenziói

1. Testmozgás vagy kinezikus viselkedés

Testmozgáson vagy kinezikus viselkedésen tipikusan a következőket értik: a gesztusokat, a test, a végtagok, a kéz és a láb, a fej mozdulatait, az arckifejezéseket (mosolygás), a szem viselkedését (pislogás, a tekintet iránya és időtartama, a pupilla tágulása), valamint a testtartást. A homlokráncolás, a váll leeresztése, a fejbiccentés is mond a kinezika hatáskörébe tartozik.

Nyilvánvalóan ahogy léteznek különböző típusú verbális viselkedések, ugyanúgy létezhetnek különböző nemverbális viselkedések is. Egyes nemverbális jelzések egészen egyediek, mások igen általánosak, egyesek kommunikációs célokat szolgálnak, mások kifejező jellegűek, egyesek érzelmekről tudósítanak, ismét mások személyiségvonásokról vagy attitűdökről. A nemverbális viselkedés viszonylag ismeretlen birodalmát feltárandó, Ekman és Friesen egy, a nemverbális viselkedés aktusait osztályozó rendszer dolgozott ki. (Ekman–Friesen, 1969) Kategóriái a következők.

A. Emblémák. Ezek olyan nemverbális aktusok, amelyek közvetlen verbális fordításban vagy szótári definícióval megadhatók – általában egy-két szóban vagy egyetlen kifejezésben. Ugyanazon kultúra vagy szubkultúra tagjai között magasfokú megegyezés tapasztalható a verbális definíció tekintetében. A „minden rendben” vagy a „nyugalom” kifejezésére szolgáló gesztusok az amerikai kultúra legnagyobb részében emblémák. Future Shock [A jövő megrázkódtatása] című könyvében Toffler megjegyzi, hogy a változó szexuális értékeléssel egyidejűleg bizonyos emblémák, amelyeket korábban jobbra trágárnak tekintettek, egyre elfogadhatóbbá válnak. Példaként a felemelt középső ujjat hozza fel, amelynek jelentése „ezt neked”. [1] Az emblémákat gyakran alkalmazzák olyankor, amikor a verbális kommunikáció csatornája elzáródik vagy nem működik, és általában arra használják, hogy kommunikáljanak velük. A siketek nyelve, a televíziós stábok nemverbális gesztusai, a víz alatti úszók egymásnak adott jelzései vagy azok a mozdulatok, amelyeket két, a hallható jelzések alkalmazásához egymástól túl távol álló személy tesz meg, mind emblémák. Az emblémák kiválasztásának tudatossága körülbelül ugyanolyan fokú, mint szavaink kiválasztása.

B. Szemléltetők. Ezek olyan nemverbális aktusok, amelyek közvetlenül kísérik a beszédet vagy ahhoz közvetlenül kötődnek; céljuk a verbálisan kifejtetteknek a szemléltetése. Lehetnek például olyan mozdulatok, amelyek egy-egy szót vagy kifejezést emelnek ki vagy hangsúlyoznak; olyan mozdulatok, amelyek egy gondolatmenetet rajzolnak fel; olyan mozdulatok, amelyek egy jelenlevő tárgyra mutatnak; olyan mozdulatok, amelyek térbeli viszonyt ábrázolnak; vagy olyanok, amelyek testi cselekvést írnak le. A szemléltetők tudatosságunk részét képezik, de korántsem olyan nyilvánvalóan, mint az emblémák. Szándékosan használjuk őket a kommunikáció elősegítésére, de nem ugyanúgy előre eltervezve, mint az emblémákat. Valószínűleg másokat figyelve sajátítjuk el őket.

C. Érzelemmutatók. Ezek egyszerűen arckifejezés-alakzatok, amelyek érzelmi állapotokat árulnak el. Érzelemmel kapcsolatos nyelvi kijelentéseket ismételhetnek, vezethetnek be, tagadhatnak meg, vagy éppen állhatnak velük semleges viszonyban. Amint megjelenik a mutató, magasfokú tudatosság áll fenn, de felbukkanása elképzelhető minden tudatosság nélkül is. Az érzelemmutatók többnyire nem kommunikációra vannak szánva, bár lehetnek szándékosak is.

D. Szabályozók. Ezek olyan nemverbális aktusok, amelyek az interakció két vagy több résztvevője közötti beszélés–hallgatás váltakozó természetét tartják fenn. Tudomására hozzák a beszélőnek, hogy folytassa-e, ismételjen-e, fejtse-e ki mondanivalóját alaposabban, beszéljen-e gyorsabban vagy érdekesebben, átadja-e a szót a másiknak és így tovább. Itt általában fejbólintások és szemmozgások játsszák a főszerepet; az egyes használatok között pedig jelentős osztály- vagy kulturális különbségek mutatkoznak: a nem helyénvaló használat udvariatlannak hat. Ezek az aktusok nem kötődnek meghatározott beszédviselkedésekhez, tudatosságunk határterületein találhatóak, és gátlásukat általában nehéz kiépíteni. Hasonlítanak a túltanult szokásokra és csaknem akaratlanok, habár a mások által adott jelzéseknek nagyon is tudatában vagyunk. A legjobban ismert szabályozó valószínűleg a fejbólintás, a verbálisan kifejezett „ühüm”-nek a megfelelője.

E. Alkalmazkodók. Minden bizonnyal ezek a nemverbális viselkedések a legnehezebben meghatározhatók, ezek igénylik a legtöbb találgatást. Az „alkalmazkodó” nevet azért kapták, mert úgy gondoljuk, hogy gyermekkori kifejlődésük során az alkalmazkodásra tett olyan erőfeszítésekben eredeznek, mint a szükségletek kielégítése, cselekvések végrehajtása, az indulatok fölötti uralkodás, a társas kapcsolatok kiépítése és tucatszámú más funkció végrehajtása. Ezek tulajdonképpen nincsenek kódolva: inkább a tényleges agresszív, szexuális vagy bizalmas viselkedés töredékes megnyilvánulása, és gyakran olyan személyiségorientációkat vagy -tulajdonságokat tárnak elénk, amelyeket a nyelvi üzenetek elfednek. Alkalmazkodók lehetnek például a lábmozdulatok, amelyek a rúgásos agresszió, a szexuális felkérés vagy a menekülés maradványára utalnak. A kéz és a lábfej sok, tipikusan szorongásosnak tekintett nyugtalan mozdulata az interakciótól való meneküléshez szükséges alkalmazkodók maradványa. Az alkalmazkodókat esetlegesen verbális viselkedés váltja ki adott szituációban, amely olyan körülményekkel kapcsolatos, amelyek az alkalmazkodó szokás megtanulása idején főnálltak. Az alkalmazkodók tipikusan nem tudatosak.

