

# A KOMMUNIKÁCIÓS ZAVAROK OKAI ÉS ELHÁRÍTÁSÁNAK MÓDJAI A SZEMÉLYKÖZI KOMMUNIKÁCIÓBAN

*Nagy Angelika*

*(Dr. Nagy Angelika, az SZTE JGYPK Művelődéstudományi Intézetének főiskolai docense,  
ímélcíme: nangi@jgypk.szte.hu)*

Az ipari forradalom korában kialakult szemtől szembeni ismerősségi, ismeretségi viszonyrendszeren alapuló társadalmak kommunikációs normái mára alapjaiban változtak meg. Felgyorsult, modern világunkban a társas kapcsolatainkat, interakcióinkat alapvetően a személytelenség jellemzi. Mindennapi életünkben a legtöbb ember, akivel találkozunk – pl. orvos, eladó, szerelő, portás, tanár, munkatárs stb. –, idegen számunkra, annak ellenére, hogy többször vagy akár rendszeresen kapcsolatban állunk velük, kommunikálunk egymással. A társas interakció és a kommunikáció a „modern” körülmények között egyre nagyobb kihívást jelent az emberek számára, mert számos jártasságot igényel (kommunikáció / nyelvi kompetencia, viselkedéskultúra, retorika, önismeret, emberismeret).

Társas interakcióink szükségszerű lépése a partner észlelése, viselkedésének helyes értelmezése, megértése. Ugyanakkor ez csak az első lépés, de önmagában nem elegendő, mivel társas kapcsolataink alapvetően az üzenetek szabályozott cseréjén, vagyis a kommunikáción alapulnak. A legáltalánosabb értelemben a kommunikációt a feladó és a vevő közötti információk cseréjeként definiálhatjuk. A jakobsoni modellt felidézve az emberi kommunikációt úgy határozhatjuk meg, mint egy olyan technikai folyamatot, amely során információátvitel, információcsere történik: a feladó egy meghatározott kód (jelrendszer) segítségével formába önti (kódolja) az információt (üzenetet), ami egy csatornán keresztül eljut a címzethez (vevő), aki dekódolja azt. Ebből kiindulva a kommunikációnak 4 alapvető eleme van: 1) a feladó, aki kódol; 2) a vevő, aki dekódolja az üzenetet; 3) az üzenet; 4) a csatorna, amelyen keresztül az információt (üzenetet) eljuttatjuk a vevőhöz.

Az emberi kommunikáció folyamata a gyakorlatban láncszerű folyamat: a kommunikátor az érzéseit, amely akár a beszélgetőtárral, akár a beszédhelyzettel, akár a beszédkörnyezettel kapcsolatban alakult ki, szeretné megosztani környezetével. Beszédzándéka valamilyen megnyilvánulási formában (tekintetben, mosolyban, érintésben, szavakban, gesztusokban) jelenik meg. A kommunikátor verbális és nem verbális megnyilvánulásait

érzékel a befogadó. Az észlelt megnyilatkozás a befogadóban valamilyen érzést vált ki, mely érzés alapján értelmezi a közlő szándékát, majd megítéli a közlő személyt mint embert. A kommunikáció folyamatát és sikerét bármely tényező alapvetően befolyásolhatja, ebből kiindulva a láncolat bármely szakaszában tévedési lehetőségek rejlenek.

Kommunikációnk hatékonysága három alapvető tényezőtől függ, így három kérdés (probléma) köré csoportosítható: 1) Ki mondja? (a kommunikátornál jelentkező problémák); 2) Hogyan mondja? (a közös kód használatából adódó problémák); 3) Kinek mondja? (a befogadónál jelentkező problémák). Fontos tudatosítanunk, hogy a befogadóban kialakult jelentés nem csupán a kommunikátortól és a kódolt jelektől függ, hanem a befogadótól is.

A Cambridge-i Egyetem professzora I. A. Richards – a kommunikációkutatás szemiotikai hagyományának elismert képviselője – a szavak működésének vizsgálata során arra a megállapításra jutott, hogy a szavak speciális jelek, önkényes szimbólumok, amelyeknek nincs belső jelentésük. Az ő nevéhez köthető a „helyes jelentés babonája”, ami tulajdonképpen az a tévhit, miszerint a szavak pontos, körülhatárolt jelentéssel rendelkeznek. A jelentést nem a szavak vagy egyéb szimbólumok hordozzák, hanem az emberek maguk (Griffin 2001: 39). Ennek szemléltetésére C. K. Ogdennek megalkották a szemantikai háromszöget, amely rámutat a szimbólumok és azok feltételezett utalásai közötti kapcsolatra (erről bővebben: Griffin 2001: 39–40).

