

KOMMUNIKÁCIÓ



*„A különbség a helyes szó és a majdnem helyes között
ugyanakkora, mint egy villám és egy szentjánosbogár között.”*
MARK TWAIN

- A Varga-Szabó házaspárnak három gyereke van.
- A legkisebb még óvodás, a fiú, Botond, most érettségizett, a lány októbertől dolgozni fog.
- Elhatározták, hogy a nyarat együtt töltik Nyugat-Európában.
- A régi Ladájukkal szerettek volna utazni, de tartottak attól, hogy nem bírja majd a hosszú utat, ezért Bécsig vonattal mentek, onnan pedig egy ottani utazási iroda szervezésében Párizsba repültek.
- A francia fővárosban megnézték az Eiffel-tornyot, hajókáztak a Szajnáon és egy tradicionális francia vacsorát is elfogyasztottak egy Notre Dame melletti kis étteremben.
- Az óceánhoz idén nem jutottak el, de egy hetet még a Balatonnál töltenek majd.

MIÉRT IS BESZÉLÜNK RÓLA?

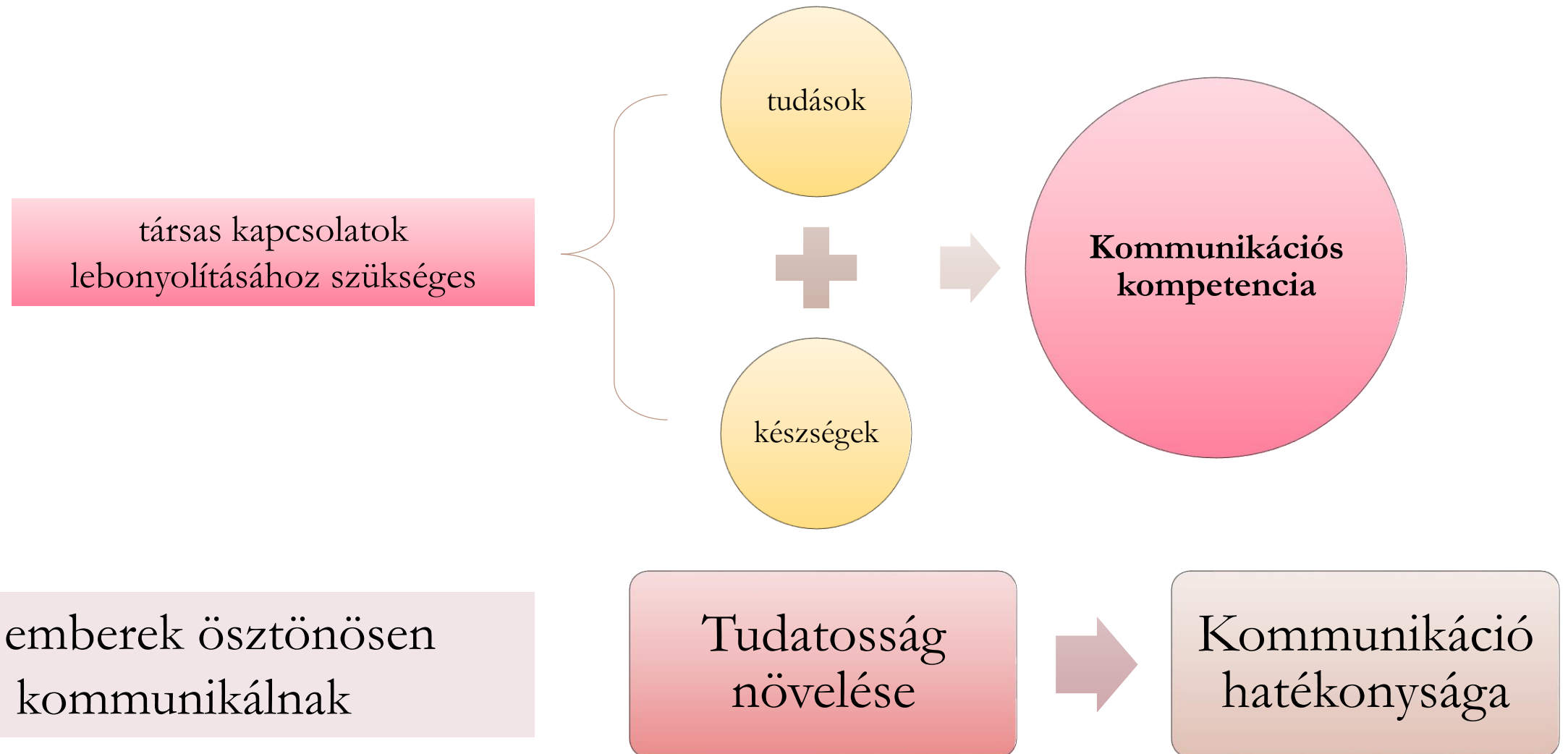


Kommunikációs zavarok

Emberi kapcsolatok zavarai

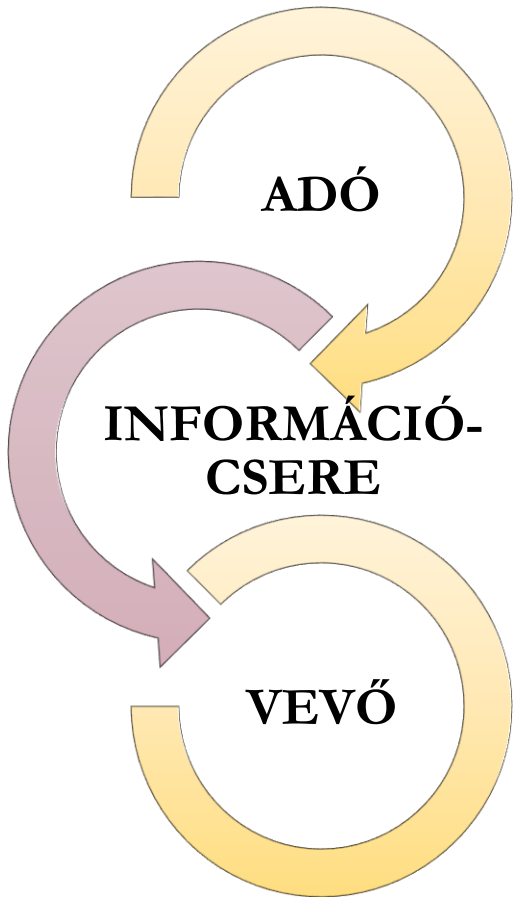
Kommunikáció javítása

KOMMUNIKÁCIÓS KOMPETENCIA (WIEMAN&GILES)



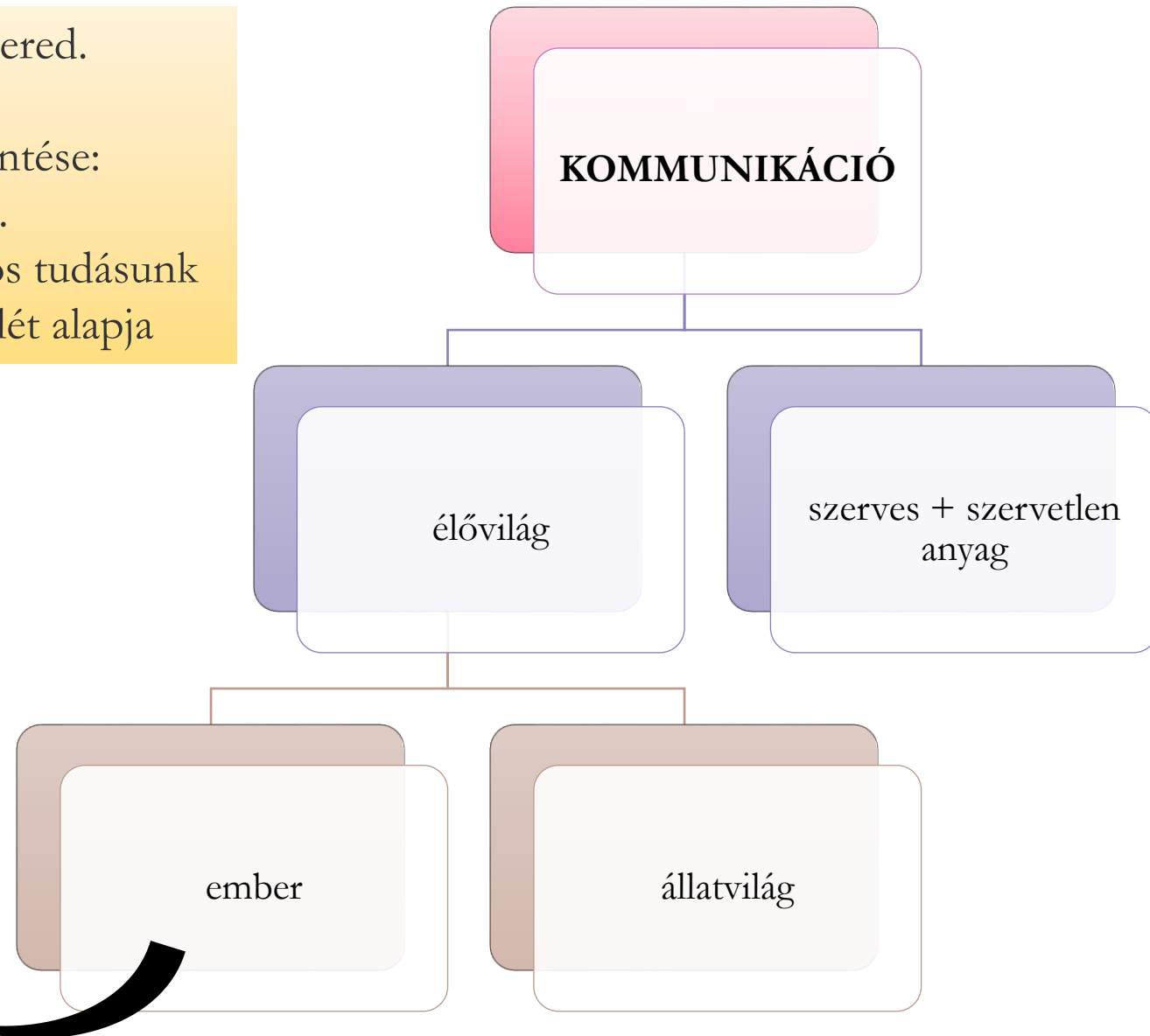
A KOMMUNIKÁCIÓ FOGALMA

- latin **communis** szóból ered. Jelentése: „közös, köz”.
- a **communicare** ige jelentése: „megoszt, közössé tesz”.
- = közlés, mely által közös tudásunk gyarapodik, a közösségi lét alapja

