

## 1. KOMMUNIKÁCIÓ

### ⊙ A NYELV MINT KOMMUNIKÁCIÓ

*Bármilyen nyelven is beszélsz, sosem tudsz mást mondani, mint ami vagy.*  
(Ralph Waldo Emerson)

**A kommunikációs folyamat tényezőinek, céljának, funkcióinak, valamint ezek összefüggésének megértése, bizonyítása beszédhelyzetek elemzésével, szövegtelmezéssel, szövegalkotással**

#### A kommunikáció

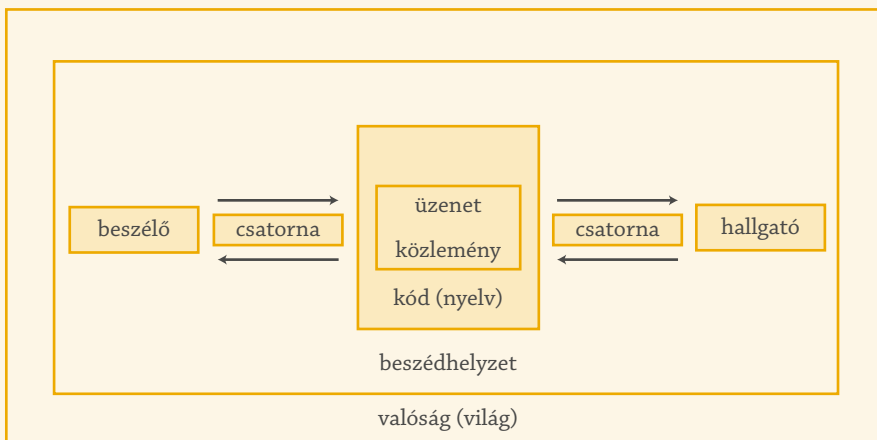
A *kommunikáció* kifejezés a latin *communicare* szóból származik, jelentése: „közösíteni valamit valakivel, részesíteni valakit valamiben, megosztani valamit valakivel”.

A kommunikáció lehet nyelvi és nem-nyelvi pl. térképjel, útjelző táblák, öltözködés, arcjáték, gesztusok stb.

A kommunikáció társas tevékenység, melyet a nyelven kívül számos egyéb tényező befolyásol.

#### A kommunikáció tényezői Jakobson modellje alapján

A kommunikáció három alapvető eleme a **beszélő**, a **hallgató** (a szerepük a közlés-folyamatban általában cserélődik) és az **üzenet**. Az üzenetnek van tartalma (amit elmond) és formája (ahogyan elmondja). A beszélő kódolja üzenetét, a hallgató pedig dekódolja (megfejt) az üzenetet. A **kód** (felhasznált jelrendszer) a mindkét fél által ismert közös nyelv.



A kommunikációt befolyásolja a **beszédhelyzet** (kontextus), melynek a hallgató és a beszélő is részese. A beszédhelyzetbe tartoznak a külső körülmények (hely, idő) és a kommunikációban részt vevők kapcsolata, kora, neme, száma, lelkiállapota stb.

A kódolt szöveg a **csatornán** keresztül jut el a hallgatóhoz, ami lehet a levegő, elektromágneses hullámok (pl. mobiltelefon, rádió, televízió), papír (pl. könyv, újság) stb.

A kommunikáció létrejöttének fontos eleme a **valóság**, a világról való tudás, melynek ismerete (a közös előismeretek) a sikeres kommunikáció egyik feltétele.



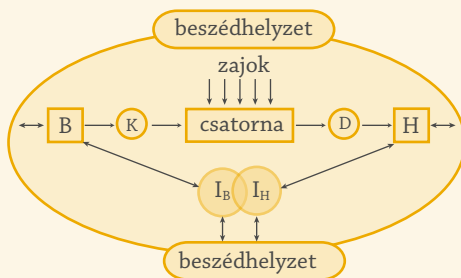
EMELT SZINT

### A kommunikáció folyamata

A közvetlen kommunikációban fontos a környezet, a beszédhelyzet, amelyben a közlés elhangzik. Annak a mondatnak, hogy „Milyen jók ezek a gyerekek.” lehet az is a jelentése, hogy a gyerekek nem jók, ha ez egy adott szöveggörnyezetben hangzott el. A jelentést a konkrét beszédhelyzet egyértelművé teszi.