A kommunikáció szemiotikai hagyomány felőli megközelítését képviselő tudósok felismerték, hogy gondolkodásunkban a vizuális képzettársítás kiemelkedő jelentőséggel bír. Griffin e felismerésre utalva hívja fel a figyelmet arra, hogy a képszerű gondolkodásra való hajlam arra is hatással van, hogy miként értelmezik az emberek az interperszonális üzeneteket. „Az interperszonális kommunikációt meghatározhatjuk olyan folyamatként, amely kölcsönösen elfogadott jelentést hoz létre egyedi szituációkban, ám a definíció érvényessége egyedül attól függ, hogy kinél milyen képzeteket vált ki” (Griffin 2001: 50). Ennek szemléltetésére az interperszonális kommunikációt 3 jellegzetes játékhoz (teke, pingpong, „Amerikából jöttem” szerepjáték) hasonlítja (Griffin 2001: 50–53). A 3 játék – ami ez esetben 3 kommunikációs modell – közül az interperszonális kommunikáció a gyakorlatban leginkább a szerepjátékhoz hasonlítható, mivel az „egy kölcsönös, megszakítás nélküli folyamat, melynek során beszélgetőpartnerünkkel verbális és nonverbális üzeneteket váltunk annak érdekében, hogy mindkettőnk elméjében létrejöjjenek és megváltozzanak bizonyos képzetek. A kommunikáció akkor kezdődik el, ha képzeink átfedik egymást, és a kommunikáció eredményessége az átfedés mértékével arányosan növekszik. Azonos képzetek esetén is a kommunikáció mindaddig részleges marad, amíg azokat különböző módon értelmezzük” (Griffin 2001: 52).

A szerepjáték modellhez hasonlóan értelmezik az interperszonális kommunikációt az alábbi modellek: George Herbert Mead szimbolikus interakcionizmus elmélete, W. Barnett Pearce és Vernon Cronen a jelentés összehangolt szabályozásáról szóló elmélete,

Judee Burgoon az elvárások megsértéséről szóló elmélete, valamint David Buller és Judee Burgoon interperszonális megtévesztés elmélete (vö. Griffin 2001: 54–103). A négy elméletben közös vonás, hogy elutasítják az interperszonális kommunikáció leegyszerűsített tekemodelljét, valamint az interaktivitásra épülő pingpong modellt, és a szerepjáték modellhez hasonlóan azt hangsúlyozzák, hogy az interperszonális kommunikáció olyan komplex tranzakció, amely során „az egymást átfedő üzenetek folyamatosan hatnak és visszahatnak a benne részt vevő személyek, valamint a sokszorosán összetett tényezők által” (Griffin 2001: 52–53).

E gondolat mentén érdemes megemlíteni a kommunikációs elméletek közül a szociokulturális hagyományt is, amely azon a feltételezésen alapul, hogy az emberek a kultúrát beszéd közben teremtik újra, ugyanis az egyén valóságról alkotott képét alapvetően befolyásolja az anyanyelve. A szociokulturális tradíció emblematikus alakja Edward Sapir és tanítványa Benjamin Lee Whorf nevéhez köthető a nyelvi relativitás elmélete, mely szerint egy adott kultúra nyelvének szerkezete formálja az egyén gondolatait és tetteit (Griffin 2001, Neményiné 2004). A Chicagói Egyetem nyelvészei a nyelv és a gondolkodás közti összefüggéseket vizsgálva arra a megállapításra jutottak, hogy a nyelv meghatározza a gondolkodást: a „különböző nyelvek nem csupán alternatív eszközök ugyanannak a valóságnak a leírására, hanem (...) a különböző nyelveken beszélő emberek feltehetőleg a világot is különbözőképpen látják” (Forgas 1998: 138). Nemcsak nyelvészek, hanem antropológusok, pszichológusok, filozófusok is foglalkoznak azzal a kérdéssel, hogy a nyelv és a gondolkodás között mennyire szoros a kapcsolat. A kutatások két alapvető problémakörre épülnek:

1. Mennyiben határozza meg a kognitív, fogalmi fejlődés a nyelvi fejlődést és a nyelvhasználat készségét (vö. Pléh–Lukács 2014: 443–574);
2. Mennyiben határozza meg a nyelv (annak szókészlete és nyelvtani szerkezete) a nyelvhasználó gondolkodásmódját, világnézetét (Pléh–Lukács 2014: 859–876).