2. Testi jellemzők

Az előző részben a mozdulatokról és mozgásokról volt szó; az itt tárgyalt kategória olyasmikre vonatkozik, amik az interakció során viszonylag változatlanok maradnak. Ezek hatásos nemverbális jelzések, amelyek nem kötődnek mozgáshoz. Ide tartozik: a fizikum vagy testalkat, a megjelenés általános vonzóereje, a test- és a leheletszagok, a magasság, a súly, a haj- és a bőrszín vagy -színárnyalat.

4. Érintkezéssel viselkedés

Többek számára a kinezikus viselkedés magában foglalja az érintkezéssel viselkedést is; mások szerint viszont a tényleges testi érintkezés az események külön osztályát alkotja. Vannak kutatók, akik az érintkezéssel viselkedéssel, mint a gyermek korai fejlődésének fontos tényezőjével foglalkoznak; mások a felnőttek érintkezéssel viselkedését vizsgálják. Alkategóriái lehetnek a simogatás, ütés, üdvözlés és búcsúzás, kézbentartás, mások mozdulatainak irányítása és egyéb jellegzetes példák.

5. Paranyelv

Némi egyszerűsítéssel élve a paranyelv nem azzal foglalkozik, hogy mit mondunk, hanem azzal, hogy hogyan mondunk valamit; a nemverbális vokális jelzések körével, amely beburkolja a közönséges beszédviselkedést. Trager elképzelése szerint (Trager, 1958) a paranyelv a következő alkotórészekből tevődik össze:

A. Hangtulajdonságok. Ide olyasmik tartoznak, mint például a hangmagasság terjedelme, a hangmagasság kontrollja, a ritmus kontrollja, a beszédtempó, a hangképzés kontrollja, a rezonancia, a hangrész kontrollja és a beszéd közbeni ajakkontroll.

B. A hangkiadás tulajdonságai (vokalizációk).

1. Hangbéli jellemzők. Ide tartozik a nevetés, a sírás, a sóhajlás, az ásítás, a böfögés, a nyelés, a nehéz be- vagy kilégzés, a köhögés, a torokköszörülés, a csuklás, a nyögés, a nyöszörgés, a nyafogás, az ordítás, a suttozás, a tüszentés, a horkolás, a nyújtás stb.

2. Hangbéli módosítók. Ide tartozik az intenzitás (túl hangos vagy túl halk), a hangmagasság (túl magas vagy túl mély) és a kiterjedés (igen elnyújtott vagy elkapkodott).

3. Hangbéli különállók. Ilyen például az „aha”, a „hm”, az „öö.öö”, az „eh” és változataik.

A kapcsolódó témák, mint például a (junktókon kívüli) csendes szünetek, a beépülő idegen hangok, a beszédhibák és a látencia valószínűleg ebbe a kategóriába tartoznak.

5. Proxemika

A proxemika azt vizsgálja, hogyan érzékeli és használja az ember társadalmi és személyes terét. Ez alatt a címszó alatt találjuk a „kiscsoport ökológia” néven összefoglalható munkákat, amelyek a kötött és kötetlen csoportszervezetekben fennálló térbeli viszonyok használatával és az azokra adott válaszokkal foglalkoznak. E tanulmányok tárgyalják az ülésrendet, valamint a vezetőhöz, a kommunikáció folyamatához és az aktuális feladathoz viszonyított térbeli elrendezést. Azokat, akik az ember proxemikus viselkedését kutatják, érdeklik például az építészeti jellemzőknek a kertvárosi lakóegységekre és közösségekre gyakorolt hatása is. Néhányan még szélesebbre tágtították a kört: figyelmet fordítottak arra is, milyen térbeli viszonyok állnak fenn a tömegben, illetve az olyan szituációkban, ahol az emberek nagy sűrűségben találhatók. Az embernek személyes terére való orientációját néha a társalgási távolság összefüggéseiben szemlélték, és megvizsgálták, hogyan változik a társalgási távolság a nemek, a státusz, a szerepek, a kulturális orientáció stb. szerint. A proxemiakutatás gyakran fordul a „territorialitás” terminushoz, jelölve ezzel az embernek azt a hajlamát, hogy meghúzza (mások számára érinthetetlen) személyes területének a határait – éppúgy, ahogy a vadon élő állatok vagy madarak teszik.

6. Készítmények

A készítmények kategóriájába tartozik az interakcióban részt vevő személyeken levő tárgyak elhelyezése és kezelése, ami nemverbális ingerként működhet. A készítmények lehetnek: parfüm, ruházat, rúzs, szemüveg, paróka vagy más műhaj, műszempilla, szemhéjfesték, továbbá a szépítőszerek és kozmetikumok teljes készlete.

7. Környezeti tényezők

Az előbbieken a kommunikációban közreműködő személyek megjelenésével és viselkedésével foglalkoztunk. Ez a kategória azokra az elemekre vonatkozik, amelyek bár szorosan kapcsolódnak az emberi viszonyokhoz, azoknak nem közvetlen részük. A környezeti tényezők közé tartozik a bútor, az építészeti stílus, az épület belső díszítése, a világítási feltételek, a szagok, a színek, a hőmérséklet, a mellékzajok és a háttérzene stb., vagyis amelyek között az interakció megvalósul. A személyközi viszonyokra óriási hatással lehetnek az interakció környezetében található tárgyak elrendezésében, anyagában, alakjában vagy felületében bekövetkező változások. Ebbe a kategóriába tartozik az is, amit cselekvésnyomoknak nevezhetünk. Ha például valaki papírszemetet talál, amit a vele rövidesen interakcióba lépő személy hagyott ott, benyomásai esetleg magát a találkozót is befolyásolják.