A közlésben fontos szerephez jut a tudati tartalék, az a felhalmozott tudás, amelyet egyrészt a beszélő, másrészt a hallgató alakított ki magában.

Hadrovics László szerint beszédkor a teljes tudati tartalmunk sohasem kerül nyelvi megformálásra, de a megformálásban mégis részt vesz. Közléskor tudati tartalmunk két részre oszlik, az egyik rész konkrét nyelvi alakot kap, a másik pedig tudati tartalékot képez.



### A kommunikáció tényezői

B = beszélő, H = hallgató, K = kódolás, D = dekódolás,  $I_B$  = a beszélő ismeretei, értékrendje,  $I_H$  = a hallgató ismeretei, értékrendje.

Az ábrát értelmezve láthatjuk, hogy ha a beszédpartnerek ismeretanyagát (a kód ismeretét is) és értékrendjét egy-egy körrel jelöljük, akkor azt tapasztaljuk, hogy a két kör

viszonyában három eset lehetséges:

- Előfordulhat, hogy a két kör nem találkozik egymással, tehát nem jöhet létre kommunikáció, mert nem értik meg egymást.
- Sajátos lehetőség az, hogy a két kör fedj egymást, ekkor azért nem jön létre kommunikáció, mert nincs miről beszélni, azonosak a két ember ismeretei, illetve véleménye. (Ez inkább csak logikai lehetőség, a valóságban nem igazán fordulhat elő.)

■ Az ábrán látható harmadik lehetőség, hogy a beszédpartnerek tudati tartalékában van közös (azonos vagy hasonló) és eltérő ismeret, érték. A kommunikáció alapja mindig a közös metszet. Minden társalgásban a közös (elő)ismereteket keressük, új közlendőnket erre építhetjük.

### A kommunikációs folyamat célja, funkciói

A kommunikáció által valamit el akarunk érni, ezt a célt mutatják a kommunikációs funkciók.

A kommunikáció három alapvető funkciója a **tájékoztatás** (információ közlése), az **érzelemkifejezés** (belső érzéseink, vágyaink megfogalmazása) és a **felhívás** (a beszélő akaratának kifejezése, a hallgató befolyásolása).

A három alapvető funkció mellett úgynevezett „mellékfunkciókat” is megemlíthetünk: **kapcsolatfenntartó** (pl. köszönések, a társalgás kezdetére, fenntartására és befejezésére vonatkozó mondatok), **értelmező** (metanyelvi, azaz a nyelvről szóló szöveg, például egy nyelvtankönyvben), **esztétikai** (pl. szépirodalom).



EMELT SZINT

### A kommunikációs cél és funkció

A kommunikáció egyidejű (szimultán) folyamat: mindkét partner folyamatosan jelzéseket küld a másik felé magáról, egyidejűleg és állandóan tájékoztatja a másik felet saját viszonyairól.

Ennek megfelelően beszélhetünk az alábbi szövegfunkciókról:

- **alapfunkciók**
  - tájékoztató (*referenciális*) – a valóság, a beszédhelyzet valamely eleméről való információ átadása;
  - érzelemkifejező (*emotív*) – a beszélő érzéseit, hangulatát jelzi;
  - felszólító, felhívó (*konatív*) – az üzenetnek a beszédpartnerre irányuló hatása (elsősorban megszólítás, felszólítás);
- **mellékfunkciók**
  - kapcsolatfenntartó (*fatikus*) – a kapcsolat fenntartását célzó és ellenőrző;
  - értelmező (*metanyelvi*) – a nyelv kódját, formáját és működését magyarázó;
  - esztétikai (*poétikai*) – főleg a szépirodalomban megjelenő, a nyelvi szépségre, humorra stb. törekvő megnyilatkozás.

## A nyelv szerepe a kommunikációban

A nem nyelvi közlésben több csatorna és kód áll a rendelkezésünkre (akusztikus, vizuális, kémiai).