A témánkhöz kapcsolódó néhány kommunikációs modell rövid bemutatása után térjünk vissza a kommunikáció hatékonyságának kérdéséhez. A három tényezőtől (kommunikátor, közös kód, befogadó) kiindulva a kommunikációs zavarok felismeréséhez vezető első lépés annak vizsgálata, hogy a kommunikáció során ki, hogyan és kinek küldi az információt. Fontos annak tudatosítása is, hogy mind a kommunikátor, mind pedig a befogadó részéről melyek azok a tényezők, amelyek kommunikációs problémákat okozhatnak, továbbá a közös kód használatában milyen tévedési lehetőségek vannak, amelyek kommunikációs problémákat vethetnek fel.

Kezdjük azon tényezők vizsgálatával, amelyek a kommunikátor részéről vetődnek fel! Az üzenet közlője szempontjából alapvető befolyásoló tényező a befogadóról és a beszédhelyzetről (kommunikációs helyzetről) kialakított kép: amilyennek gondolja

a kommunikátor a befogadót és az egymást közti viszonyukat az első benyomás alapján, aszerint keletkezik a beszédszándéka, és úgy fog megnyilvánulni. Vagyis a kommunikációs célokat (kommunikációs szándékot) nagymértékben befolyásolja a kommunikátorban a befogadóról kialakult kép. Minden beszédshituációnak a változó kommunikációs célok mellett megvannak az állandó elemei: 1) a szituáció és a partner feletti folyamatos kontroll biztosítása, valamint 2) az impressziókeltés.

A kommunikáció hatékonyságát a kommunikációs szándékon kívül alapvetően befolyásolja a kommunikátor kommunikációs képessége. Ezen képességbe nemcsak a kommunikációs csatornák (verbális és nem verbális csatorna) és a jelvariációk alkalmazási képessége tartozik bele (a kommunikátor a verbális és a nem verbális kifejezőeszközök milyen széles skáláját birtokolja és használja, valamint milyen sokféleképpen tudja kifejezni magát, alkalmazkodva a befogadó kommunikációs képességéhez), hanem a másik kommunikációja iránti érzékelési és észlelési fogékonyság (mennyire képes felfogni és értelmezni a beszélgetőpartner megnyilvánulásait), továbbá a másiktól alkotott kép merevsége vagy rugalmassága. Ez utóbbi azt a képességet jelenti, amely segítségével a kommunikátor képes a kommunikáció során szerzett új információk felhasználásával változtatni a partnerről kialakított előzetes képen (első benyomáson).

A kommunikáció hatékonyságát a közös kód is meghatározza. A közös kód jeleinek jelentéstartalmában és használatában egyetértésnek kell lenni (lásd a patika szó: Magyarországon 'gyógyszertár', Vajdaságban 'tornacipő' jelentésben használatos). A közös kód lehetőségét az azonos jelentéstartalomtól kívül a kommunikációs csatornák izomcsoportjainak működési azonossága is adja (lásd az /e/ megvalósulása az irodalmi magyar nyelvben és a palóc nyelvjárásban). A közös kód használatának harmadik tényezője a közös szocializációs folyamat (lásd a pontosság fogalmának jelentéstartalma: „10 órakor találkozunk.” A gyakorlati életben ez jelenthet 9 óra 50 percet, pontosan 10 órát és akár 10 óra 10 percet is, sőt vannak olyan kultúrák, ahol csak „tájékoztató jelleggel bír” az időpont megjelölése). Ugyanakkor a „10 órakor találkozunk” kifejezés lehet identitásjelölő is. Beregszászban úgy mondják, ha magyarországi magyarokkal beszélnek, hogy 10 órakor találkozunk – magyar idő szerint. Ilyen értelemben ők nem veszik figyelembe a mindennapi társalgásaik során az országhatárokhöz igazodó időeltolódást, csak ha egyéb hivatalos ügyet kell intézniük, amikor is a helyi időzónához kell alkalmazkodniuk.