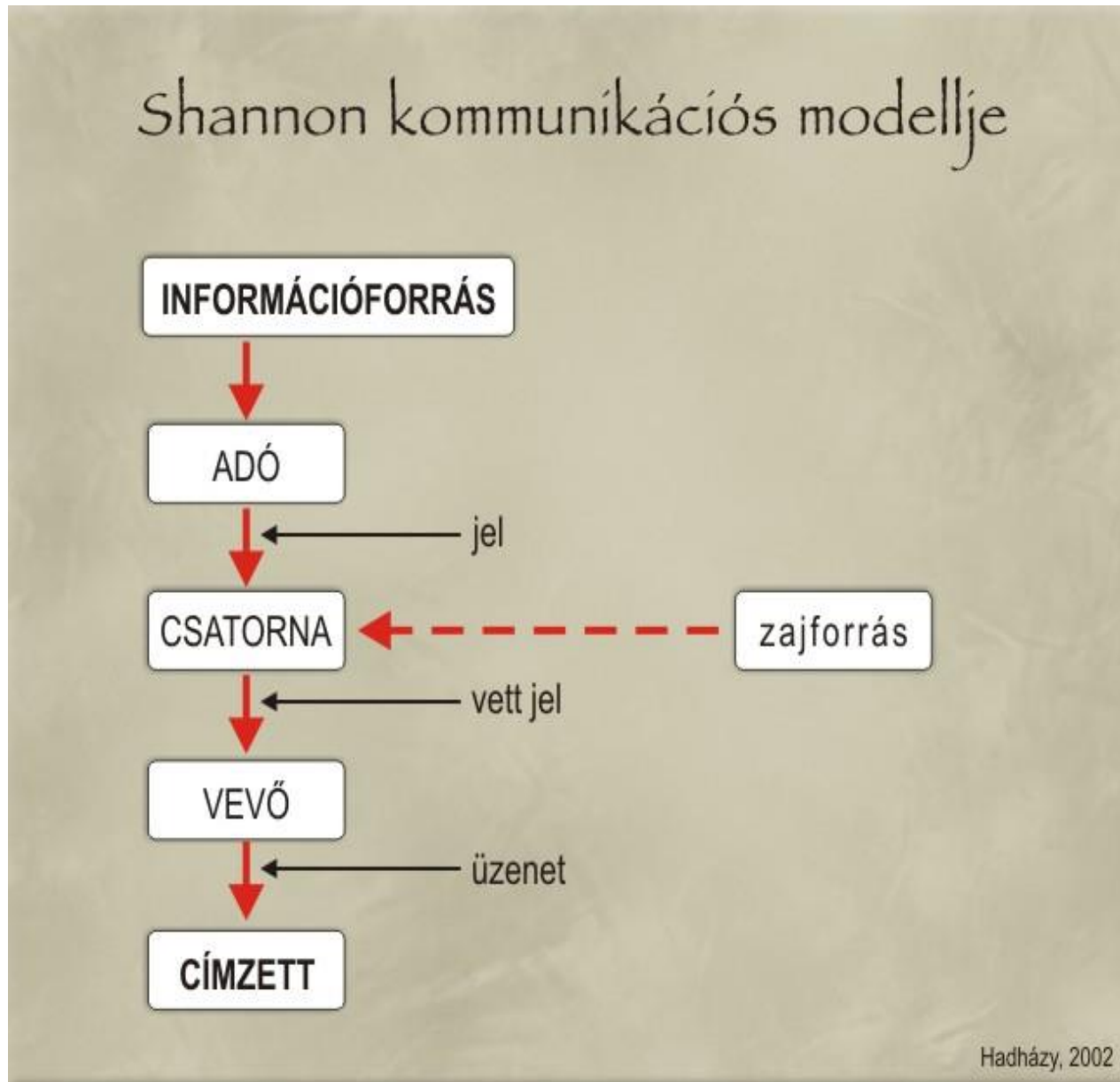


egymással kapcsolatban álló felek valamilyen jelrendszer segítségével:

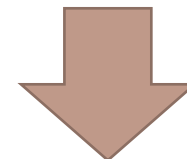
- kapcsolatba kerülnek,
- információkat adnak át,
- hatnak egymásra.



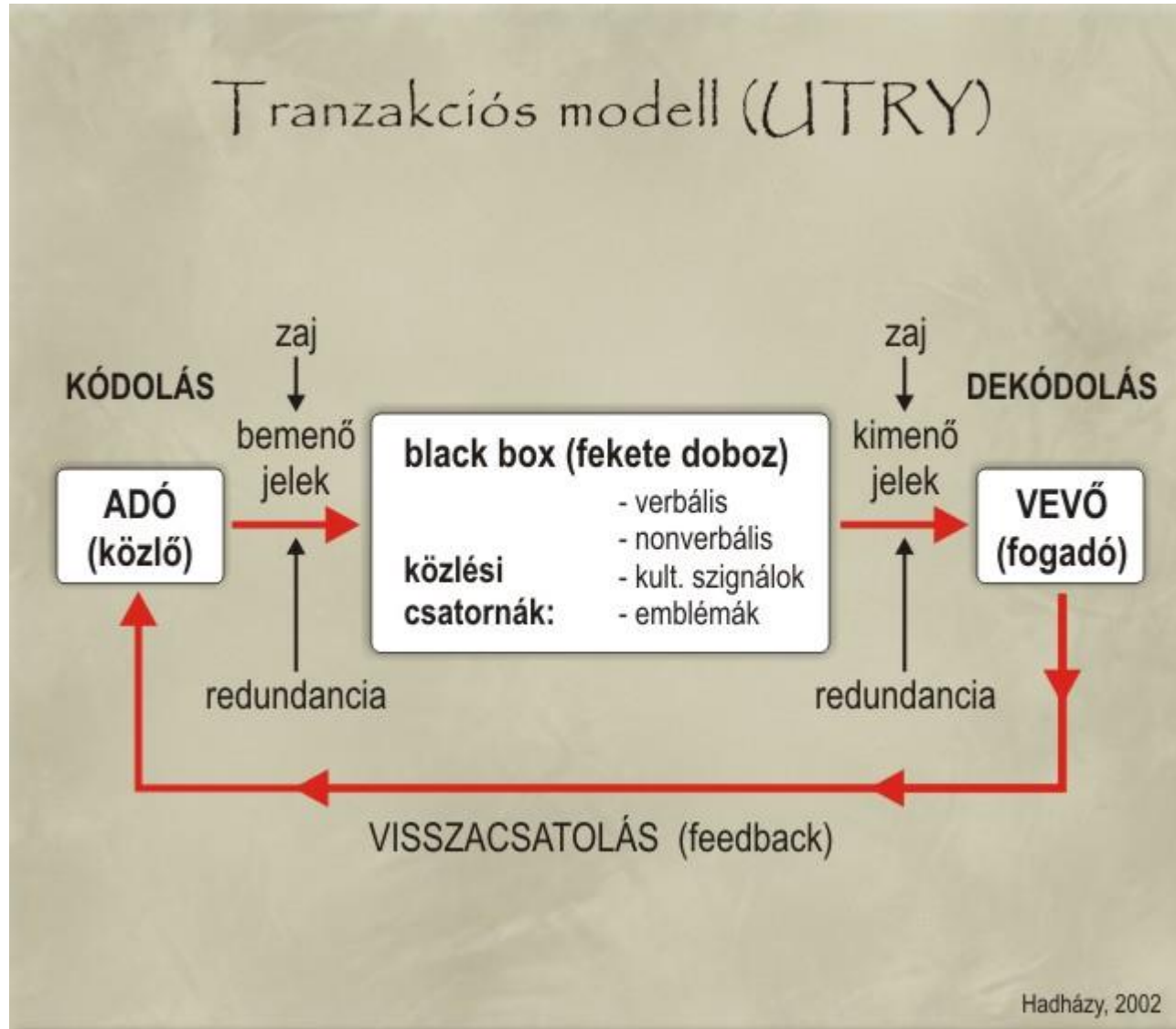
KOMMUNIKÁCIÓS MODELLEK 1.



DE! a kommunikáció nemcsak egyirányú, hanem kétirányú folyamat is lehet



KOMMUNIKÁCIÓS MODELLEK 2.



Új szempontok:

- **REDUNDANCIA**

- ugyanak az információnak a többszöri megismétlése
- pl. integetünk + szavakban elköszönünk
- pótlódhat a zaj miatt elvesztett információ

- **VISSZACSATOLÁS** (feedback)