A nemverbális kommunikáció a teljes kommunikációs folyamatban

Fennáll a veszély, hogy az olvasó elfeledkezhet arról, hogy a nemverbális kommunikáció nem tanulmányozható elszigetelten a teljes kommunikációs folyamatától. A verbális és a nemverbális

kommunikációt teljes és elválaszthatatlan egységként kell kezelni. Birdwhistell is ezt a nézetet vallja, amikor a következőket mondja:

Kutatásaim elvezettek addig a pontig, hogy most már nem vagyok hajlandó sem a nyelvi, sem a kinezikus rendszereket kommunikációs rendszereknek nevezni. A föltárt adatok mind azt a feltételezést látszanak alátámasztani, hogy a nyelv és a mozgás a kommunikáción belüli rendszerek. A kommunikációs rendszert csakis úgy lehet megvalósítani, hogy ezek egymással és a többi érzékelési módból adódó hasonló rendszerrel kölcsönös viszonyban állnak. (Birdwhistell, 1967, 71)

Argyle tömör véleménye szerint: „A társas interakció terén elért legfontosabb eredmények arról szólnak, hogy milyen módon igényli a verbális interakció a nemverbális kommunikációk támogatását.” (Argyle, 1969, 70–71) Milyen módokon állnak a verbális és a nemverbális rendszerek egymással kölcsönös viszonyban? Hogyan támogatják a nemverbális viselkedések a verbális viselkedéseket? (Vö. Ekman, 1965)

Ismétlés. Előfordulhat, hogy a nemverbális kommunikáció egyszerűen megismétli azt, amit verbálisan mondtunk. Ha például azt mondom valakinek, hogy az újságárust északi irányban keresse, és a megfelelő irányba mutatok, akkor ezt ismétlésnek tekinthetjük.

Ellentmondás. Előfordulhat, hogy a nemverbális viselkedés ellentmond a verbális viselkedésnek. A klasszikus példa az, amikor a szülő ingerült hangon ráváll gyerekére: „Hát persze, hogy szeretlek!” Vagy amikor a szónok, nyilvános beszédének elmondása előtt, remegő kézzel és lábbal, az önbizalom minden nyoma nélkül kijelenti: „Nem vagyok ideges.” Úgy tartják, amikor a verbális és a nemverbális szintekről ellentétes üzeneteket kapunk, valószínűbb, hogy a nemverbális üzenetre támaszkodunk, inkább annak hiszünk. [2] Azt is feltételezik, hogy a nemverbális jelzések sokkal inkább spontánok, azokat nehezebb tettetni és sokkal kisebb teret engednek a manipulációnak. Pontosabban kifejezve azonban valószínűleg arról van szó, hogy bizonyos nemverbális viselkedések spontánabban és kevésbé tettetők, mint mások – és hogy bizonyos emberek eredményesebbek másoknál a viselkedés megtévesztés területén. (Vö. i. m. 70–72) Két ellentmondó jelzés esetén, amennyiben mindkettő nemverbális, előre meghatározható módon ismét csak arra a jelzésre támaszkodunk, amelyiknek a tettetését nehezebbnek tartjuk. Érdekes viszont, hogy úgy látszik, amikor a kisgyermek ellentétes verbális és nemverbális üzenetekkel kerül szembe, egyes nemverbális jelzéseknek kevésbé ad hitelt, mint a felnőtt. (Bugental et al., 1970, 367–375) Az olyan ellentétes közlemény esetén, amikor a felnőtt mosolygott és bíráló megjegyzést tett, a gyermekek értelmezése sokkal kedvezőtlenebb volt, mint a felnőtté. Különös erővel nyilvánult meg ez, ha a beszélő nő volt. Shapiro munkája (Shapiro, 1968) „az ellentmondó helyzetekben a nemverbális jelzésekre támaszkodunk” elméletének további árnyoldalait tárta fel. Úgy találta, hogy az értékelést végző diákok rendkívül következetesek abban, hogy amikor az összefüggéstelen arcábrázolások és írott üzenetek listájából kiválasztják a kommunikált érzelmi állapotot, vagy a verbális vagy az arckifejezésbeli jelzésekre támaszkodnak. A kísérlet tehát azt sugallja, hogy egyesek erősebben támaszkodnak a verbális közleményekre, míg mások inkább a nemverbálisokra építenek. Noha annak, hogy a verbális vagy a nemverbális jelzéseket részesítjük-e előnyben, a tanult tapasztalatokban kereshető a forrása, többen úgy vélik, ennek eredete sokkal alapvetőbb tényezőkből, nevezetesen a nagyagyféltekék aszimmetriájából származhat.

Helyettesítés. A nemverbális viselkedés helyettesítheti a verbális közleményeket. Amikor a csüggedt és elgyötört igazgató vagy portás napi munkája után hazamegy, arckifejezése a „De rohadt napom

volt” kijelentést helyettesíti. Csekély gyakorlással a feleségek gyorsan megtanulják, hogyan azonosítsák e nemverbális helyettesítő mutatók széles skáláját – attól kezdve, hogy „Isteni napom volt!”, egészen addig, hogy: „De ki vagyok borulva!” A feleségnek semmi szüksége arra, hogy az észlelt verbális megerősítést kérje. Ha esetleg a nemverbális helyettesítő viselkedés kudarcot vall, a kommunikátor kénytelen a verbális viselkedéshez folyamodni. Tekintsük például azt az esetet, amikor a lány azt szeretné, ha a fiú nem „járna” vele tovább. Kimért és hűvös lesz, mereven előrenéz, és tartózkodóan viselkedik. Ha udvarlója továbbra sem veszít hevesességéből, akkor alkalmasint ezt mondja: „Nézd, Larry, nem érdemes ilyen szép barátságot elrontani...”

Kiegészítés. A nemverbális viselkedés módosíthatja vagy elmélyítheti a verbális üzeneteket. A diákon például megmutatkozik a feszélyezettség érzése, ha tanárával az órákon tanúsított gyenge előmeneteléről beszélget. A nemverbális viselkedés tükrözheti továbbá a tanár és a diák közötti kapcsolatban beállott változásokat is. Amikor a diák nyugodt és lassú beszédmodora és laza testtartása megváltozik – azaz, amikor a testtartás megmerevedik, és a verbális kijelentések indulati szintje megemelkedik –, ez az interakcióban résztvevők viszonyának egészére nézve jelezhet változásokat. A nemverbális kommunikáció kiegészítő funkciói azt a célt szolgálják, hogy az egyik személynek a másik felé irányuló szándékait és attitűdjeit tükrözzék.