A nyelvi kommunikációban is megkülönböztethetünk akusztikus (beszéd) és vizuális (írás) csatornát és jelrendszert.

Mindkettőnek van kiegészítő eszközrendszere: a beszédnek a hangszín, dallam, beszédtempó stb., az írásnak az íráskép (pl. betűtípus, elrendezés, bekezdések).

Az emberi fejlődés során kialakult az írás, így rögzíthetővé vált a kimondott szó, az élőbeszéd. Ezzel új kommunikációs csatorna jött létre.

Az írás azonban nem pusztán a beszéd lejegyzésére szolgál. A beszédhez hasonlóan a nyelvi jelrendszert használja, sőt a mai írások igyekeznek megfelelni az akusztikus csatorna jeleinek: írásjeleket, kiemeléseket, tipográfiai megoldásokat, hangulatjeleket használnak.

A mindennapi életben a nyelv és a beszéd egymáshoz közel álló fogalmak, a kommunikáció tudománya azonban élesen elkülöníti őket.

A nyelv egy közösség által kialakított és használt eszközrendszer, amely folyamatos mozgásban van, változik. Az egyén számára a nyelv tőle független és állandó, a beszélő számára észrevehetetlen a nyelvi változás.

A nyelvnek mint jelrendszernek alapegysége a jel. A jeleket szabályok segítségével fűzzük össze mondattá.

A különböző jelrendszereket egyrészt állandóság jellemzi, hiszen így tudja egy adott közösség minden tagja használni, másrészt megfigyelhető időnként változás is, mivel a mindennapi élet kívánalmaihoz kell igazítani őket (pl. közlekedési táblák, térképjelek).

A nyelvi jelek használatában is megfigyelhető a változás, a mindennapi nyelvhasználat hatására a nyelvművelés végül beilleszti a nyelvi normába a beszélt nyelvi jelenségeket.

Erre példa a közelmúltban elfogadottá vált *de viszont* esete. Hosszú évtizedeken át irtották a nyelvészek a beszédből, mondván, hogy ugyanannak a logikai viszonynak a kifejezésére elég egy kötőszó, a mindennapi nyelvhasználat azonban kitartóan használta. *A magyar nyelv nagyszótárának* 2014-ben megjelenő V. kötete elfogadhatónak tekinti összetett kötőszóként, ám egybeírva.

A nyelvi változás érdekes jelensége, hogy a nyelvi-nyelvhelyességi hiba szépirodalmi stíluselemmé válhat: „*Sok mindenben nem értünk egyet, kedvesem, – például nyelvi kérdésekbe sem. – Te elborzadsz, és téged el iszony fog, – ha meghallasz mondjuk egy deviszontot, – és azoknak a mondatoknak, amikben szóvalok vannak meg izék, – nem érzed az izét.*” (Varró Dániel)



### A kommunikáció univerzális jellege

A nem verbális jelek eredetük szerint lehetnek örökölt és tanult jellegűek.

- Az **örökölt jelek** kultúrától, életkortól, nemtől függetlenül a világ minden táján egységesek: az alapérzelmeket (öröm, meglepetés, félelem, szomorúság, harag, undor, kíváncsiság) fejezik ki – genetikailag meghatározott **univerzális** mimika és gesztusok.
- A beszéd megtanulásával párhuzamosan elsajátított jeleket nevezük **tanult jeleknek**: meghatározott szituációban, részint automatikusan, részint tudatosan alkalmazott arcjáték vagy gesztusok. Ezek függnnek az adott kultúrától és neveléstől.

Az emberi kommunikáció univerzális elemeinek nevezük tehát azokat a jeleket, jelzéseket, amelyek minden ember veleszületett tudásának részei – biológiai alapú kód (pl. mimika, tekintet, testtartás, gesztusok, hanghordozás).

Ezek teszik lehetővé az általános, érzelmi megértést (pl. félelem, öröm, harag).

Univerzálisak a kommunikáció zavarjelei is, pl. az elakadások a verbális kommunikációban.

A beszélgető partner megérzi, ha a másik ember személyiségében a szándékolt közlés és a valódi tartalom nincs összhangban.