A kód az egyéntől függetlenül létezik, a társadalomtól „készen” kapja, tulajdonképpen beleszületik az adott kód jelentéstartalmába; nem kell kitalálnia, megalkotnia, „csak” el kell sajátítania. Az elsajátítás mértékében azonban az egyének különböznek egymástól, amely a kommunikációs problémák egyik okozója lehet.

A kommunikáció hatékonysága nemcsak a kommunikátortól és a közös kód használatától függ, hanem attól is, hogy a befogadó milyen mértékben képes a partner jeleit érzékelni, felfogni és értelmezni. Neményiné Gyimesi Ilona is felhívja a figyelmet

annak fontosságára, hogy különbséget kell tenni „az érzékelő rendszerünkön keresztül kapott ingerek, jelek fogadása és az érzékelt behatásokhoz rendelt jelentés között” (Neményiné 2008: 47). Ez a folyamat maga az észlelés, amely során az érzékelésből származó ingereket a kommunikációban részt vevő egyén értelmes képpé, illetve jelentéssé alakítja a tudatában. A kommunikációs folyamat egyik kulcsfontosságú szakasza ez, ami nem más, mint egy „dekódoló szerkezet”. Az észlelési mechanizmus az egyén élete során folyamatosan elsajátított észlelési sémák alapján működik. Maga az észlelési folyamat két szakaszból áll: az első szakaszban történik az ingerek befogadása. Az ingerbefogadás mindig szelektíven történik! Az emberi agy az egyént körülvevő végtelen számú inger (esemény, dolog) közül csak azokat választja ki, amelyek a legfontosabbak, legmeghatározóbbak, legszembeűnőbbek. Ez a kiválasztás 3 tényezőtől függ:

1. az ingerek intenzitásától (legszembeűnőbb, lehangosabb...);
2. az aktuális szükségleteinktől (a kánikulában a szomjúságérzet szelektálja azokat az ingereket, amelyek a megszüntetéséhez vezetnek);
3. az elvárásainktól (a szomjúság érzetének megszüntetése többféleképpen történhet: közkútból, élelmiszerboltban vásárolt üdítő, ásványvíz elfogyasztásával vagy vendéglátóipari egységben elfogyasztott ital segítségével).

Tekintettel arra, hogy az észlelés első szakaszában az ingerek befogadása során szelekció történik, így az emberi agy nem tudja egyformán értékelni azokat az eseményeket, történéseket, amelyek az egyén körül zajlanak. Ezért van szükség a korábbi beszéd-szituációkban, kommunikációban szerzett tapasztalatokra, amelyek segítségével a külvilágból érkező szelektált ingerek alapján kapott hiányos képet, értelmes, logikus, egész képpé tudja alakítani. Fontos tudatosítani, hogy a kommunikációs zavarok (félreértés) egyik oka a szelekció és a befogadó értelmezési standardjai, sémái. A másik ok azokra az érzéseinkre vezethető vissza, amelyek a beszéd-szituáció során keletkeznek: a befogadó a kommunikáció során keletkezett érzései, érzelmei alapján nem tudatosan értelmezi a beszélő szándékát és minősíti mint személyt. Fontos hangsúlyozni a folyamatban azt, hogy ez nem tudatosan történik, ugyanis általában nem tudjuk, hogy a beszélgetőtárs iránt érzett pozitív vagy negatív érzelmeinket pontosan mi váltotta ki. Arra vonatkozóan viszont vannak elképzeléseink, „tudjuk”, hogy a beszélő mit akarhat, és milyennek tartjuk a szándéka alapján. Ezen „objektívnek vélt tudás” alapján alakulnak ki válaszaink, szándékaink.

Megvizsgálva a kommunikátor, a közös kód és a befogadó esetében felmerülő problémákat, most nézzük meg azokat az egyéb tényezőket, amelyek miatt szintén kialakulhat kommunikációs probléma! Az első tényező, amelyről szót kell ejteni, az a kommunikációban résztvevők eltérő nézőpontja. A beszéd-szituációban a felek mindig eltérő nézőpontból látják a dolgokat. Természetesen az eltérő szemlélet között van átfedés, de az eltérés lehet jelentős is. A részt vevő felek gondolkodása, világlátása

miatt és a beszédhelyzet természetéből adódóan a kommunikációs folyamat kezdetén a partnerek szemléletbeli különbsége természetes, ugyanis az eltérés betudható annak, hogy:

1. a felek nem ugyanazokat a tényeket ismerik,
2. az ismereteket nem egyformán értékelik (ez az észlelés folyamatának természetéből, jellegéből fakad),
3. a konkrét témával kapcsolatban a felek érzései nem azonosak.