Hangsúlyozás. A nemverbális viselkedés hangsúlyozhatja a verbális üzenet egyes részeit, hasonlóan az írott szövegben aláhúzással vagy kurzív szedéssel történő kiemeléshez. A verbális üzenetet hangsúlyozva gyakran folyamodunk fej- és kézmozdulatokhoz. Amikor az apa leszidja a fiát, mert túl soká maradt ki az éjszaka, egyes kifejezéseinek úgy ad hangsúlyt, hogy keményen megragadja a fiú vállát, és közben összeráncolja homlokát. Bizonyos esetekben a nemverbális jelzések egyik csoportja más, nemverbális jelzéseket hangsúlyozhat. Ekman például úgy találta, hogy az indulatok elsődlegesen az arckifejezésekben nyilvánulnak meg, de a test hordozza az izgalom szintje szerinti legfontosabb jelölőket. (Ekman, 1964; Ekman–Friesen, 1967)

Viszonyítás és szabályozás. A nemverbális viselkedés arra is szolgál, hogy szabályozza az interakció résztvevői közötti kommunikációs folyamatot. Ezt egyesek viszonyító funkciónak nevezik. A fejbólintás, a szemmozgás vagy a helyzetváltoztatás közül bármelyik vagy együttes kombinációjuk azt jelezheti, hogy a másik személy beszéljen tovább vagy hagyja abba, mert most mi akarunk mondani valamit. A beszélők általában erre a visszacsatolásra támaszkodnak, amikor eldöntik, hogy megnyilatkozásaikat mások hogyan fogadják – vagy hogy éppenséggel figyelnek-e rájuk.

Az emberi kommunikáció eljövendő kutatásának a verbális és a nemverbális viselkedést mint elválaszthatatlan egységet is elemeznie kell. Folytak már olyan munkálatok, amelyek ebbe az irányba mutatnak. Harrison, (1969) valamint Buehler és Richmond (1963) a kétszemélyes kapcsolatokban tapasztalható verbális és nemverbális viselkedés elemzésének alapvető kereteit körvonalazták. A személyek közötti „melegséget” továbbító verbális és nemverbális alkotórészeket próbálja elkülöníteni többek között Reece és Whitman (1962) is. Exline (Exline et al., 1961, Exline et al., 1965) a szem viselkedését kísérli meg a verbális anyag különböző típusaihoz viszonyítani. Agulera (1967) úgy találta, hogy a betegápoló-nővérek érintési gesztusai megváltoztatták a betegekkel folytatott verbális interakciójukat. Goldman–Eisler (1968) azt tanulmányozta, meghatározható-e, milyen verbális tartalom követi a különböző fajtájú és hosszúságú szüneteket.

Birdwhistell véleménye szerint a testmozgás teljes rendszere összehasonlítható a beszélt nyelvvel. Beszámol arról, hogy léteznek kinémák és különféle típusú kinemorfok, amelyek magasabb szintű

szintaktikai struktúrákká kapcsolódnak össze. A kinezikus (mozgási) egységek összehasonlíthatók a beszélt nyelv elemzésében használatos fonémával, morfémával és más szintaktikai egységekkel. Sőt, hozzát teszi, hogy a jól képzett „nyelvész-kinezológus”-nak rendelkeznie kell azzal a képességgel, hogy a személy hangját hallgatva megmondja, milyen mozgásokat végez. Ezzel kapcsolatban saját magáról azt állítja, hogy pusztán a gesztusokat figyelve képes volt megmondani, hogy New York korábbi polgármestere, Fiorello LaGuardia éppen milyen nyelven beszélt: olaszul, jiddisül vagy angolul.

A nemverbális kommunikáció elterjedtsége és fontossága

A nemverbális kommunikáció fontosságát aligha lehetne tagadni, ha a mennyiség volna az egyetlen mérték. Birdwhistell, akit általában a nemverbális viselkedés kutatásának komoly tekintélyeként ismernek, megdöbbentő becslésekről számol be a nemverbális kommunikáció méreteit illetően. Becslése szerint az átlagember ténylegesen összesen napi 10–11 percig beszél verbálisan, a mondatok közepes hosszúsága pedig mindössze 2,5 másodperc. A normális kétszemélyes társalgásban a verbális alkotóelemek a helyzet társas jelentéséből 35 százaléknál is kevesebbet hordoznak, a többi 65 százalékot a nemverbális sáv továbbítja.

A nemverbális közlemények mennyiségét más nézőpontból is vizsgálhatjuk: felsorolhatjuk azokat a különféle rendszereket, amelyeket az ember kommunikálásra használ. Hall az emberi tevékenységnek tíz különböző fajtáját vázolja fel; ezeket „elsődleges közleményrendszereknek” nevezi. (Hall, 1959) Nézete szerint közülük csak az egyik kapcsolatos a nyelvvel. Ruesch és Kees legalább hét különböző rendszerrel foglalkozik: személyes megjelenés és öltözet, gesztusok és szándékos mozdulatok, véletlen cselekvések, cselekvésnyomok, hangjelenségek, kimondott szavak és végül írott szavak. A hét közül csak kettő kapcsolatos a nyelvvel. (Ruesch–Kees, 1968)

Nem az a célom, hogy kifejtsem a különböző emberi kommunikációs rendszerek fontosságát, hanem hogy megmutassam a nemverbális világ távlatait. Bizton mondhatjuk: az emberi kommunikáció kutatása túlságosan sokáig elhanyagolta a folyamat jelentékeny részét.

További bizonyítékokhoz jutunk a nemverbális kommunikáció elterjedtségéről és fontosságáról, ha a társadalom sajátos részegységeit fürkésszük: a nemverbális jelzések használata a pszichiátriában, a siketek tanítása, az operáció alatti orvos–nővér kommunikáció, a megzavart nemverbális kommunikáció, a hallgatóság és a szónok nemverbális kommunikációja, a reklám, a zene, a művészetek, a képek, a tánc, megtalálhatjuk a nemverbális vonásokat az írott és a nyomtatott nyelvben, a nemverbális jelzéseket a megtévesztő kommunikációban, a kultúrák közötti kommunikációban, az egy kultúrán belüli etnikai csoportok közötti kommunikációban, a dob- és a fűttnyelvekben – és sorolhatnák tovább vég nélkül. (Stern, 1957) Az itt elmondottakat azzal szeretnénk illusztrálni, hogy röviden bemutatjuk a nemverbális kommunikáció szerepét a következő négy területen: politika a televízióban, viselkedés az osztályteremben, a viselkedés kutatása és az udvarlási viselkedés.

Politikai a televízióban. A fáradt, elhízott és testi tulajdonságait tekintve ellenszenves politikai vezért lassan felváltja a fiatal, jóképű és életvidám jelölt, aki a közönség szavazatainak elnyerésében nemverbális vonzóerejére is számíthat. Manapság heti 30–40 órát töltünk a televízió előtt. A televízió minden bizonnyal hozzájárult ahhoz, hogy nemverbális érzékelésünk egyes részei újjáalakuljanak, és egyre több jövődől politikai ismeri föl, milyen hatalmas hatást gyakorol ez a fajta érzékelés a választások várható kimenetelére. McGinnis könyve, *The Selling of the President*, 1968 [McGinnis,

1969] talán a legfrissebb és legfélelmetesebb példáját nyújtja annak, milyen szerepet játszhat a nemverbális kommunikáció a televízió közvetített politikában.

