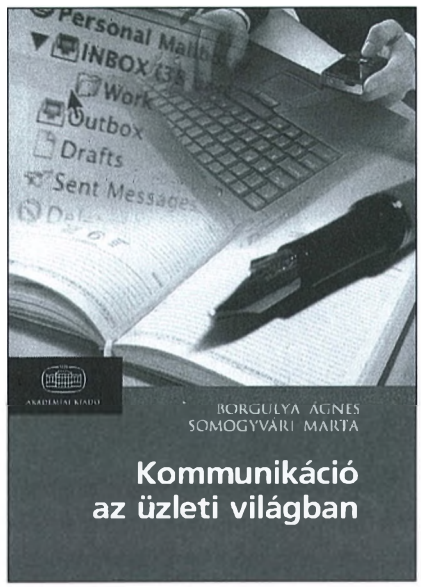
BORGULYA ÁGNES – SOMOGYVÁRI MÁRTA

Kommunikáció az üzleti világban

Akadémiai Kiadó, Budapest, 2007, 307 oldal

A kommunikáció napjaink kulcsfogalma. Könyvek ezrei, internetes oldalak százai adnak jobbnál jobb gyakorlati tanácsokat, foglalkoznak különböző részterületeivel: az emberi és állati, a verbális és nonverbális, a személyközi és szervezeti kommunikációval, a tömegtájékoztatással, a reklámmal és így tovább. Olyan bő a választék, s olyan eltérőek a megközelítések, hogy nagyon nehéz eligazodni közöttük.

Borgulya Ágnes és Somogyvári Márta könyve éppen ebben az átláthatatlan zűrzavarban segít rendet teremteni azáltal, hogy mind az elmélet mind a gyakorlat oldaláról elemzi a legfontosabb kérdéseket. Ebben két szerzőtárs is segítségükre van: Dobrai Katalin az írásbeli üzleti kommunikációról szóló, Dévény Márta pedig az etikett és protokoll kérdéseit részletező fejezet szerzője. A különböző alkotóktól származó fejezetek azonban teljes egységet alkotnak nemcsak külső megjelenésükben, hanem szemléletükben is. Így csak üdvözölhetjük, hogy ezekkel a területekkel gazdagították a témáról nyújtott átfogó képet. Különösen az üzleti etikett tárgyalásának újszerűségét emeli ki maga a



könyv szerkesztője s egyben szerzője, Borgulya Ágnes.

A könyv első hat fejezete a kommunikáció legfontosabb elméleteivel és alapfogalmaival foglalkozik. Röviden, de lényegre törően mutatja be a transzmissziós (Shannon-Weaver hírközlési elmélete, Berlo modellje, Laswell-formula, Maletzke elmélete), és a megértésen alapuló modelleket, s egyben értékeli is azokat, kiemelve a tudományág fejlődésében betöltött szerepüket, illetve mai jelentőségüket az üzleti kommunikáció vizsgálatában. A könyv első fele részletezi még a kód-rendszereket, a kommunikáció funkcióit, célkonfliktusait, pszichológiai vetületét, a vállalati és üzleti kommunikáció jellemzőit, a kommunikáció hatékonyságát illetve zavarait, a kultúra és a kultúraközi kommunikáció fogalmait. A manapság szinte minden álláshirdetésben megjelenő „jó kommunikációs készség" és a személyiség összefüggéseivel kapcsolatban szó esik például az aktív hallgatás képességéről (76. o.). A német sajtóban a közelmúltban sokat cikkeztek arról, vajon mi a német kancellárasszony, Angela Merkel sikerének a kulcsa, s többek között azt hangsúlyozták, hogy tárgyalópartnereit mindig türelmesen, valódi érdeklődéssel hallgatja végig, a hallottakat saját véleménye kialakításában figyelembe veszi, s megfontoltan, de természetesen önállóan és határozottan dönt (Rheinischer Merkur 2008/1). Rendkívül érdekes még a hatékony kommunikációval, illetve ennek zavaraival kapcsolatos fejezet és az a megállapítás, hogy „az információk széles körű megosztása serkenti a motivációt" (125. o.), de a túl sok információ legalább olyan zavaró lehet, mint a túl ke-

vés. Az információ-megosztás jelentőségét érzékelteti az a példa, ami egy német nagybank vezetőjének viselkedését és annak hatásait mutatja be (96. o.).