### A kommunikáció fogalmának interdiszciplináris jellege

A kommunikáció magában foglalja a szemtől szembeni társalgást, a televíziós műsorszórást, az információterjesztés és a szórakoztatás különböző válfajait. A kommunikáció üzeneteken át zajló társadalmi interakció.

A kommunikáció fiatal tudomány, és mint ilyen, nincsenek éles, kijelölt határai, interdiszciplináris (tudományközi) tudomány, amely nem rendelkezik csak rá jellemző terminológiával.

Kezdetben elsősorban a humán tudományok vizsgálati körébe tartozott (retorika, sajtótudomány), később ezt gazdagította a természettudományos kutatási szemlélet is.

A kommunikáció vizsgálatának felértékelődése a második világháborút követően figyelhető meg. A háború alatt a titkos üzenetek megfejtése, az elhangzott beszédek értelmezése és elemzése segítette a szembenálló felek hadi sikereit.

A kommunikáció kialakulásának hátterében álló tudományok a nyelvészet mellett:

- filozófia: a világ megismerése összefügg a nyelv és a gondolkodás fejlettségével;
- pszichológia: a viselkedés elemzése, társadalmi szerepek;
- szociológia: nyelvhasználat és rétegződés, nyelv és kultúra;
- biológia: érzelmek kifejeződése (arcjáték, testbeszéd);
- információelmélet: a jel, kódolás, dekódolás;
- rendszerelmélet, kibernetika: szabályozás, vezérlés, visszacsatolás.

A kommunikáció tudományának felhasználói között van a politikatudomány, az üzleti tudományok stb.

### **Néhány példa a különféle társadalmak és kultúrák jelrendszereinek eltéréseire (pl. a folklór, az utca, az elektronikus kommunikáció jelrendszere).**

Különböző kultúrák különböző értékrenddel rendelkeznek.

A kultúrák közötti érintkezés és kommunikáció sikeréhez meg kell ismerni az adott kultúrára jellemző gondolkodást és értékrendet, csak így tudjuk értelmezni képviselőinek viselkedését, kommunikációs jeleit.

A kultúra összetevői közé sorolandók a kulturális szimbólumok is – ilyenek az adott népre, közösségre jellemző szimbólumok (pl. USA: Coca-Cola; Hollandia: fapapucs; Magyarország: lovasfigura, paprika).

A kulturális szimbólumok fontos csoportját alkotják a metaforák, a szólások, a közmondások és a mítoszok.

Például az a hasonlat, hogy „fehér, mint a hó”, az egyenlítő környékén élőknek nem sokat mond. Az európai kultúrákban sok nyelven azzal fejezzük ki a rosszul-létet vagy ijedtséget, hogy „elfehéredett” – ez nem alkalmazható sem feketék, sem ázsiaiak esetében. A vonatkozó kifejezés keleten az, hogy „elkékült”.

A „gyáva, mint a nyúl” angolul úgy hangzik, hogy gyáva, mint egy csirke.

A közmondások és szólások is sokat árulnak el egy ország, nép és kultúra életviteléről és mentalitásáról.

Számos közmondás univerzális emberi bölcsességet tükröz, mint például „Lassan jársz, tovább érsz!” – amelynek szinte minden kultúrában van értelmi megfelelője.

A közmondások egy más csoportja az adott közösség életviteléhez, tárgyi kultúrájához köthető (pl. *A lónak négy lába van, mégis megbotlik.*)

*Forrás: <http://tudasbazis.sulinet.hu>*

### **A nyelvi és nem nyelvi kommunikációs normák kultúránkénti eltérései példák alapján.**

A nyelvi jelzéseknél erősebben érzékeljük a nem nyelvi, testbeszéd által sugallt mondandót, mert a kultúra korlátozza azoknak a jelenségeknek a körét, amelyeket szóba önthetünk. A testbeszéd ősbibb és ösztönösebb a beszédnél, ha elmentmond a szavakban megfogalmazott mondandónak, akkor megkérdőjelezzük a nyelvi közlés tartalmát. A kommunikációs szakemberek sokat emlegetik azt a beszédet, ahol Nixon elnök (USA) ártatlanságát hangsúlyozza szavakban, testbeszéde azonban megkérdőjelezi ezt (kezét a szája előtt tartja).