A televízió különösen hasznosnak látszik azon politikusok számára, akik elbűvölőnek tudnak mutatkozni, de nincsenek gondolataik... A televízióban kevesebbet nyom a latban a gondolatok hiánya. A nézők csak a személyiségében kívánnak osztozni. Nem kell államférfinak vagy gáncsnélküli lovagnak lennie: mindössze időben kell megjelennie. A sikert és a kudarcot könnyű lemérni: milyen gyakran hívják meg újra? Ha elég gyakran, eléri a célját – politikusból nevezetességgé emelkedik föl; ezt a státusbeli ugrást a hálás nézők adományozzák, akik úgy érzik, végre megvan az alapjuk a választásra.

Ezek után a tévéjelöltet már nem elődeihez mérik, nem a demokrácia két évszázados hagyományában kikristályosodott ideáljához – hanem Mike Douglashoz. Hogy viseli magát? Motyog-e, vonaglik-e, nevetésre késztet-e? Érzek-e belül valami melegséget?

A stílus lesz az ember. A tömegkommunikációs eszköz a masszáz, a masszőr pedig megkapja a szavazatokat. [...]

A szavak lehetnek ugyanazok, amelyeket Nixon minduntalan használ – akár a beiktatási beszédéből is vehette volna. De mindegyik frissnek és élettelinek látszott, mert amíg Nixon beszélt, állóképsorozatokot villantottak fel a képernyőn. Ha jól csinálta, Treleavan olyan Nixon-képet tudott alkotni, aminek semmi köze nem volt Nixon szavaihoz. Nixon mondhatta ugyanazt a régi szöveget, és senkinek sem kellett odafigyelnie. A szavak muzsikává váltak; olyasmivé, ami kellemesen zümmögött a háttérben. A felvillantott képeket úgy válogatták ki, hogy olyan benyomást keltsenek, mintha Nixon testesítené meg a hozzáértést, a derűt, a hagyománytiszteletet, azt a hitet, hogy az amerikai nép minden más népnél jobb, hogy a gondok, amikről mindenfelé ordibálnak, mit se jelentenek azon a földön, ahol a legmagasabbak az épületek, a legerősebbek a hadseregek, a legnagyobbak a gyárak, a legcsinosabbak a gyerekek és a legszebbek a naplementék az egész világon. Sőt, ezekkel a képekkel összekapcsolva, maga Richard Nixon vált mindezekké a dolgokká. [...]

Tudja – mondta Sage – az, ami lezajlik a szemünk előtt, az maga a teremtés. Olyan időszak közeleg, amikor az embert egyre inkább áruba bocsátják a televízióban. Lehet, hogy ez magának és nekem rosszul esik, de mi nem vagyunk tipikus amerikaiak. A közönség otthon ül, és a Gunsmoke-ot [Lőporfüst – vadnyugati sorozat] nézi, és amikor ezzel a Nixonról szóló szöveggel megetetik, azt hiszi, hogy valami tartalmasat kap. (McGinnis, 1969, 29–30, 85, 114–115)

Így egyáltalán nem meglepő, ha észrevesszük, hogy John Lindsay New York-i polgármester korában sűrűn ellátogat Johnny Carson show-műsorába; vagy hogy Robert Finch elnöki tanácsadó megjelenik a *The Name of the Game* [A játék neve] című filmnek egy, a kábítószerszedés ártalmait bemutató epizódjában; vagy hogy Spiro T. Agnew, az Egyesült Államok alelnöke vezeti be a *Red Skelton Show* 1970-es őszi sorozatát. Szerencse, hogy a tömegkommunikáció e szakértői még nincsenek teljesen tisztában az összes változóval, amint ezt az 1970 őszi tartott választások is mutatták. Mind a

köztársaságpárti, mind a demokrata párti közvélemény- és tévészakértők találatairányára csak 50% körüli volt.

Viselkedés az osztályteremben. A tudomány szondái jóformán alig tapogatták le az osztálytermet, pedig valóságos aranybányája a nemverbális viselkedésnek. A gondolatoknak és az érzéseknek a tanár és a diák részéről mutatott elfogadása és megértése, a bátorítás és a bíráló, a csend, a feleltetés stb. – mind-mind nemverbális elemekkel jár együtt. A következőket az osztálytermi nemverbális jelzésfajták reprezentatív példáinak tekintjük: 1. az elszánt jelentkező, aki biztos benne, hogy tudja a választ; 2. az olyan diák, aki nem tudja a választ, és igyekszik elkerülni a tanár tekintetét; 3. a diákok öltözetének és hajhosszának a hatása a tanár–diák interakcióra; 4. arckifejezések: a fenyegető gesztusokat és hanghordozást az általános iskolában gyakran használják figyelmeztető céllal; 5. az olyan tanár, aki megkéri diákjait, hogy tegyenek föl kérdéseket, és fejték ki bírálatukat, de akinek nemverbális cselekvései világosan elárulják, hogy erre nem fogékony; 6. az osztályból való hiányzás kommunikatív; 7. a tanárnak diákjai iránti bizalmát néha az jelzi, hogy a vizsgák alatt milyen ülésrendet állapít meg, és hogyan ügyel fel a diákokra; 8. a különböző eljárások, amelyekkel a diákok alvásukat tanuláshoz vagy figyelmüket állítják be; 9. a professzor, aki kijelenti, hogy a konzultációra bőven van ideje, de állandó fészkelődésével és az órára való tekingetésével mást sugall; 10. az olyan tanárok, akik vizuális visszacsatolásból igyekeznek megállapítani a diákok megértési szintjét; [3] 11. még az osztályterem fizikai tulajdonságainak (a falak színének, a pad- vagy a széktávolságnak, az ablakok közötti távolságnak) is van hatása a diákoknak az osztálytermi tevékenységben való részvételére.

Az árnyalatnyi nemverbális ráhatások esetenként drámai eredményekhez vezethetnek az osztályban, amint azt Rosenthal és Jacobson kimutatta. (Rosenthal–Jacobson, 1968) Röviden összefoglalva a következő történet: az iskolaév őszi kezdete előtt Rosenthal és Jacobson intelligenciateszteket végeztetett el általános iskolai tanulókkal. Néhány tanulót egy „intellektusfejlődési teszten” találomra (nem pedig az elért eredmények alapján) úgy jelölték meg, mint akik kiemelkedő teljesítményt értek el, ami azt jelentette, hogy az elkövetkező év folyamán rendkívüli intellektuális fejlődést fognak mutatni. A tanárok ezt az információt kapták meg. Az év végi teszt szerint ezeknek a tanulóknak az intelligenciahányadosa igen magasra emelkedett. A kísérletezők ezt a tanár elvárásainak, illetőleg annak a módszernek tulajdonították, ahogy ezeket a „különleges” tanulókat kezelték.