A könyv felépítése könnyen áttekinthető, nagyon világos. Minden fejezet szerkezete hasonló: először rövid bevezetőt olvashatunk a fejezet legfőbb megállapításairól, témáiról, majd a fogalmak tisztázása, a téma részletezése után a legfontosabb állítások összefoglalása következik, végül pedig a fejezet kulcsfogalmait és a fejezet témájához kapcsolódó feladatokat és a szakirodalmat találhatjuk. A bőséges szakirodalmi hivatkozás és irodalomjegyzék biztosítja a további elmélyülés lehetőségét. A könyv végén összefoglaló ajánlott irodalom és rövidítések jegyzéke valamint a legfontosabb fogalmak magyarázata könnyíti meg az olvasó tájékozódását. Nagy segítség az ábrák, illetve a szövegminták jegyzéke is. A fejezetrészek tipológiailag is jól elkülöníthetők, a fő fogalmakat, a legfőbb megállapításokat és a gyakorlati példákat más-más betűtípussal, jelzéssel látják el, az elméletek jobb megértését pedig ábrák, sémák segítik. Nem egyszerűen az olvasmányosságot, hanem főként az elméletek mélyebb megértését szolgálja a szemléletes példák, esettanulmányok sora, melyek részben más szerzőktől, részben saját gyűjtésből származnak. A fénymásoló esete (69. o.) például azt mutatja, hogy a legjobb szándékunk ellenére mennyire elidegeníthetjük magunktól a lehetséges vevőt, ha rosszul közelítünk hozzá. Egy franciaországi példa pedig nemcsak a nyelvtudás, hanem a kulturális ismeretek fontosságára is ráirányítja a figyelmet, hiszen nem mindegy, hogy autónkat megjavítják-e vagy éppen bezúzzák. (133. o.)

A fejezetek végén található feladatok mind a vizsgára készülő hallgatók számára, mind a „csak" alapos elméleti ismereteket kereső gyakorló szakemberek számára nagyon hasznosak, mert ezekkel ellenőrizhetik, hogy valóban megértették-e a teóriát, s a gyakorlatban is tudják-e alkalmazni, vagy csak felületes, ködös ismereteket szereztek? Kérdés például, hogy hogyan elemezhető egy piaci vásárlás a különféle kommunikációs modellek segítségével (1.5.1.), vagy hogy milyen a hatékony kommunikáció és az irodai munkahelyek elrendezése közötti összefüggés (5.5.2.).

A könyv második fele az üzleti kommunikáció gyakorlatával foglalkozik, és szintén hat fejezetre tagolódik. A különböző kommunikációs helyzetekre történő felkészüléstől a szóbeli és írásbeli kommunikáció sajátosságain túl egy egész fejezetet szán az elektronikus kommunikációnak, ami az üzleti életben egyre jobban háttérbe szorítja az egyéb kommunikációs csatornákat. Az etikett és a protokoll üzleti életben betöltött szerepe, sőt az üzleti etika szintén önálló fejezetet kapnak. A felépítés hasonló, mint az elméleti részben: bevezetés, kifejtés, összefoglalás, kulcsfogalmak, végül ellenőrző feladatok és a szakirodalom. Gyakorlati kérdés például, hogy hogyan készülne fel egy tárgyalásra a szomszéddal, ha vállalkozást akarna indítani a saját lakásában (8.7.1.), vagy milyen ültetési rendet készítene kerek asztal esetén, ha a háziasszony és hölgyvendégek is jelen vannak (11.8.4.). Az üzleti etika szempontjából kényes kérdés lehet továbbá, hogy hogyan nyilatkozna a sajtónak egy konzervgyártó vállalat nevében, ha kisgyerekek tömeges megbetegedéséért kellene felelnie (12.5.5.).

A könyv fő érdemei közé tartozik a rendkívül gazdag példaanyag és a gyakorlatias megközelítés. A témák bősége ugyanakkor néhol akadályozza a mélyebb elemzést. Az írásbeli kommunikációról szóló fejezetben minden említett szövegtípushoz (jegyzőkönyv, határozat, előterjesztés stb.) autentikus szövegmintát is találunk, viszont ezek kötelező és tetszőleges elemeiről, kívánatos felépítéséről már nem esik szó (9. fejezet). Az elektronikus kommunikációról szóló fejezetben a modern technika számos újdonságával találkozhatunk (elektronikus szerződés, internetes licitálás, álblogos hirdetések), de például a honlapokat csak a hirdetések elhelyezése szempontjából említi, a cégarculat kialakításában betöltött szerepük nem kerül szóba.

Fő célját a könyv teljes mértékben teljesíti: kiváló áttekintést nyújt a témakör legfőbb elméleti kérdéseiről, és megteremti az elmélet és a gyakorlat összhangját. A készségfejlesztést szolgáló feladatok és a sok példa lehetővé teszik a témakör mélyebb megismerését és elsajátítását. Jó szívvel ajánlom ezért a kötetet a gazdasági, üzleti felsőoktatásban tanulmányokat folytató diákoknak és oktatóiknak, ugyanakkor a gyakorló szakembereknek is, akik ebben a könyvben magyarázatot és megoldást találhatnak mindennapi problémáikra.

Vogelné Takács Gabriella
tanszékvezető-helyettes
főiskolai docens,
Modern Üzleti Tudományok
Főiskolája, Tatabánya