- vevő visszajelzéseit jelenti az adó irányába



ÖSSZEFOGLALÁS

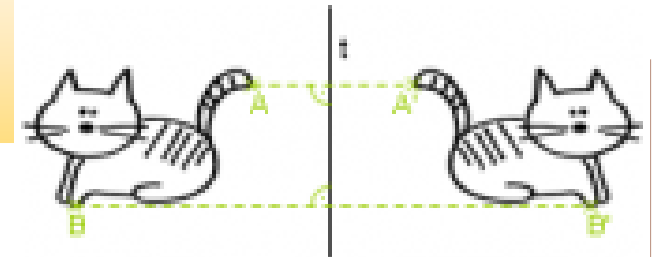


© Can Stock Photo

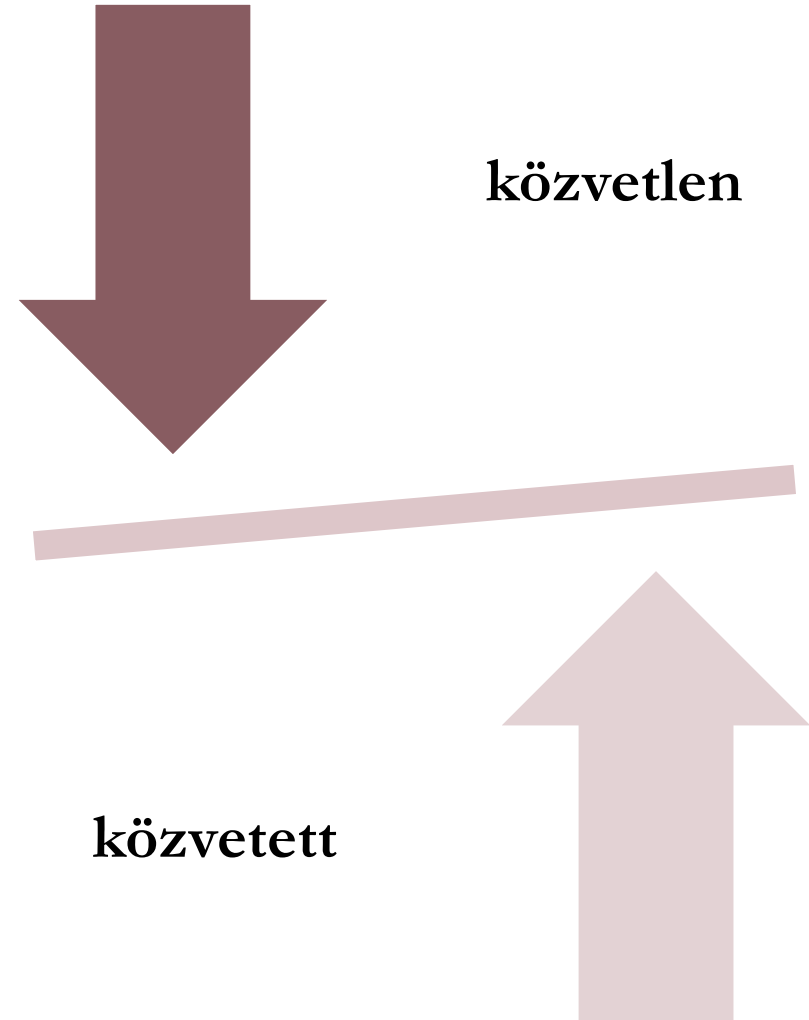
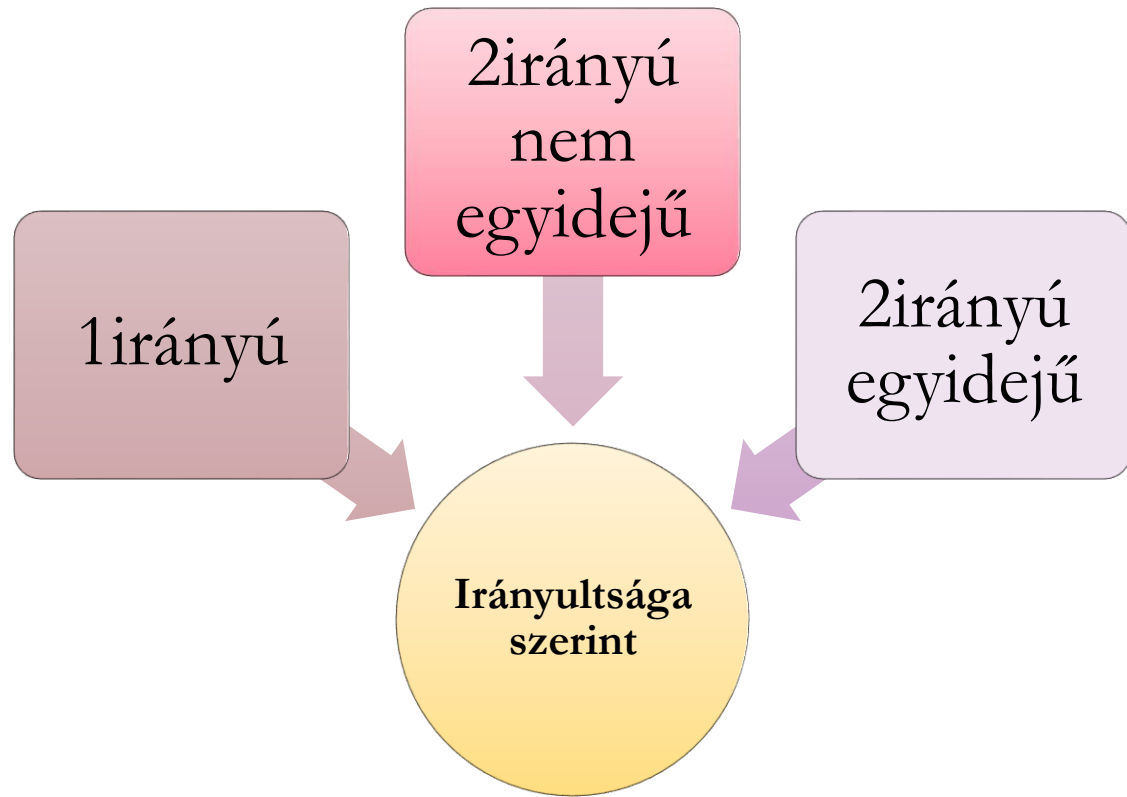
- amit elmondott az adó, azt visszaadjuk neki rövidebben, összefoglalva
- mindig az általa használt szavakkal, kifejezésekkel
- **DE!** nem fűzzük hozzá a saját véleményünket, az értelmezésünket, a gondolatainkat

TÜKRÖZÉS

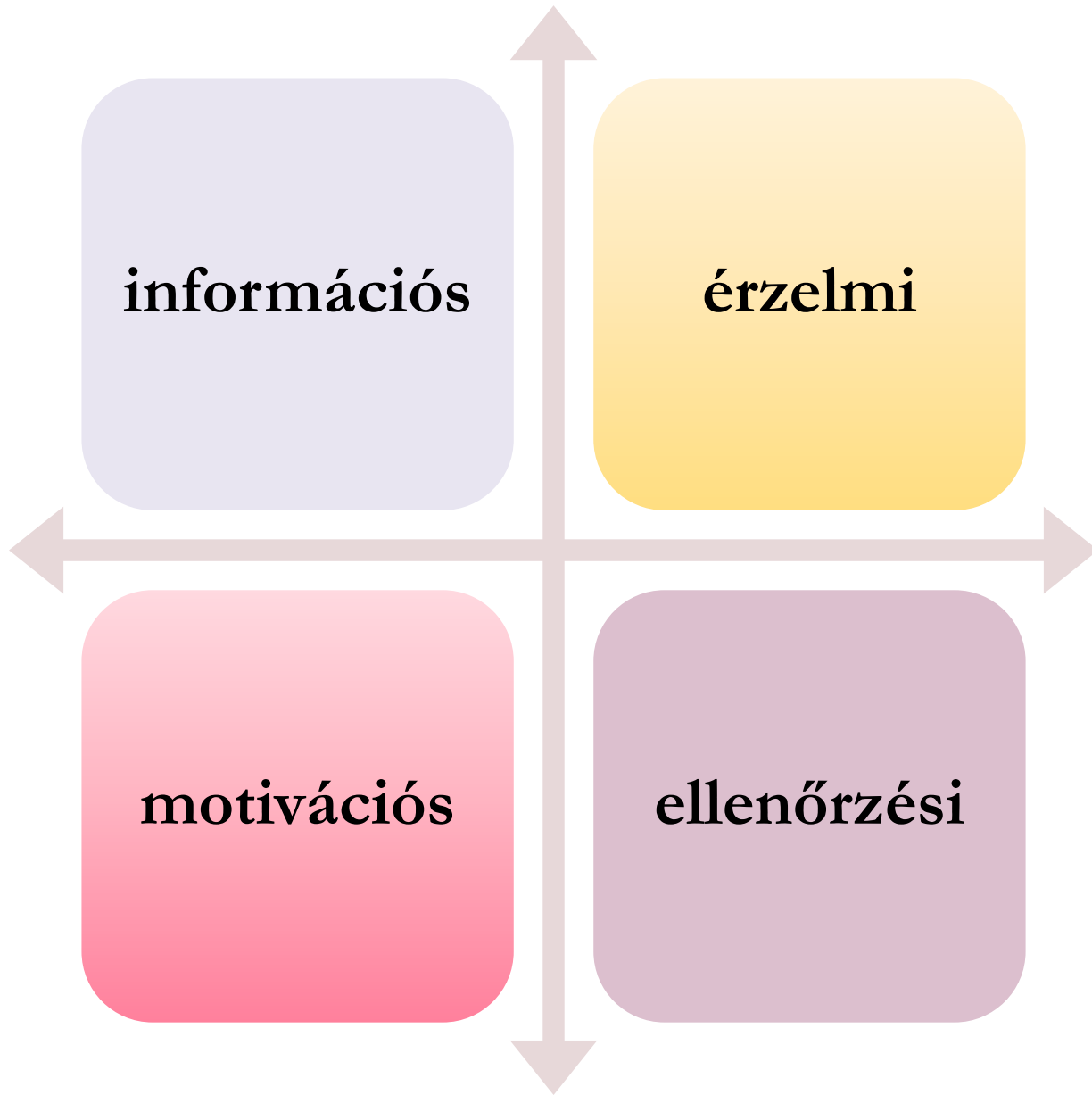
- szó szerint megismételjük az adó egy mondatát



A KOMMUNKÁCIÓ OSZTÁLYOZÁSA



A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPFUNKCIÓI



TOVÁBBI FUNKCIÓK

szocializáció

oktatás-nevelés

vita és eszmecsere

kulturális fejlődés

integráció

A KOMMUNIKÁCIÓ MEGVALÓSULÁSI SZINTJEI

intraperszonális

- személyen belüli
- a tudattartalmak megformálásáról, átrendezéséről, átértékeléséről
- kezdeményező és a reagáló ugyanaz az ember

interperszonális

- személyközi
- kommunikáció legelemibb társas formája
- Közvetlenül két ember között zajlik

csoport

- kölcsönösség és a közvetlenség
- nem kétirányú
- nem közvetlen

tömeg

- nincs visszacsatolás
- „arctalan tömeg”