Vizsgálódásainkat összefoglalva azt mondhatjuk, hogy az által, amit a tanár mondott, ahogy és amikor mondta, továbbá arckifejezéseivel, testtartásával és talán érintéseivel elképzelhető, hogy a tanár a kísérleti csoportba tartozó gyermekekkel azt közölte, hogy magasabb intellektuális teljesítményt vár el tőlük. Lehetséges, hogy az ilyesféle közlések az esetleges tanítási mód- változásokkal együtt hozzásegítették a gyermeket ahhoz, hogy önmagáról alkotott elképzeléseit, viselkedésével kapcsolatos elvárásait, motivációját, valamint kognitív stílusát és készségeit megváltoztassa. (i.m. 180)[4]

Viselkedéskutatás. Rosenthalnak a nemverbális osztálytermi viselkedést tárgyaló munkájával szoros kapcsolatban áll az a beszámolója, amelynek témája: hogyan befolyásolják a kísérletek alatti nemverbális jelzések a viselkedéstudomány kísérleteinek az eredményeit. E fogalmat időnként a „kísérletező elfogultsága” névvel illetik.

Rosenthal fölthette a kérdést: „a rejtett közlések rutinszerűen előfordulnak minden páros interakcióban; miért ne fordulhatnának elő abban a párban, amelyet a kísérletvezető és a kísérleti személy alkot”? (Rosenthal, 1967) Ezt az irányadó elvet szem előtt tartva részletekbe menően felderítette a kísérletvezető és a kísérleti személy összekerülésekor lezajló események nemverbális dimenzióit. (Rosenthal, 1968) Munkájából a következő megállapításokat közöljük illusztrációképpen:

1. Számos bizonyíték van arra, hogy a férfi, illetőleg női kísérletvezetők esetenként szignifikánsan eltérő adatokat kapnak a kísérleti személyektől. Megfigyelték, hogy a férfi kísérletvezetők „érdekelt” módon viselkednek a női kísérleti személyekkel szemben: több időt töltenek el a felkészülő viselkedéssel, sokkal közelebb hajolnak hozzájuk. A női kísérleti személyeket védettebben kezelik az olyan vizsgálatok alatt, amelyek feszültséggel vagy stresszel járnak. A női kísérleti személyek nagyobb figyelemben és előzékenységben részesülnek, mint a férfiak.
2. Néhány esetben a fekete kísérletvezetők a kérdőíveken és a GSR-készüléken más adatokhoz jutottak, mint a fehérek.
3. A kérdező megjelenésében bekövetkezett változás – nevezetesen, hogy a maszkirozás következtében jobban vagy kevésbé tűnt „zsidónak” – megváltoztatta az antiszemitizmust is érintő felmérésre adott válaszokat.
4. A magas státusú kísérletvezetőknek adott válaszok néha eltérnek azoktól, amit az alacsonyabb státusúaknak adnak.
5. A kísérletvezető igénye a helyeslésre, az uralkodásra, a tekintélytiszteletre, a melegségre vagy a hűvösségre, továbbá előzetes kapcsolata a kísérleti személyekkel, valamint kísérletezési tapasztalatainak mennyisége mind gyakran befolyásolják a páros viszonyt és ennek következtében a kísérlet eredményeit.
6. Időnként a kísérleti személyektől olyan viselkedések erednek, amelyeket később a kísérletvezetőnél is megtalálunk. Vegyük például a különösen visszataszító kísérleti személyt, aki a kísérletvezető egész napjára hatással van: ellenségessé és mogorvává teszi.

Udvarlási viselkedés. A nemverbális udvarlási viselkedés korunkbeli leírásai közül az egyik a Beatles-együttes Something című dalának következő részleteiben lelhető föl:

Valami abban, ahogy mozog,

Úgy vonz engem, mint senki más

Valami abban, hogy a kedvem keresi...

Valahol a mosolyában tudja,

Hogy másra nincs szükségem

Van valami a mozdulatában, amiből látom...

Kérdezel, jobban szeretlek-e

Most itt vagy és

Talán meglátom...

Amint a dal is sugallja, van „valami”, ami igen erős hatású nemverbális udvarlási viselkedésünkben. Csakhogy éppúgy, mint a nemverbális tanulmányok más területein, a viselkedésminták mennyiségi felmérése itt is még nagyon korai stádiumban van. A tiszta intuíció szintjén tudjuk, hogy vannak olyan férfiak és nők, akik anélkül, hogy egy szót is szólnának „ki tudnak választani” magukból olyan közleményeket, hogy „Elérhető vagyok”, „Hozzáértő vagyok”, „Kívánlak”. A férfi esetében ezek olyasmik lehetnek, mint az öltözet, a barkó, a hajhossz, az öntelt magakelletés, a hirtelen csípőmozdulat, érintési gesztusok, rendkívül hosszú szembenézés, a nő alakjának gondos felmérése, nyílt gesztusok és mozdulatok azzal a céllal, hogy kibillentse a nő zárt gesztusainak és mozdulatainak egyensúlyát, távolságcsökkentés – és ez olyan árnyalati finomságú, hogy mindkét félnek lehetővé teszi azt, hogy letagadhasák az udvarlási rítusra való elkötelezettségüket, és eléri, hogy a nő biztonságban érezze magát, hogy úgy érezze, kívánják „mint nőt” – vagy gyorsan változó arckifejezésekkel az izgalom és vágy kimutatása. A nő esetében ezek a közlemények lehetnek olyasmik, mint az, hogy szimbolikusan széttárt lábakkal ül, úgy rakja keresztbe a lábát, hogy közben megmutatja a combját, hívogató tekinteteket vet, combját simogatja, kifeszíti a mellét, érzéki parfümöt használ, ajkát csücsöríti, tenyerét kitarja a férfi felé, olyan hanghordozást használ, ami „mögött hívogatás lappang” – vagy bármi más a jelzések és rítusok tömegéből, amely a státus, a szubkultúra, országrész stb. függvényében változhatnak. A Milwaukee városbeli diákok vizsgálata a „társkeresők bárjai”-ban azt mutatta, hogy például a szivarozás tabunak számított, ha a férfi meg akart ismerkedni egy nővel. A férfiak más, hasonló fontos viselkedése volt az is, hogy sűrűn néztek a nő szemébe; mérsékelten divatosan öltöznek, ruházódásukban kerülnek a szélsőségeket; és hogy egyetlen nővel maradnak egész este.