Fontos, hogy a kommunikáció résztvevői tudatosítsák, hogy a köztük lévő szemléletbeli távolság a kommunikációs folyamat elején jellemző és alapvetően az információhiányon alapul. A kiinduló helyzet akkor válhat kommunikációs problémává, ha a felekben nem tudatosul a kiinduló helyzet sajátossága. Ebben az esetben a felek a kommunikáció folyamatában egyre több időt, figyelmet és energiát fordítanak arra, hogy saját álláspontjukat, szemléletüket igazolják, hiszen csak azt tartják teljesnek, és nem figyelnek a partnertől érkező új információkra, nem értelmezik, nem fogadják be azokat. Mivel fogékonyságuk, nyitottságuk az új információk iránt csökken, a felek közti szemléletbeli távolság megmarad vagy tovább nő, így a kommunikáció megreked, „zsákutcába” jut, a felek csak „elbeszélnek” egymás mellett. Ezt a jelenséget hívjuk kommunikációs csapdának.

Fontos említést tennünk arról a négy beszédhelyzetről is, amikor az információk egyéb tényezők miatt elvesznek.

1. *Lehet, hogy ami elhangzik, nem hallják meg.* Az észlelés során az elhangzott információk mintegy egyharmada elvész. Ennek oka többnyire az ingerek szelektálása, a partnerek fáradtsága, a figyelem hiánya, a külső fizikai zaj. Mind a beszélő, mind pedig a befogadó számára fontos annak tudatosítása, hogy mindig különbség van az elhangzott és a meghallott információk között. Az információvesztés nemcsak a beszélgetés kezdetén, hanem a teljes kommunikációs folyamatra jellemző! Mivel a folyamat egészét kísérő jelenségről van szó, fontos arra törekedni, hogy minél kevesebb információ vesszen el. Ennek érdekében a beszélő mindig figyeljen arra, hogy az általa lényegesnek tartott információkat kiemelje pl. a hangerő szabályozásával, a hangsúlyozással, gesztusokkal, a beszédbe épített rövid szünetekkel. A beszélő nemcsak vokális eszközök segítségével tudja elérni, hogy az üzenetet a befogadó meghallja, hanem szemléltetéssel, vizuális eszközök használatával, pl. előadásvázlat kivetítésével, ábrák, rajzok, adatok felírásával. Ugyanakkor itt fontos azt is megjegyezni, hogy a felírt adatok, információk mennyisége ne menjen a kommunikáció minőségének rovására, vagyis a „kevesebb több” elvet kell követni. A feljegyzett adatok mennyisége ne legyen sok, az ábrák ne legyenek bonyolultak, mert azokat a befogadónak értelmeznie kell, ami időt vesz igénybe, és amely idő alatt újabb információk veszhetnek el. Ügyelni kell a közölt információk mennyiségére és a beszéd tempójára. A gyors, hadaró beszéd követhetlenné válik

a befogadó számára, míg a lassú beszédtempó az agy kapacitásának kihasználatlansága miatt a figyelem csökkenésével jár.