A nem verbális alapmagatartásunkat jórészt elsajátítottuk, számos mozdulatunk, gesztusunk kulturálisan meghatározott.

Némely emberi arckifejezés egyetemes jellegű (félelem, öröm, nevetés, sírás stb.), mások (főleg a gesztusok) kulturális különbségeket mutatnak.

Bármikor kerülhetünk olyan helyzetbe, hogy érezzük, hiába beszéljük jól a nyelvet, furcsán néznek ránk.

A félreértések, sikertelen kommunikációs helyzetek oka gyakran nem a hibás nyelvtani szerkezet, hanem a kulturális háttérismeret hiánya. Saját kultúránk szabályait, szokásait alapvetőnek tekintjük, ezen a szűrőn keresztül szemlélünk másokat.

A más nyelvű és kulturális hátterű emberekkel való boldogulás képességét nevezük interkulturális kompetenciának.

Az interkulturális kompetencia összetett képesség, nagy körültekintést igényel, ismernünk kell az adott kultúra jellemzőit. Például nem célszerű alkoholt vinni ajándékba olyan országban, ahol nem isznak alkoholt (arab országok), az angoloknál nem teszünk fel személyes kérdéseket, különösen nem a beszélgető partner anyagi helyzetére vonatkozóan.

A kultúrák közti kommunikáció néhány alapigazsága Niedermüller Péter alapján:

- a kultúrák különböznek és megkülönböztethetők;
- a kultúra és a kommunikáció elválaszthatatlan egymástól;
- a kommunikáció résztvevői saját kultúrájuk képviselőiként lépnek fel;
- a kultúra meghatározza a kommunikáció módját és jellegét;
- az azonos kultúra könnyíti, az eltérő nehezíti a kommunikációt.

Fontos tehát belátni, hogy ami nálunk természetes, máshol nem feltétlenül az.

Tudnunk kell magunkat kívülről szemlélni, elfogadni azt, hogy nem mindig értjük rögtön, hogy mások mit miért mondanak vagy csinálnak. Jól ismert példa, hogy Ázsiában csámcsognak evés közben azt jelezve, hogy ízlik az étel. Ha mi csendben eszünk, azzal megbánthatjuk a vendéglátókat.

Másoknak az lehet furcsa, hogy mi egy egyszerű, formális „hogyan vagy?” kérdésre ténylegesen válaszolunk, hosszan ecsetelve pillanatnyi állapotunkat, főleg problémáinkat.

Az interkulturális kompetenciának része a megfigyelési készség, az interpretációs készség vagy az összehasonlítás, továbbá nyitottság, érdeklődés, tolerancia.

## ◉ PRAGMATIKA

„A megfelelő szó megteszi hatását, de soha egyetlen szó sem lehet olyan hatásos, mint egy jól időzített szünet.”  
(Mark Twain)

**A sikeres nyelvhasználat gyakorlata: a nyelvhasználat, a társalgás összetevői; beszédaktusok; az együttműködés elve; udvariassági formák**

### A közvetlen emberi kommunikáció néhány sajátossága

A közvetlen emberi kommunikáció egyidejűleg több csatornán zajlik. A verbális csatornán a nyelvi jelek (a szavak), a nem verbális (nem nyelvi) csatornán a beszédet kísérő egyéb megnyilvánulások jutnak el a beszédpartnerhez.

#### Nem nyelvi eszközök

- Akusztikai eszközök (hangszín, hanglejtés stb.) a nyelvi közlés hangzós rétegét kísérik.
- Vizuális eszközök (gesztusok, mimika, tekintet stb.) a beszédtevékenységet kísérik.

A kutatások szerint a teljes közlésrendszernek csak elenyésző része a verbális kommunikáció, a többi nem verbális eszközökkel történik.

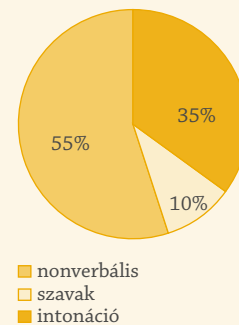
A szóbeli kommunikáció célja az információk átadása, a nem nyelvi csatornán keresztül az emberek egymás iránti magatartása fejeződik ki, helyettesíthetik a szóbeli közlést is (pl. bólintás 'igen').