interkulturális

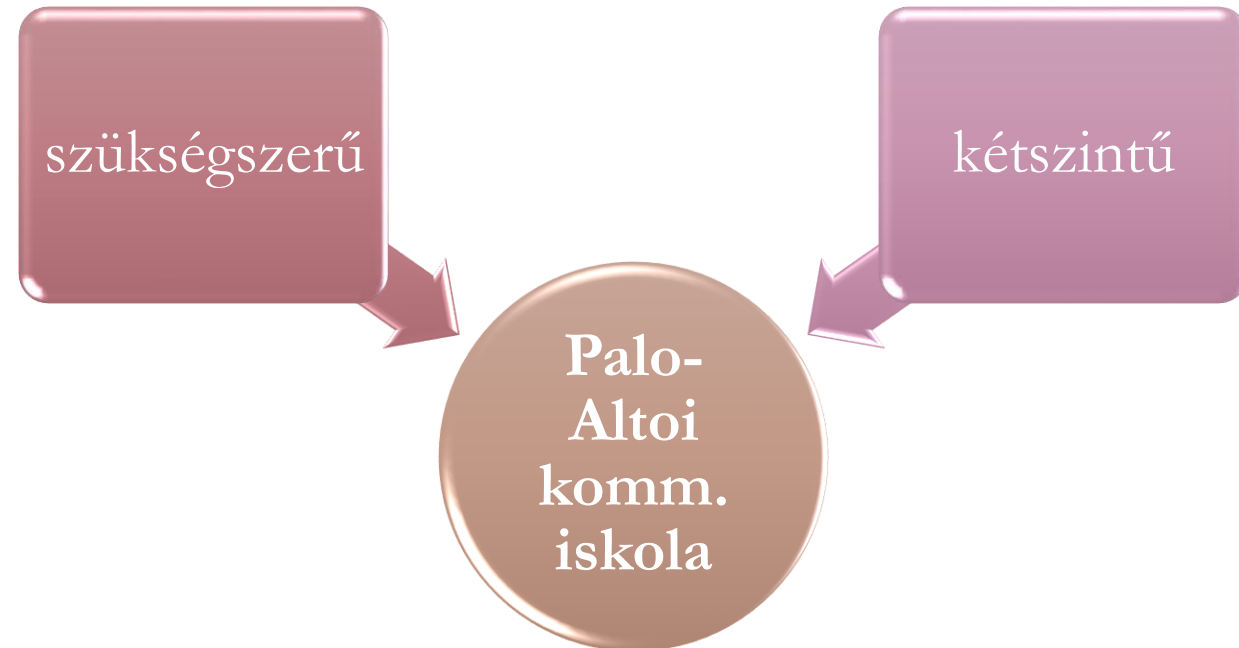
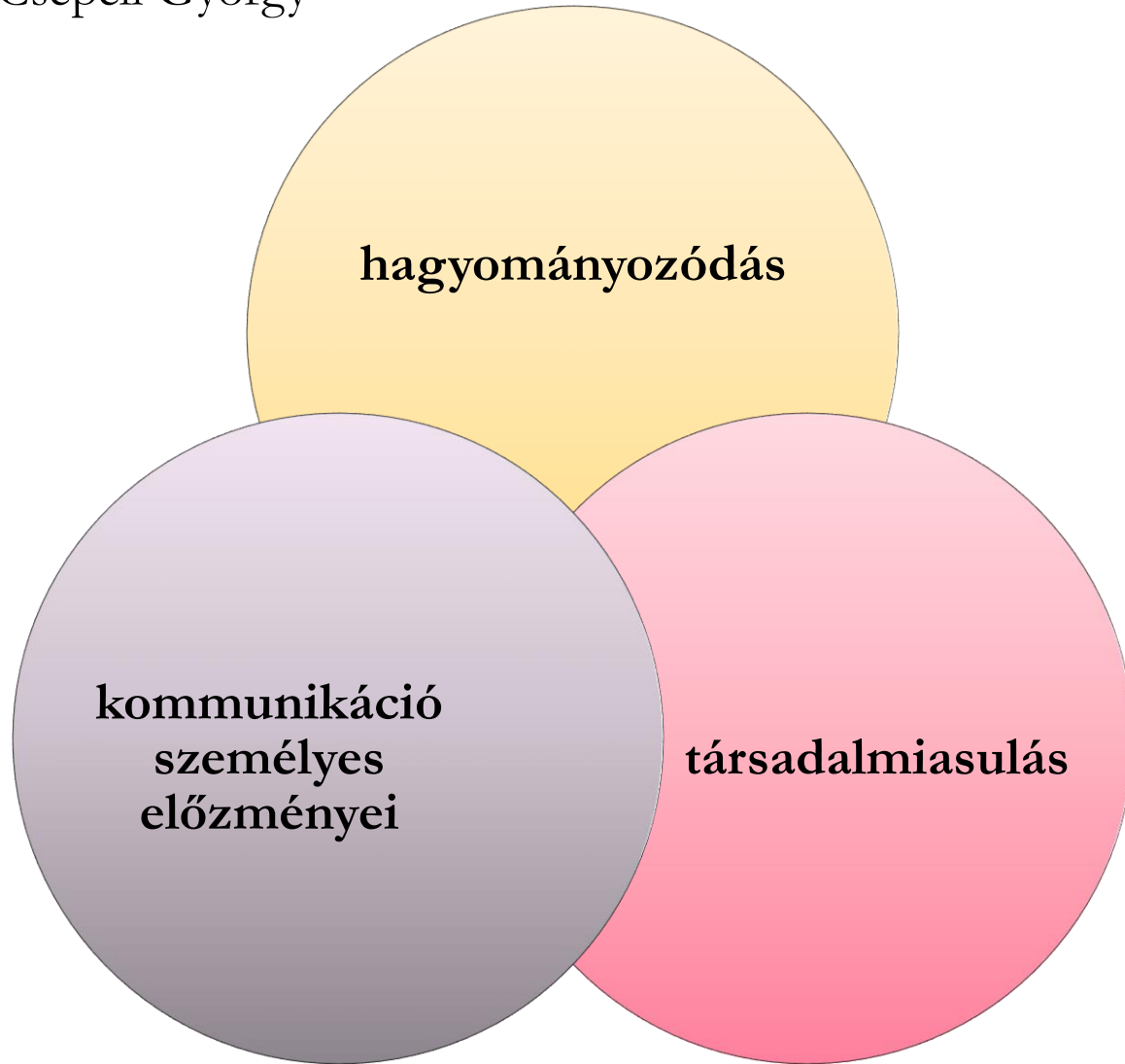
- különböző nyelvi közösségek közötti kapcsolatok
- egyazon nyelvközösség csoportjai, képviselői között is jelentős kulturális szintbeli különbségek vannak

fiktív

- A közlések, nem egy valódi személyhez vagy helyzethez kötődnek

A kommunikáció jellemzői

Csepeli György



A KÖZVETLEN EMBERI KOMMUNIKÁCIÓ TÁRSAS MEGHATÁROZOTTSÁGA

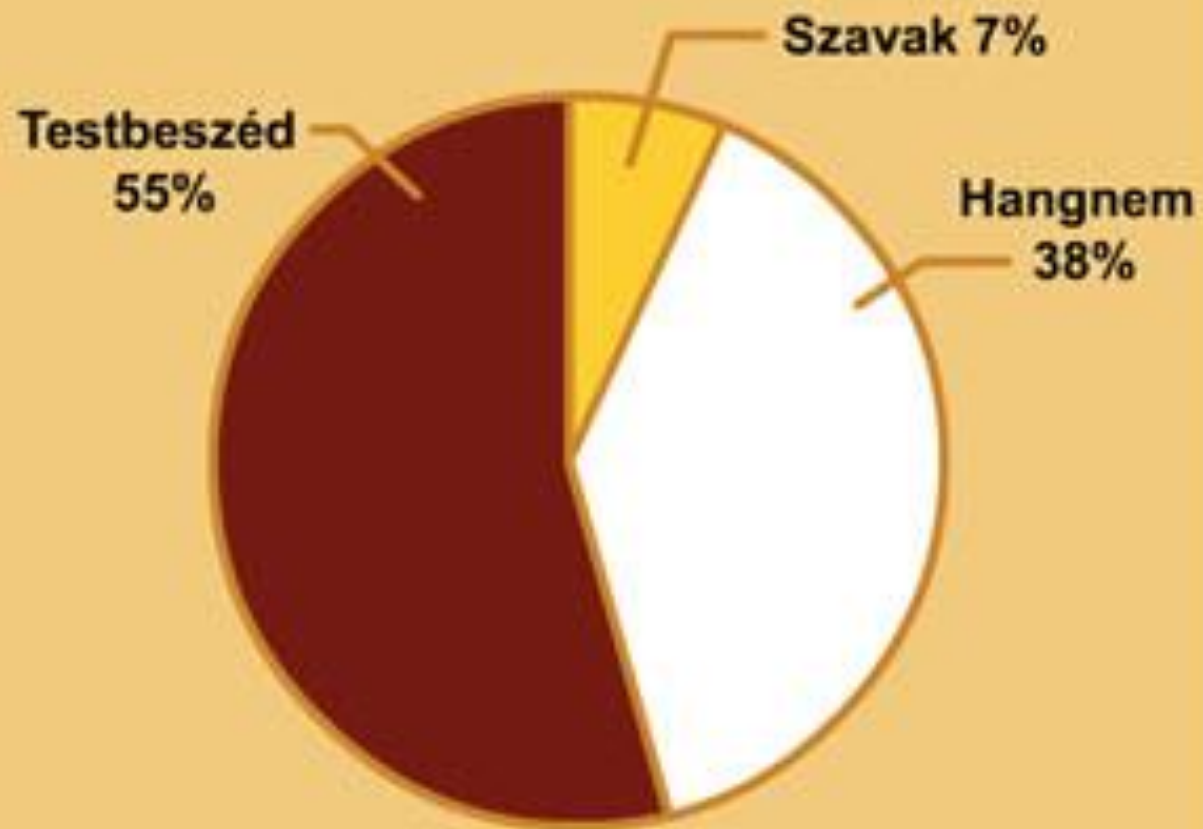


mindig egy társadalmi
térben zajlik

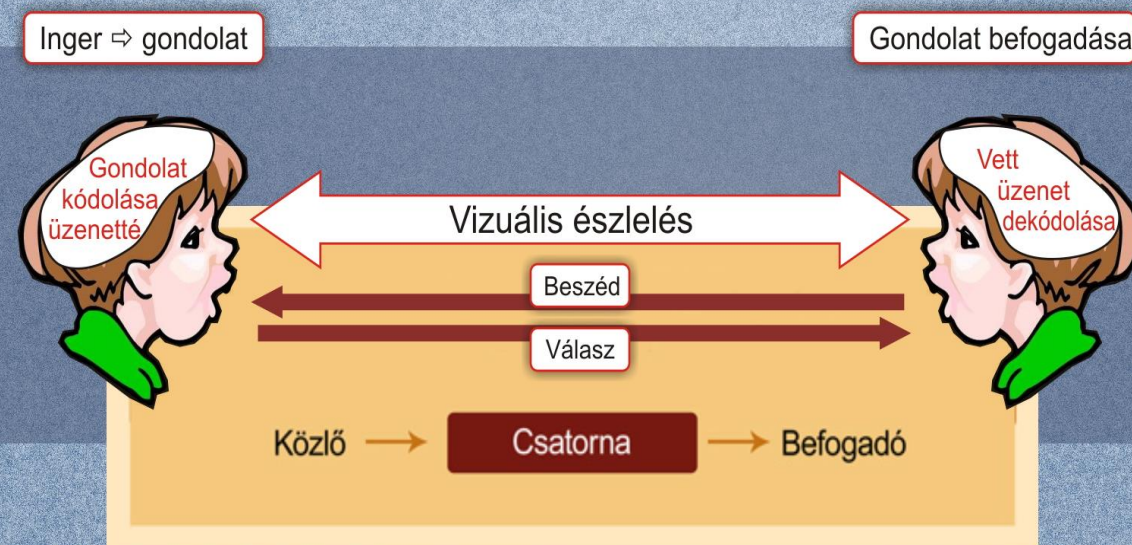
a társadalom bizonyos
alcsoporthaink a
normái eltérnek
egymástól

társadalmi
státuszoknak és az
ezekhez tartozó
szerepeknek is
jelentőségük van

A kommunikáció három eleme



A személyközi kommunikáció összetevői



METAKOMMUNKÁCIÓ

= kommunikáción túli kommunikáció

meta – gr. szó, ,valamin túl’