A milwaukee-beli egyetemi hallgatók egy másik csoportja a homoszexuálisok nemverbális udvarlási viselkedésének szentelte figyelmét, és azt tapasztalta, hogy az sokban hasonlít a heteroszexuális udvarlási rítusokhoz. Úgy találták, hogy a homoszexuálisok otthonukat gazdagon díszítik azért, hogy partnerükre mély benyomást tegyenek, a ruházatot felhívásra és azonosításra használják, a szemviselkedéssel kommunikálják szándékaikat. Scheflen a heteroszexuális udvarlási viselkedésben négy kategóriát különböztet meg: udvarlási készség, cicomázó viselkedés, helyzeti jelzések és felhívási vagy hívogató cselekvések. (Scheflen, 1965) A milwaukee-beli diákok e kategóriákat használhatónak találták a homoszexuálisok nemverbális udvarlási viselkedésének elemzésére is. A köztudatban élő sablonnak ellentétben a homoszexuálisok legnagyobb része nem rendelkezik nőies tulajdonságokkal és beszédmodoruk sem affektált. Fölvetődik az a kérdés: milyen jelzéseket használnak a homoszexuálisok egymás fölismerésére? Nyilvánvalóan maga a környezet komoly hatással lehet („meleg” bárók), de más jelzések is használatosak, például argókifejezések, futó testi érintés (a lábakkal), de beszámolnak más testmozgásokról is, például a fej vagy a kéz jellegzetes himbálása. Nyilvános helyeken azonban a hosszú ideig tartó tekintet a legegyszerűbb és leghatásosabb jelzés. A nem érdekelt férfiak e hosszan tapadó tekinteteket elkerülik, azok pedig, akik nem vonakodnak a tekintetet viszonzni, azt sugallják, készek a további interakcióra.

Birdwhistell idézve Nielsen az amerikai serdülők „udvarlási táncát” írta le. (Nielsen, 1962) Közli, hogy 24 lépést sikerült azonosítani „a fiatal férfi és nő közötti kapcsolatfelvételtől a coitus aktusáig”. Kifejti, hogy e lépések sorba rendezettek, amint azt érti, hogy miután a fiú megfogja a lány kezét, meg kell várnia, hogy az kézzorítással válaszoljon (jelezzén ezzel a szabad utat), mielőtt a következő lépést megteheti, azaz összekulcsolja kezét a lányával. A fiúkat és a lányokat a szerint tartják „gyorsnak” vagy „lassúnak”, hogy követik-e a lépések sorrendjét. Ha valaki az egyik lépést kihagyja vagy előbbre hozza, „gyorsnak” minősül. Ha valaki nem veszi figyelembe a továbblépésre felhívó

jelzést, „lassúnak” tekintik. A sorrendiség arra utal, hogy a férfi csak az első csókolózás után kezdhet közeledni a nő melle felé. A nő ez esetben valószínűleg megakadályozza közeledését: felső karját szorosan az oldala mellett tartja, minthogy a szertartás tiltja, hogy a mellet elölről közelítsék meg. A férfi voltaképpen nem is számít arra, hogy minden további csókolózás nélkül hozzányúlhat a nő melléhez.

Mindeddig a nem házas nők és férfiak nemverbális udvarlási viselkedésére összpontosítottuk figyelmünket. Vaskos köteteket írhatnánk a házastársak nemverbális udvarlási viselkedésmintáiról is. A szexuális kapcsolat felajánlására, illetőleg elkerülésére irányuló üzenetek teljes készlete nagyrészt nemverbális. Többen megfigyelték, hogy például ha „fönnmaradnak azért, hogy megnézzék az éjszakai tévéfilmet”, az annyi, mint azt mondani: „ma nem”.

A nemverbális viselkedés eredete és egyetemessége

Az emberi beszéd ontogenezise jól ismert folyamat; sokkal kevésbé tisztázták azonban a nemverbális viselkedések eredetét és kifejlődését. Tudjuk, hogy a gyermek életének első két évében széles körű nemverbális jelkészlettel rendelkezik az őt körülvevő személyekkel való kommunikáció céljára. Azt is tudjuk, hogy folyamatosan megtanulja, hogyan értelmezze a másoktól kapott nemverbális jelzéseket.

Ekman és Friesen úgy gondolja, hogy különféle nemverbális viselkedéseinknek három forrása lehet: 1. örökölt idegrendszerbeli programok, 2. a faj összes tagja számára közös tapasztalatok – például az ételt, függetlenül a kultúrától, mindig kézzel helyezzük a szájunkba; és 3. olyan tapasztalatok, amelyek a kultúrától, az osztálytól, a családtól vagy az egyéntől függően változhatnak. Ekman–Friesen, 1969) Általában a nemverbális viselkedések részben ösztönösek, részben tanítottak, részben pedig utánzóttak. A nemverbális viselkedések eredete a következő.

Az emblémákat valamely egyedi kultúrához rendelve tanuljuk meg. Amint a verbális nyelv, ezek is kimondottan tanított formák.

A szemléltetőket társas viszonyban utánzással tanuljuk. Ezek az etnikai hovatartozástól függően változhatnak, típusukban és gyakoriságukban pedig osztálykülönbségeket tükröznek.

A szabályozókat tanuljuk, de az nem ismert, hogy mikor.

Az érzelemmutatók kapcsolatban állnak az arcizomzattal, az érzelemmel és az idegrendszerbe programozott érzelemkiváltók némelyikével. A kiváltók, a keveredések, a kimutatási szabályok és a következmények közül mindegyiket társas viszonyban tanuljuk.

A szabályozók olyan szokások, amelyeket először azért tanulunk meg, hogy érzékelésünkkel, kiválasztásunkkal, gondozásunkkal és érzelmeinkkel bánni tudjunk; hogy a személyközi kapcsolatok előzetes formáját fenntarthassuk; vagy hogy az eszközhasználattal járó feladatokat megoldhassuk.