A nem nyelvi eszközök általában kísérik, kiegészítik, árnyalják, módosítják a közleményt, olykor meg is változtathatják annak jelentését. (Pl. *Ez aztán szép!* mást jelent, ha mosolyogva vagy kacsintva mondjuk.)

A viselkedésünknek is lehet kommunikációs tartalma.

Mivel mindig viselkedünk valahogyan, nem tudunk nem kommunikálni. Az is kommunikáció, ha valaki visszautasítja a másik emberrel való beszélgetést.

**A kommunikáció felosztása**





A kommunikáció mindig két síkon zajlik: tartalmi és viszonysíkon.

- **Tartalmi síkon** a közlés témájával összefüggő információk futnak.
- **Viszonysíkon** ezzel párhuzamosan, folyamatosan cserélődnek a jelzések a partnerek viszonyáról. (Ezért nevezhetjük ezt a viszonysíkot metakommunikatív szintnek.)

A **metakommunikáció** a közlésben részt vevő személyek viszonyáról ad tájékoztatást:

- A beszédpartnerek tulajdonságairól:
  - személyiségjegyeiről, (öltözködés, testtartás, a mozgás intenzitása stb.);
  - pillanatnyi lelkiállapotáról (mozdulatok hevessege, arckifejezés, hanghordozás).
- A beszédpartnerek viszonyáról:
  - a mondanivalóhoz, a beszédhez (jelzi a közlendő szubjektív fontosságát, valószínűségét);
  - a beszédpartnerhez (alá- vagy fölérendeltségi viszony, szimpátia, együttérzés, el-lenszenv);
  - a szituációhoz (helyfoglalás, távolságtartás stb.).

A beszéd szándékosan és tudatosan megalkotott, melyet a befogadó megért, ezzel szemben a metakommunikáció többnyire spontán, és spontán annak „megértése” is. (Jelzésrendszere nem tagolható pontos egységekre, közlése is, „vétele” is globálisan történik.)

### John Langshaw Austin brit nyelvfilozófus beszédettelt elmélete

A nyelvhasználat nemcsak információátvitel, hanem maga a cselekvés is.

Megkülönböztet *konstatív* és *performatív* megnyilatkozásokat.

Konstatívumok	Performatívumok
nem változtatják meg a világ állapotát	megváltoztatják a világ állapotát
pl. Szép az idő.	pl. Önöket ezennel házastársaknak nyilvánítom.
kimondásuk nem jár következményekkel	kimondásuk következményekkel jár
a világ állapota független a megnyilatkozás elhangzásától	a következmény feltétele a megnyilatkozások elhangzása
lehet igaz vagy hamis	megvalósul vagy nem

Később felülbírálta nézeteit, és gyakorlatilag minden megnyilatkozást performatívumnak tekintett.


Bizonyos körülményeknek meg kell lenniük ahhoz, hogy az adott beszédcselekvés sikeres legyen (érvényességi feltétel):

- boldogulási feltételek: a személynek, aki a beszédcselekvést végrehajtja, rendelkeznie kell a szükséges felhatalmazással (pl. csak egy pap keresztelhet meg valakit, csak bíró ítélhet börtönbüntetésre valakit);
- helyes végrehajtás: bizonyos eljárások pontos és maradéktalan betartása (szertartások);
- őszinteségi feltétel: a bocsánatkérés csak akkor lesz sikeres, ha a beszélő azt őszintén gondolja.

Austin a beszédaktusokat öt osztályba sorolta, az alábbiak szerint:

- ítélezők – lehet becslés, saccolás, felmérés, jellemzés is (pl. bíróság, meccs);
- végrehajtók – hatalom, jog, befolyás gyakorlása (pl. kinevezés, szavazás, utasítás, sürgetés, tanácsolás);
- elkötelezők – elköteleznek valaminek az elvégzésre (pl. szándékbejelentés);
- viselkedők – társas viselkedéssel kapcsolatos megnyilatkozások (pl. bocsánatkérés, gratulálás);
- bemutatók – hogyan illeszkednek a megnyilatkozásaink egy vita, társalgás menetébe (pl. állít, tudat, megmond, kérdez, elismer, rátér).