Információt nyújt

a kommunikáló felek egymás közötti kapcsolatáról

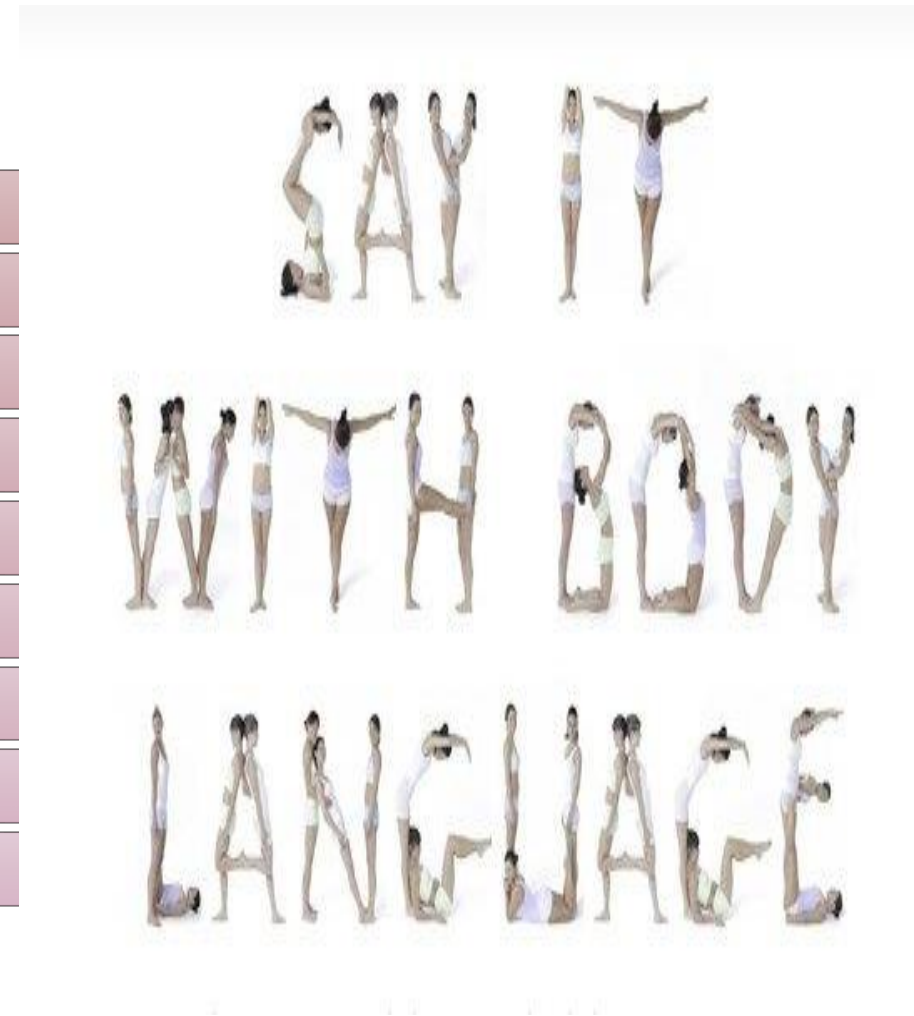
a felek a közlés tartalmához viszonyulnak

≠ non verbális kommunikációval

tükrözi a közlő belső állapotát

nagyon nehéz szándékosan meghamisítani

tompítható, például a nem verbális kommunikáció szándékos visszafogásával, vagy az arc takarásával

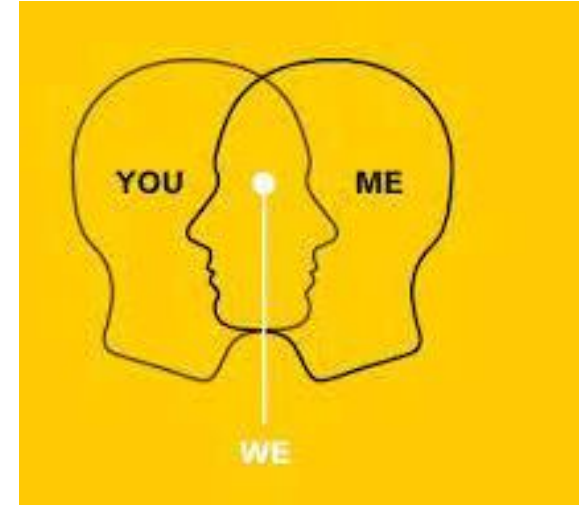
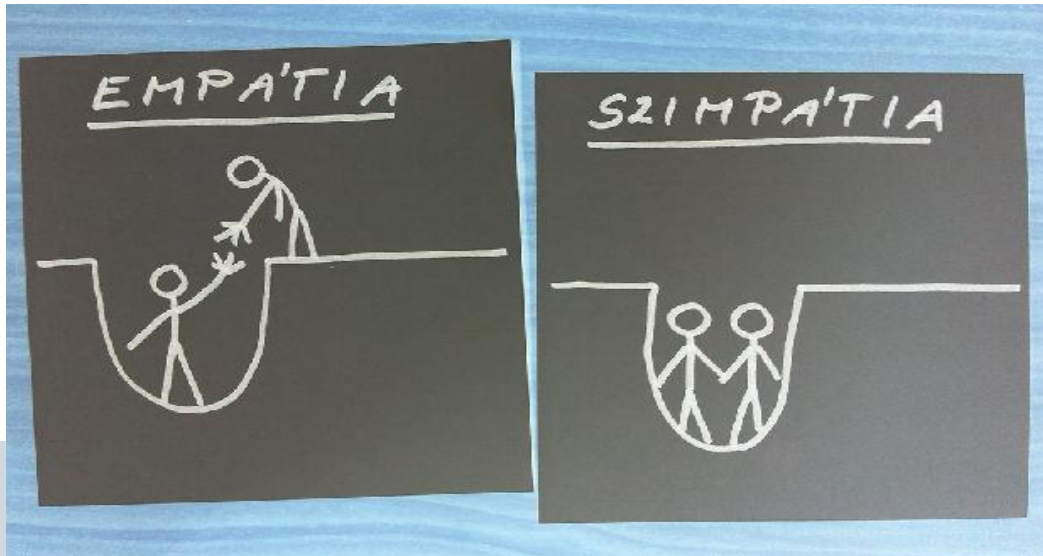


szándékos
kommunikáció

metakommunikáció

EMPÁTIA

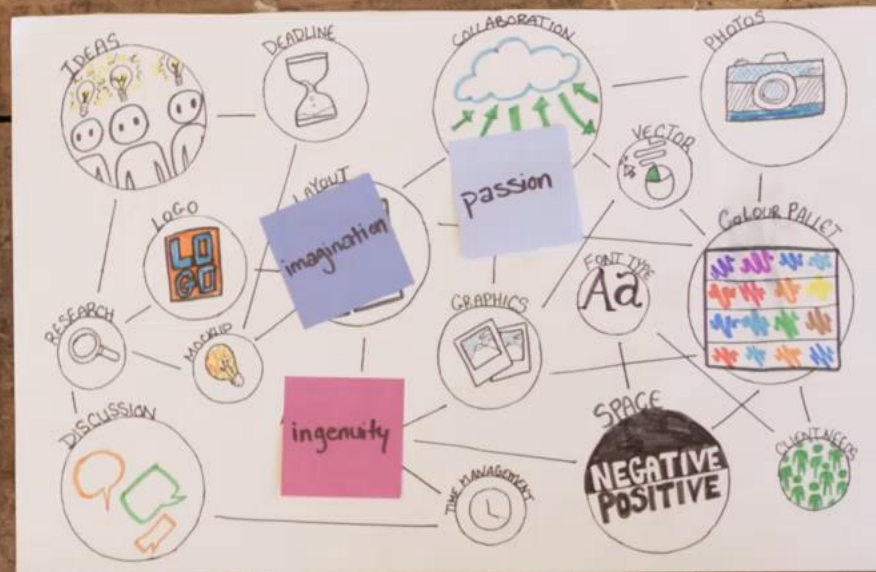
- metakommunikáció értelmezésében az empátiának van a legjelentősebb szerepe
- beleérző képesség
- „a másik ember szemével látás, a másik ember fülével hallás és a másik ember szívével érzés képessége”
- személyiségtől függ
- minden olyan dolog, ami a személy figyelmét a saját énjére irányítja, csökkenti az empátia mértékét



“Amikor egy másik emberrel empatisz módon vagy együtt, annak számos eleme van:

Carl Rogers

1. belépsz a másik egyedi, általa megtapasztalt világába, és otthon vagy benne.
2. a másik által érzései és azok jelentései iránti érzékenység, pillanatról-pillanatra, legyen az félelem, düh, zavarodottság, gyengédség, vagy bármi más, amit ő éppen megtapasztal.
3. időlegesen a másik életét éled, vigyázón, értékítéletek nélkül mozogva benne. Érzékeled a jelentéseket, aminek lehet, hogy nincs teljesen tudatában, ugyanakkor nem nevezel meg olyan érzést, amire abszolút nem lát rá, mert az túl fenyegető lehetne számára.
4. elmondod, friss és megnyugtató külső szemmel hogyan érzékeled a világát, még akkor is, ha az neki esetleg ijesztő. Mindezt úgy teszed, hogy gyakran visszacsekkolod érzékelésed pontosságát és mondandódat a válaszaihoz igazítod.
5. bizalmas kísérőjévé válsz saját belső világában. Rámutatva a lehetséges jelentésekre az érzései mögött, segítesz
 - a. fókuszálni,
 - b. teljesebben megtapasztalni az érzéseket és jelentéseket,
 - c. változni.
6. erre az időre félreteszed saját értékeidet és látásmódodat azért, hogy értékítélet nélkül léphess be az ő világába. Valahol ez azt is jelenti, hogy félreteszed saját magadat, ez pedig csak annak megvalósítható, aki eléggé bízik magában ahhoz, hogy belépjen egy furcsa másik világ kapuján és onnan vissza is tud térni, amikor szeretne.“