2. *Lehet, hogy amit meghallanak, nem értik.* A kommunikáció hatékonysága szempontjából nemcsak az fontos, hogy a partner mit hall, hanem talán még fontosabb az, hogy mit ért meg. A kapott információk megértése alapvetően függ a befogadó témához kapcsolódó szakismeretétől, szókincsétől, műveltségétől, intelligenciájától, figyelmi és koncentrációs képességétől. A hatékony kommunikáció érdekében nagyon fontos, hogy a partnerek egyaránt aktívan vegyenek részt: ez az aktivitás mind a kommunikátor, mind pedig a befogadó részéről alapvető elvárás. Figyelni kell arra, hogy a közölt információk mennyisége egyszerre ne legyen túl sok, a kommunikátor megfelelő beszédtempót használjon, folyamatosan 5-10 percnél hosszabb monológ ne legyen a beszélgetés során (kivétel ez alól, ha valaki előadást tart). A közölt információk mennyiségénél érdemes szem előtt tartani, hogy az emberi agy egyszerre csak korlátozott mennyiségű információt képes befogadni: 3-5 új információ az az optimális mennyiség, amelyet a partnerek jól tudnak kezelni. A beszédtempóra azért is kell figyelni, mert az új elgondolásokat, összefüggéseket nemcsak meghallani kell, hanem megérteni is, amihez viszont időre van szükség a befogadói oldalon. Kommunikációs problémához, félreértéshez vezethet az is, ha a beszélő nem tudja felmérni a befogadó tényleges tudását, szakértelmét, csak feltételezi a partner ismereteit. Gyakran fordul elő, különösen a szakmai kommunikáció során, hogy a kommunikátor alábecsüli vagy éppen ellenkezőleg túlbecsüli a kommunikáló felek közös evidenciabázisát, előbbi esetben túl sok figyelmet, időt fordít a fogalmak, összefüggések értelmezésére, „túlbeszéli a dolgot”, utóbbi esetben pedig feltételezi a terminológiahasználat ismeretét, azonosságát.

A kommunikációs teljesítmény segédeszközök használatával növelhető: vizuális szemléltetőeszközök alkalmazásával a megértés kedvezően befolyásolható. Nagyon hatékonyak a beszélgetés, tárgyalás helyszínén közösen készített ábrák, rajzok, amelyek közös információs bázissá alakulnak. Fontos azt is elsajátítani a kommunikátornak, hogy a beszélgetés közben figyelmének jelentős részét a partnerre, a partner reakcióira fordítsa, ugyanis ebből jut információhoz arról, hogy mi az, amit a partner meghallott és megértett az elhangzottakból. A hallgatói, befogadói aktivitás pedig azt jelenti, hogy a partner nemcsak figyel és esetleg jegyzetel, hanem folyamatosan vissza is jelez a kommunikátor felé. A visszajelzés történhet a nem verbális csatorna használatával is: arckifejezéssel, bólintással, gesztusokkal és a verbális csatornán keresztül, amikor értelmező, pontosító kérdést fogalmaz meg, összefoglalja az elhangzottakat.

3. *Lehet, hogy amit megértenek, nem fogadják el.* A hatékony kommunikáció szempontjából az a fontos, hogy az üzenetet meghallják és megértsék. Az üzenet tartalmának elfogadása vagy elutasítása nem kommunikációs probléma.

4. A harmadik szituációval ellentétben, a 4. eset: *Lehet, hogy a beszélő nem ismeri fel, mi az, amit a partner meghallott, megértett és elfogadott*, már a kommunikációs problémák közé tartozik. Jelen esetben fontos annak ismerete, hogyan tudjuk az előbbiekben részletezett beszélői és hallgatói szerepek hatékonyságának növelésével eredményessé tenni kommunikációnkat akár kommunikátorként, akár befogadóként (Neményiné 2008: 53–57).

Összefoglalva tehát mind a kommunikátor, mind a befogadó részéről a kommunikációs problémát okozó tényező a konkrét szituációról kialakított kép, a partnerről szerzett benyomás; a kommunikátor részéről a kommunikációs célok és a kommunikációs képesség; a befogadó részéről a dekódoló képesség. A kommunikációban részt vevő feleken kívül a félreértés, kommunikációs zavar oka lehet a közös kód hiánya, a partnerek eltérő szemlélete, nézőpontja és a veszendőbe menő információk.

## **Irodalom**

- Forgas, J. P. (1998) *A társas érintkezés pszichológiája*. Budapest: Kairosz Kiadó.
- Griffin, E. (2001) *Bevezetés a kommunikációelméletbe*. Budapest: Harmat Kiadó.
- Neményiné Gyimesi I. (2004) *Kommunikációelmélet. Szemelvénygyűjtemény*. Budapest: Perfekt Kiadó.
- Neményiné Gyimesi I. (2008): *Hogyan kommunikáljunk tárgyalás közben?* Budapest: Akadémiai Kiadó.
- Pléh Cs. – Lukács Á. (szerk.) (2014): *Pszicholingvisztika I–II*. Budapest: Akadémiai Kiadó.