### John R. Searle amerikai nyelvfilozófus osztályozása



<b>Lokúció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• egy nyelvtanilag értelmezhető hangsor</li> <li>• a megnyilatkozás kimondása, leírása</li> </ul>
<b>Propozicionális aktus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utalás a külvilág elemeire</li> <li>• pl. idő, hely, szokások</li> </ul>
<b>Illokúció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• interakció szándéka</li> <li>• pl. kijelentés, ígéret, fenyegetés, tiltás</li> </ul>
<b>Perlokúció</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• a közléssel a befogadóra gyakorolt hatás</li> <li>• pl. lelkesítés, meggyőzés, megalázás</li> </ul>

### Az együttműködés elve

Amikor beszélgetünk, kijelentéseink bizonyos mértékig együttes erőfeszítés következményei.

A beszélgetést a közös cél, illetve a közösen elfogadott irány határozza meg:

- lehet kezdettől rögzített (pl. van egy megvitatandó kérdés)
- kialakulhat a társalgás folyamán (pl. csevegés)

**Herbert Paul Grice** brit nyelvfilozófus szerint a kommunikáció során a beszélgető felek figyelnek egymásra – ezt nevezte **együttműködés alapelvének**.

### Udvariassági formák

Amikor két ember beszélget, annak nemcsak a tartalma fontos, hanem az is, milyen benyomást keltenek egymásban (a másik fél gondolatainak, érzéseinek tiszteletben tartása).

A társalgási szabályok mellett fontosak az udvariassági maximák is.

Az udvariasság pragmatikája szükséges a kommunikációs szituáció értelmezéséhez.

Míg a kommunikációs elvek célja az információk legteljesebb átadása, az udvariassági elvé az, hogy maximalizáljuk az udvariasságunkat – ezt a következő maximák segítségével valósíthatjuk meg:

- tapintat;
- nagylelkűség;
- megerősítés;
- szerénység;
- egyetértés;
- együttérzés;
- fatikus maxima – ezeket hagyomány és kööttség jellemzi:
  - köszönés;
  - megszólítás;
  - udvariassági formák.



EMELT SZINT

### A nyelv működése, a nyelvhasználat különböző kontextusokban, különböző célok elérésére.

A **pragmatika** a jelekkel és jelrendszerekkel foglalkozó (több hagyományos ismeretterületet átfogó) határtudomány, mely a jel és jelfelhasználó viszonyát, a jeleknek a kommunikációs folyamatban való használatát vizsgálja. (Lásd középszint: beszédteória elmélet és maximák)

A szociálpszichológia az alábbi pragmatikai készségeket tartja számon:

- a kérdésre való válaszolni tudást;

- a párbeszédben való részvétel képességét azáltal, hogy felváltva beszélgetünk;
- a nyelv non-verbális aspektusára való figyelem és reagálás képességét;
- a tudatosság képességét, amit a párbeszéd tárgyában kell szerepeltetni, hogy segítse a hallgatót a teljes megértésben;
- azon szavak, kifejezések ismeretét és használatát, amiket a párbeszéd alatt mondani vagy megválaszolni kell a téma függvényében;
- a képességet, hogy megtartsa a témát, vagy udvariasan témát váltson, ha ennek szükségét látja;
- a szemkontaktus fenntartásának képességét (nem túl mereven nézni, vagy túlságosan félre nézni);
- azt a képességet, hogy megkülönböztesse, hogyan beszéljen, viselkedjen különböző kommunikációs partnerekkel (formális, vagy informális helyzetben).

### Együttműködési elvek

A mindennapi – nyilvános és magánéleti – élethelyzetek néhány tipikus kommunikációs konfliktusa és lehetséges feloldásuk.

Beszédünk hitelessége azon múlik, hogy összhangban van-e benne kommunikáció és metakommunikáció. Ha bármilyen ellentmondás van közöttük, akkor beszédünk hiteltelen. Ilyen ellentmondás lehet például, ha valaki azt mondja magáról, hogy határozott, közben a tekintete bizonytalanságot, a testtartása szorongást fejez ki.