A KÖZVETLEN EMBERI KOMMUNIKÁCIÓ CSATORNÁI

A VERBÁLIS CSATORNA

- nyelvi kommunikáció
- nincs olyan állati jelrendszer, amely komplexitásában felérne a nyelvvel
- bármilyen információ továbbítására képes

nyelvi relativitás elmélet

Alapja: a nyelv meghatározza a gondolkodásunkat

különböző
nyelveken beszélő
emberek másként
látják a világot



másként
gondolkoznak
róla



árnyaltabb
gondolkodást
tesz lehetővé

az emberi nyelv 4 sajátossága (*Hockett*)

leválasztottság

nyitottság

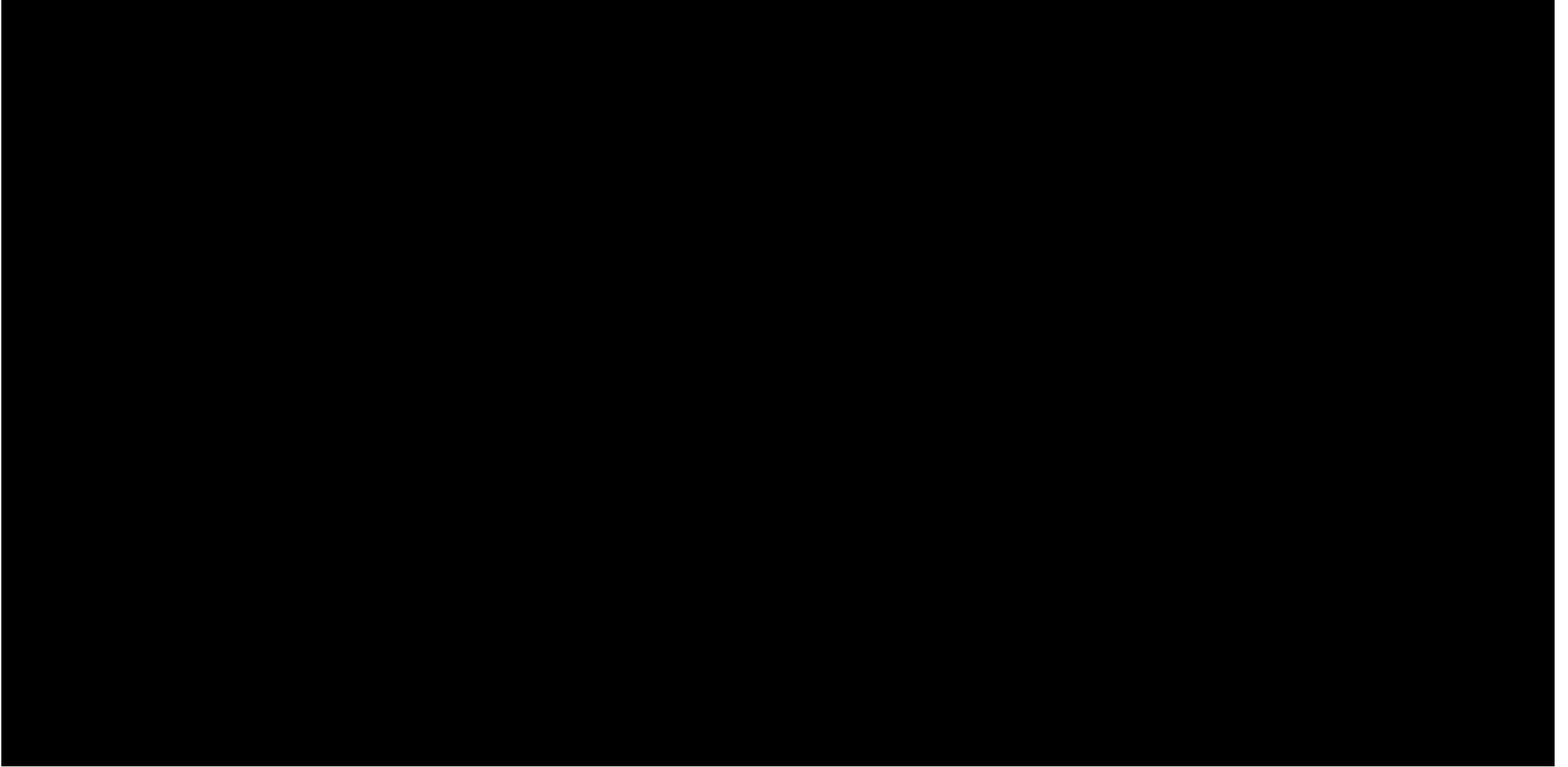
hagyományozás

kettős
mintázottság

*Az utazás néha nyelvi kérdés. Egész más színben tündököl a napod, amikor az "étkező"
szót a "restaurant" szóra cseréled."*

Dimitri Verhulst

MIMIKA





A hat alapérzelem

(Paul Ekman, 1980)



Öröm



Harag, düh



Bánat,
szomorúság



Félelem



Undor, nem tetszés



Meglepettség

MIMIKA



anger

- ① eyebrows down and together
- ② eyes glare
- ③ narrowing of the lips



contempt

- ① lip corner tightened and raised on only one side of face



disgust

- ① nose wrinkling
- ② upper lip raised



fear

- ① eyebrows raised and pulled together
- ② raised upper eyelids
- ③ tensed lower eyelids
- ④ lips slightly stretched horizontally back to ears



happiness

- A real smile always includes:
- ① crow's feet wrinkles
 - ② pushed up cheeks
 - ③ movement from muscle that orbits the eye



sadness

- ① drooping upper eyelids
- ② losing focus in eyes
- ③ slight pulling down of lip corners



surprise

- Lasts for only one second:
- ① eyebrows raised
 - ② eyes widened
 - ③ mouth open

TEKINTET

„A szem a lélek tükre.”

babonák világában is jelentős szerepe van a szemnek

bizonyos kultúrák szabályozzák, kinek mire van joga ránézni

a tekintet kommunikatív szerepe már a magasabb rendű állatoknál is megjelenik

hosszan kitartott szemkontaktus:

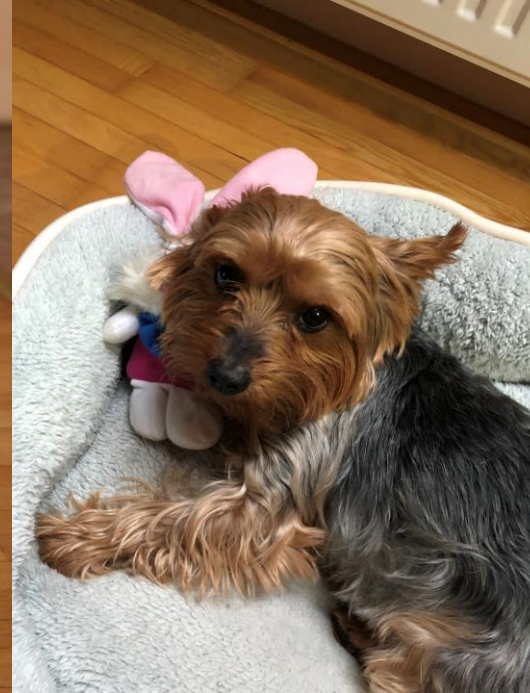
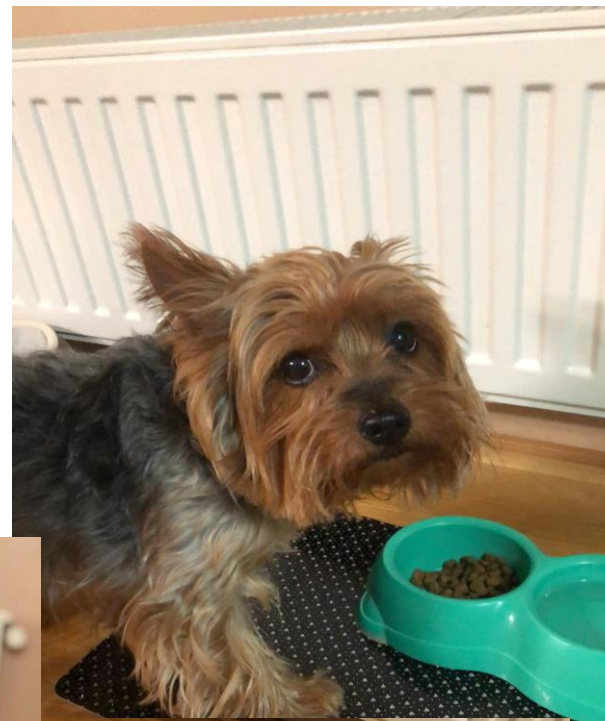
- intimitás
- agresszió