Ekmannak és Friesennek az a nézete, hogy az érzelemmutatók esetleg nincsenek kultúrához kötve, a nemverbális kommunikáció kutatásának régi kérdését feszegeti. [5] Birdwhistell, aki pályáját állítása szerint az egyetemes gesztusok kutatásával kezdte, 1970-ben a The New York Timesnak adott interjújában kerekén kimondta: „Nincsenek egyetemes gesztusok. Jelenlegi tudásunk szerint nincsenek olyan egyedi arckifejezések, pózok vagy testtartások, amelyek minden társadalomban ugyanazt a jelentést hordozzák.” Davitz azonban olyan bizonyítékot tud fölmutatni, amelynek

értelmében legalábbis néhány expresszív arcjátékminta nem tekinthető tanultnak – megjelenésük elsősorban a testi érettségtől függ.

Ezt a következtetést alátámasztják a születésüktől fogva vak kísérleti személyektől szerzett tapasztalatok is. Ezek a személyek nyilván korlátozott lehetőségekkel rendelkeznek arra, hogy az arckifejezéseket utánzás útján tanulják meg. (Davitz, 1964, 19–20)

Arra, hogy az arckifejezések egyetemesek, feltehetőleg Ekman és kollégái hozták fel a legerősebb bizonyítékot. (Ekman–Friesen, 1961; Ekman, 1972) A boldogságot, a félelmet, a meglepődést, a szomorúságot, a dühöt, az undort és az érdeklődést kifejező arcokról készült fényképeket a legalább hat (néha elszigetelt és primitív) országból származó megfigyelők könnyedén azonosították. Ekman érvelése szerint a korábbi kísérletek, amelyek során a különböző műveltségű kultúrákhoz tartozó személyek azonos arcviselkedéshez azonos érzelemfogalmat kapcsoltak, nem bizonyították az egyetemességet. Az a tény, hogy e személyek ki voltak téve a tömegkommunikációs eszközöknek, megtaníthatta őket arra, hogy más kultúrák sajátos arckifejezéseit is fölismerjék. Az írásbeli műveltséggel még nem rendelkező kultúrákban (Új-Guinea) folytatott kutatások azonban azt mutatják, hogy a tömegkommunikációs eszközökkel való széles körű kapcsolat hiánya ellenére a kapott eredmények egyeznek az írásbeliséggel rendelkező keleti és nyugati kultúrákban találtakkal. A kutatás során a kísérleti személyeknek történeteket mondtak el, majd megkérték őket, hogy a bemutatott három arckép közül válasszák ki azt, amelyik a történettel kapcsolatos érzelmet tükrözte. Hangsúlyoznunk kell, hogy ez az egyetemességnek csak egy sajátos alkotóeleme, és nem támasztja alá azt, hogy az arcbeli érzélemmutatók minden vonatkozása egyetemes. Ekman és Friesen a következőket állítja:

...úgy hisszük, hogy amíg azok az arcizmok, amelyek egyes érzelmek fölkeltésekor mozgásba jönnek, azonosak minden kultúrában, addig a kiváltó ingerek, a kapcsolódó hatások, a kimutatási szabályok és a viselkedésbeli következmények a kultúrák között hatalmas mértékben térnek el egymástól. (Ekman–Friesen, 1969)

Valójában Ekman és Friesen az öröklélméletre javasol alternatívát. Annak feltevését indítványozzák, hogy az érzelmi arckifejezések minden egyednél ugyanolyan módon alakulnak ki az egyed fejlődése során. Az undor érzélemmutatója például abból a szájmozgásból fejlődhet ki, amellyel mindenki visszautasítja a kellemetlen ízt vagy szagot.

Összefoglalás

A nemverbális terminus rendszerint mindazon kommunikációs események jellemzésére használatos, amelyek a beszélt vagy írott szó határain túl vannak. Ugyanakkor észre kell vennünk, hogy ezeknek a nemverbális eseményeknek és viselkedéseknek jó részét verbális szimbólumokon keresztül értelmezzük. Ebben az értelemben tehát nem igazán nemverbálisak. A nemverbális kommunikációval foglalkozó elméleti munkák és kutatások a következő hét csoportra oszthatók: 1. testmozgás vagy kinezika (emlékmák, szemléltetők, érzelmkutatók, szabályozók és alkalmazkodók), 2. testi jellemzők, 3. érintkezési viselkedés, 4. paranyelv (hangtulajdonságok és a hangkiadás tulajdonságai), 5. proxemika, 6. készítmények, 7. környezet. A nemverbális kommunikációt nem lehet elszigetelt egységként tanulmányozni, hanem csakis a teljes kommunikációs folyamat elválaszthatatlan részeként. A nemverbális kommunikáció célja lehet az, hogy a verbális kommunikációt ismétlje, ellentmondjon annak, helyettesítse, kiegészítse, hangsúlyozza vagy szabályozza. A nemverbális

kommunikáció fontossága a teljes kommunikációs rendszerben játszott szerepének, az egyes helyzetekben az általa adott információértékű jelzések hatalmas mennyiségének és mindennapi életünk alapvető területein való használatának köszönhető. A nemverbális viselkedés részben tanított, részben utánczott, részben pedig ösztönös. Egyre több a bizonyíték arra, hogy érzelmi arcviselkedésünknek vannak pánkulturális (vagy egyetemes) alkotóelemei, de ez nem jelenti azt, hogy ne lehetnének kulturális különbségek az olyan dolgokban, mint az érzelmet kiváltó körülmények, a bizonyos helyzetekben az arckifejezés ellenőrzését irányító kimutatási szabályok és az érzelm cselekvésbeli következményei.

* Horányi Ö. (szerk.) (2003) Kommunikáció I–II. Budapest: Typotex, 2/48–64. [M. L. Knapp (1972), Nonverbal Communication in Human Interaction. New York: Holt, Rinehardt and Winston, 1–24. (első fejezet) (ford. Kenesei István.)]

[1] Vö. a megfelelő magyar gesztussal: ökölbe szorított és kissé meglengtetett jobb kéz.

[2] Ezt a megjelölést a következő Tabor, 1970-ben található bizonyítékok támasztják alá.

[3] Már van legalább egy tanulmány, amely szerint ez még a tapasztalt tanároknak sem sikerül. Vö. Jecker et al., 1964.

[4] Megterveztek egy másik kísérletet is, amelyben különböző kísérletezőknek azt mondták, hogy kísérleti patkányaik (jóllehet ugyanabból a populációból származtak) vagy „okos útvesztős” vagy „buta útvesztős” patkányok, attól függően, hogyan tudtak megtanulni egy-egy útvesztőt. Azok a kísérletezők, akik patkányaiknál jobb eredményre számítottak, a jobb eredményt meg is kapták. Vö.: Rosenthal–Fode, 1963.

[5] Darwin is amellet foglalt állást, hogy bizonyos érzelmi állapotok egyetemesek az emberiség részére; vö. Darwin, 1896.