A metakommunikáció többé-kevésbé szándéktalan, nehéz tudatosan befolyásolni, ha valaki mégis ezzel próbálkozik, könnyen mesterkéltté, színpadiassá válhat.

Lehetséges azonban ellensúlyozni a hiányosságokat, előnytelen tulajdonságokat, megerősíteni az előnyösöket. Ez nem hamisságot eredményez, hanem hangsúlyeltolást, a lehetőségek kihasználását, ugyanis a megjelenésnek is üzenetértéke van. Például jó, ha tudjuk, milyen alkalomhoz milyen öltözet illik. Ma sok munkahely formaruhát ír elő, ehhez ápolts külsőt (frizurát, arcot, fogakat) és kifogástalan modort kell párosítani. Nagyobb bizalmat érzünk a termék vagy szolgáltatás iránt, ha ápolts, udvarias munkatárs kínálja.

Mindenkinek meg kell találnia az életformájához – egyéniségéhez, adottságaihoz, munkaköréhez – illő stílust.

Életünk kommunikációs események láncolata. A reggeli elindulástól kezdve különböző beszédhelyzetekbe kerülünk.

A mindennapi teendőink végzése közben különböző kommunikációs összeütközésekbe kerülhetünk részben technikai problémák, részben a társalgási szabályok (maximák) megsértésével.

A **technikai problémák** leggyakrabban abból származnak, hogy a csatornában a hasznos jeleken kívül vannak zavaró elemek, **zajok** is (recsegő vonal, nagy háttérzaj, szemcsés képernyő), amelyek torzítják az információt hordozó jeleket. Így a felfogott jelek sokszor nem pontosan azonosak a leadott jelekkel.

A kommunikációs zavarok elkerülésére a nyelv „túlbiztosítja” magát: ugyanazt a tartalmat több jellel is kifejezi. Vannak tehát olyan jelek, amelyek nem új információt hordoznak, hanem a korábbit ismétlik, erősítik meg. A hírérték nélküli jelek a **redundáns** elemek.

Egy angol nyelvvel végzett vizsgálat megállapította, hogy a hangzó beszédnek csak kb. a 80%-a jut el a hallgatóhoz, a többi „útközben” elvész. A beszélőnek ezért feladata, sőt érdeke, hogy mondanivalóját technikailag tökéletesen megformálja.

Ha egy telefonszámban egyetlen elem (szám) nem érthető, az üzenet nem értelmezhető pontosan. Ennek oka, hogy a telefonszám minden eleme új információt hordoz. Ha nincs redundáns elem, a megsérült jel miatt az üzenet értelmezhetlenné válhat. A 100%-os információs telítettségű közlemény egyébként is nehezen befogadható: az ember elfárad bizonyos idő elteltével.

A megfelelően megfogalmazott üzenet tehát redundáns elemeket is tartalmaz, így segítve az információk befogadását.

Grice négy maximát (együttműködési elvet) határoz meg, melyeket a kommunikáló feleknek a kommunikáció során be kell tartani:

- **Mennyiségi** maxima: *Légy informatív!*
  - Hozzájárulásod legyen a kívánt mértékben informatív!
  - Hozzájárulásod ne legyen informatívabb, mint amennyire szükséges!
- **Minőségi** maxima: *Mondj igazat!*
  - Ne mondj olyasmit, amiről úgy hiszed, hamis vagy helytelen!
  - Ne mondj olyasmit, amire nézve nincs megfelelő alapod, evidenciád!
- **Relevancia** maximája: *Légy releváns! (Maradj a tárgynál!)*
  - Hozzászólásod kapcsolódjon a vita tárgyához!
  - Hozzászólásod járuljon hozzá a probléma megoldásához!
- **Mód** (modor) maximája: *Légy világos és érthető!*
  - Kerüld a kifejezés homályosságát!
  - Kerüld a kétértelműséget!
  - Légy tömör (kerüld a szükségtelen bőbeszédűséget)!
  - Légy rendezett!