ha valaki lesüti a szemét

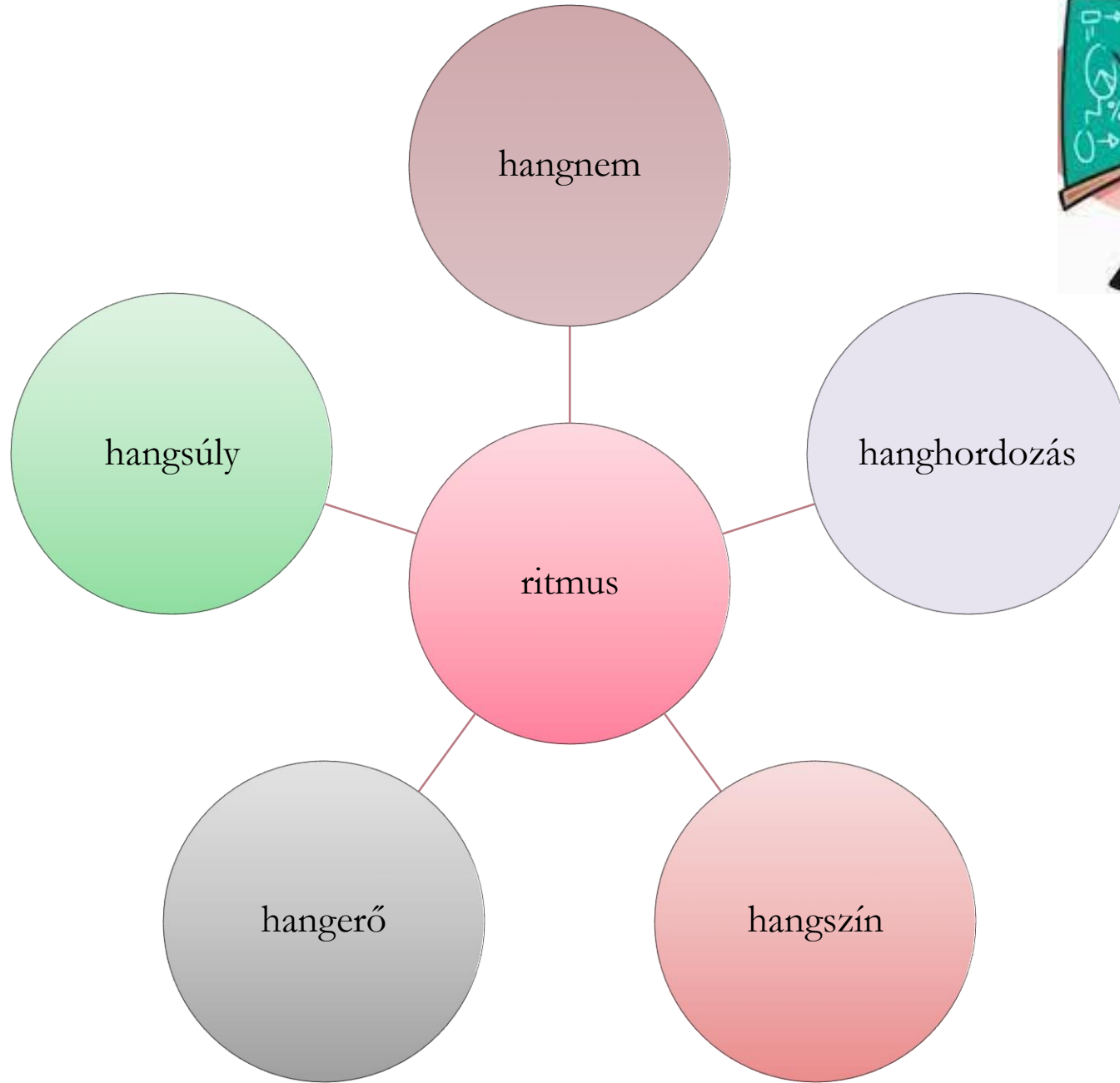
- behódolás
- szégyenkezés

a félrenézés: érdeklődéshiány, érdektelenség

szerepe lehet a társas érintkezés kezdeményezésében: ha valakire rátekintünk, és az visszanéz, az azt jelzi számunkra ő is kész a kapcsolatfelvételére. „szemezés”



VOKÁLIS CSATORNA



szó szerint ugyanaz a mondat,
ettől függően lehet kijelentő,
kérdő vagy akár felszólító is

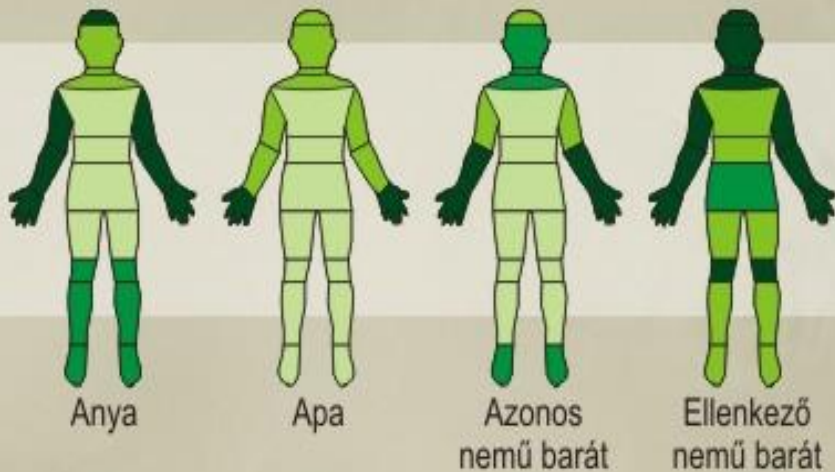
beszélő belső feszültségének
megváltozását

tükröződik általa az egyén
pszichés állapota

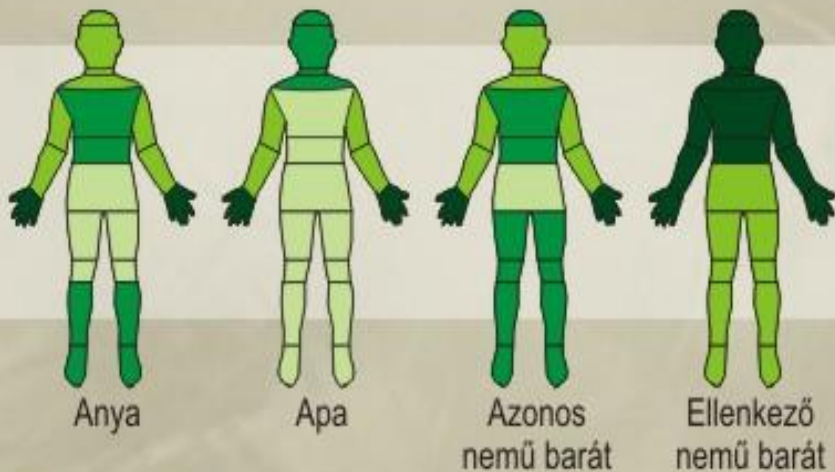
AZ ÉRINTÉS SZABÁLYAI

A női, illetve férfi test azon részei, melyeket megérinthet az anya, az apa az azonos nemű barát és az ellenkező nemű barát (Jourard, 1966, 229. o. nyomán)

NŐK



FÉRFIAK



0-25 % 26-50 % 51-75 % 76-100 %

Forgas, 1989

ÉRINTÉS

- a gesztusokkal rokon nem verbális csatorna
- jelentős szerepe van a szocializációban
- kulturálisan szabályozott

GESZTUSOK

UPTOWN FUNK – BRUNO MARS

PERCUSIÓN CORPORAL

CRISTINA ESTEBAN

KULTURÁLIS SZIGNÁLOK

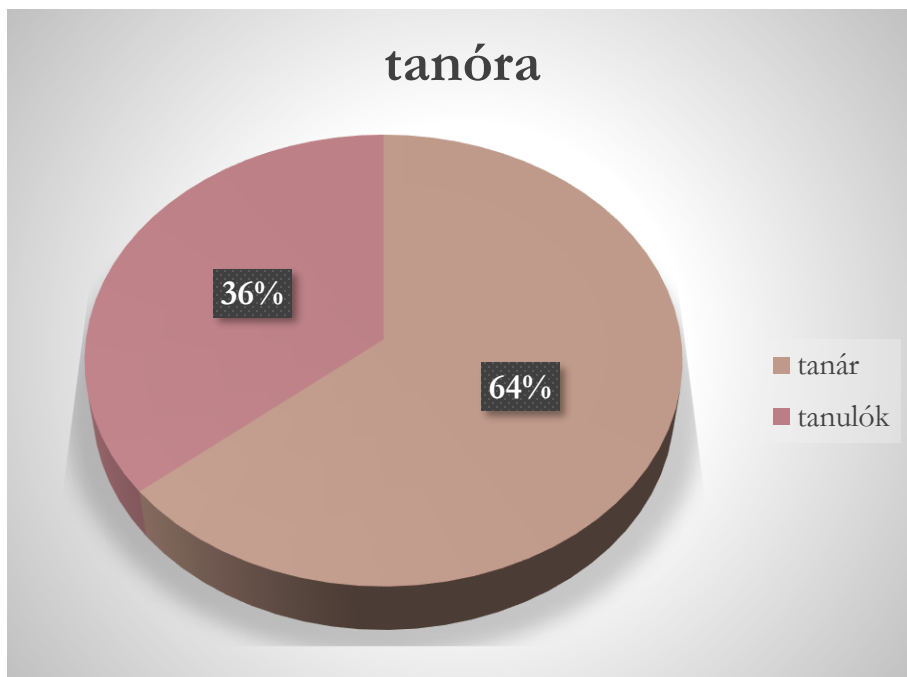


- = adott társadalmi, kulturális környezetben konszenzussal létrejött jelzések
- kifejezik az illető értékrendjét, társadalmi hovatartozását, identitását, ízlését
- a ruházat, a hajviselet, a különböző kitüntetések, rangjelzések, testdíszítő elemek

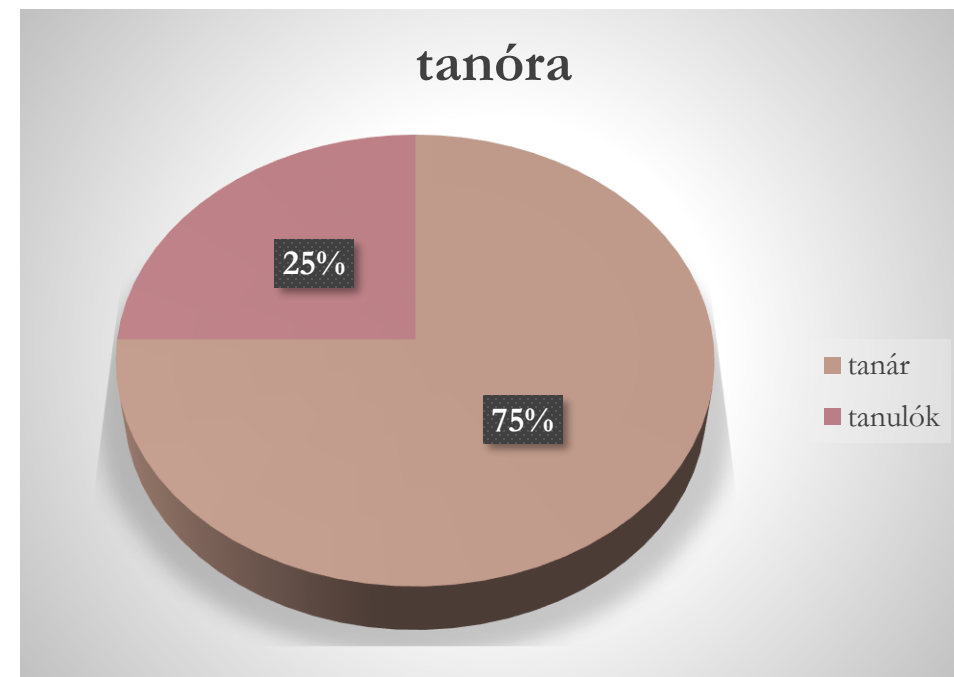


ISKOLAI KOMMUNIKÁCIÓ

1912 - Stevens



1960 - Barnes



FRONTÁLIS (hagyományos) oktatás:

- erősen szabályozott, strukturált
- aszimmetrikus

Hallgatók aktivitásának
növelése

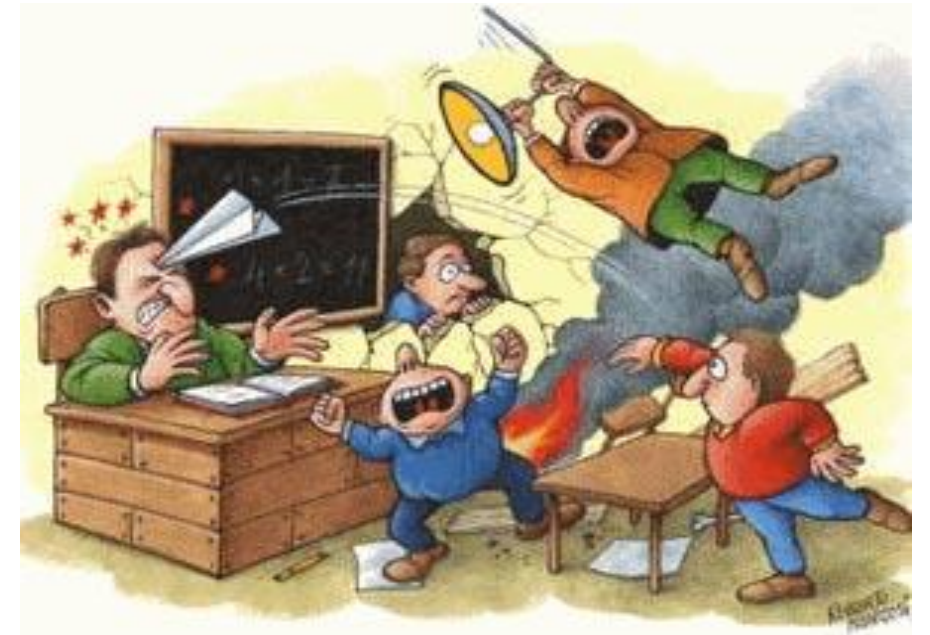
Kooperatív technikák

A JÓL KOMMUNIKÁLÓ TANÁR JELLEMZŐI

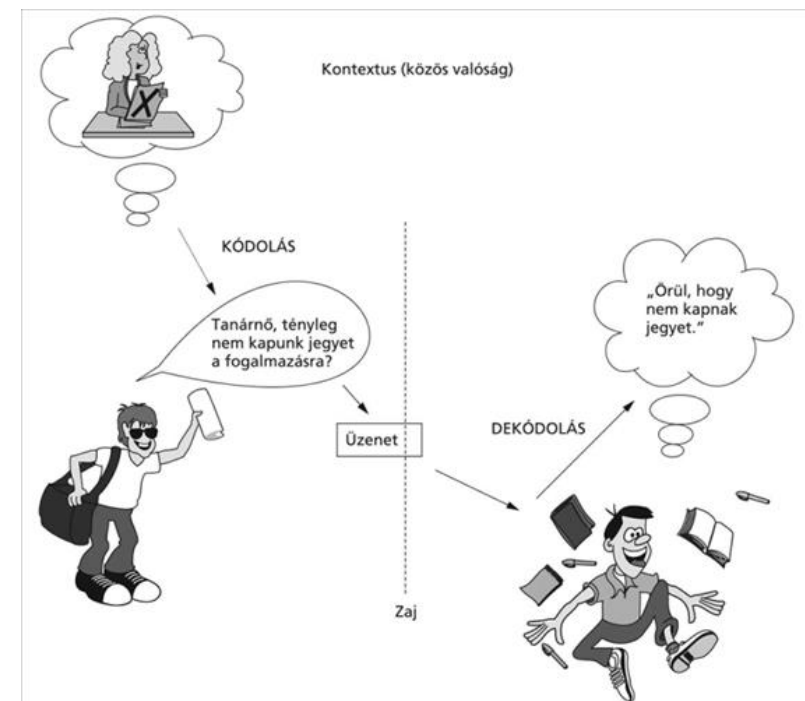
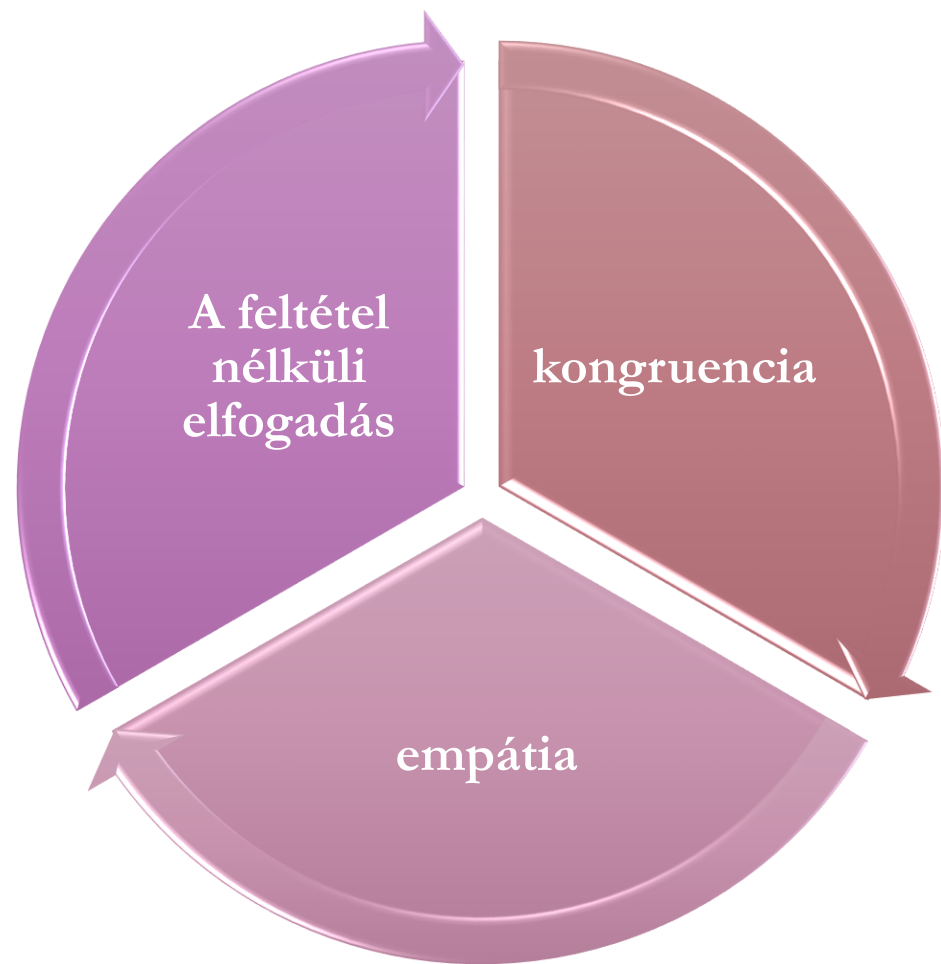
közlőképesség

a hallgatók
életkori és egyéb
sajátosságainak
ismerete

elfogadó vagy
elutasító attitűd



A SIKERES TANÁRI KOMMUNIKÁCIÓ JELLEGZETESSÉGEI



empátiás odafordulást nehezíthetik:

- a saját előadásra való kommunikáció
- tanári kompetenciába vetett hit megrendülése
- „burn out” szindróma

KOMMUNIKÁCIÓS SERKENTŐK

**1. Passzív hallgatás,
csend**

2. Megerősítő reakciók
(bólogatás, hümmögés)

**3. “Ajtónyitogatás”,
beszédindítás**
(“hallgatom, figyelek”)

4. Aktív hallgatás (más
szóval értő figyelem)

5. Visszacsatolás
(ismétlés, újrafogalmazás,
összefoglalás, sűrités, egyes
elemek kiemelése, a közölt
gondolatokhoz társuló
érzelem megfogalmazása)

6. Tisztázó kérdések
(melyek a helyzet jobb
megismerésére irányulnak)

7. Nyitott kérdések
(amelyek nem egyszavas:
„igen”, „nem” választ
igényelnek)

**8. Képek és
szimbólumok**

**9. Én-feltárulkozás, én-
üzenet**

KOMMUNIKÁCIÓS GÁTAK

1. Parancs, utasítás,
irányítás,
figyelmeztetés,
fenyegetés

2. Prédikáció,
megleckéztetés,
“kellene”, “jobb
lenne, ha ” típusú
mondatok

3. Tanácsok,
megoldási javaslatok

4. Tanítás, kioktatás,
logikus érvelés

Bírálat, kritika,
helytelenítés, biztatás

6. Dicséret,
egyetértés, pozitív
értékek visszajelzése

7. Szidás,
megbélyegzés,
kifigurázás

8. Értelmezés,
elemzés,
megállapítás

Bírálat, kritika,
helytelenítés, biztatás

9. Biztatás,
rokonszenv,
vigasztalás,
támogatás

10. Kérdeztetés,
vallatás

11. Visszavonulás,
kizökkentés,
gúnyolódás,
humorizálás, a
figyelem elterelése

KOMMUNIKÁCIÓS STÍLUSOK

- *Határozottság*
- *Magabiztosság*
- *Önérvényesítés*
- Megvédi jogait anélkül, hogy mások jogait sértené
- Eléri célját anélkül, hogy másoknak ártana
- Igények, kívánságok, vélemények, érzések és meggyőződések őszinte módon való kifejezése



- *Félelem az agresszivitástól*
- *Félelem az asszertív viselkedés kellemetlen következményeitől*
- *Önmagunk alulértékelése*
- *Tévesen értelmezett udvariasság, segítőkészség*
- *A személyes jogokról a „béke kedvéért” való lemondás*
- *Szorongás a negatív következmények miatt*
- *Az aktív tevékenységre, akcióra való készség hiánya*

- Gyengeség, fenyegetettség érzése
- Az agresszió hatékonyságának hite
- A múlt érzelmi tapasztalataira való túlreagálás
- Korábbi passzivitás
- Tévesen értelmezett magabiztosság és önértékelés
- Még ki nem fejlesztett asszertív készségek

A viselkedéstípusok kommunikációs mintái

PASSZÍV

hosszú elkalandozó mondatok

töltelékszavak

mentegetőzés

engedélykérés

„kellene, illene”

saját szükségletek lekicsinylése

ASSZERTÍV

rövid, tiszta beszéd

kérdések

én-szükségletek
„azt szeretném”

tények és vélemények
megkülönböztetése

javaslatok (nem tanácsadás)
Hogyan lehetne?

saját szükséglet kimondása,
rákérdezés a másikéra

AGRESSZÍV

közbevág

„én”- kijelentések, „az én
véleményem”

dicsekvés

vélemény mint tény

fenyegetőző kérdések

másik szükségletének
lekicsinylése

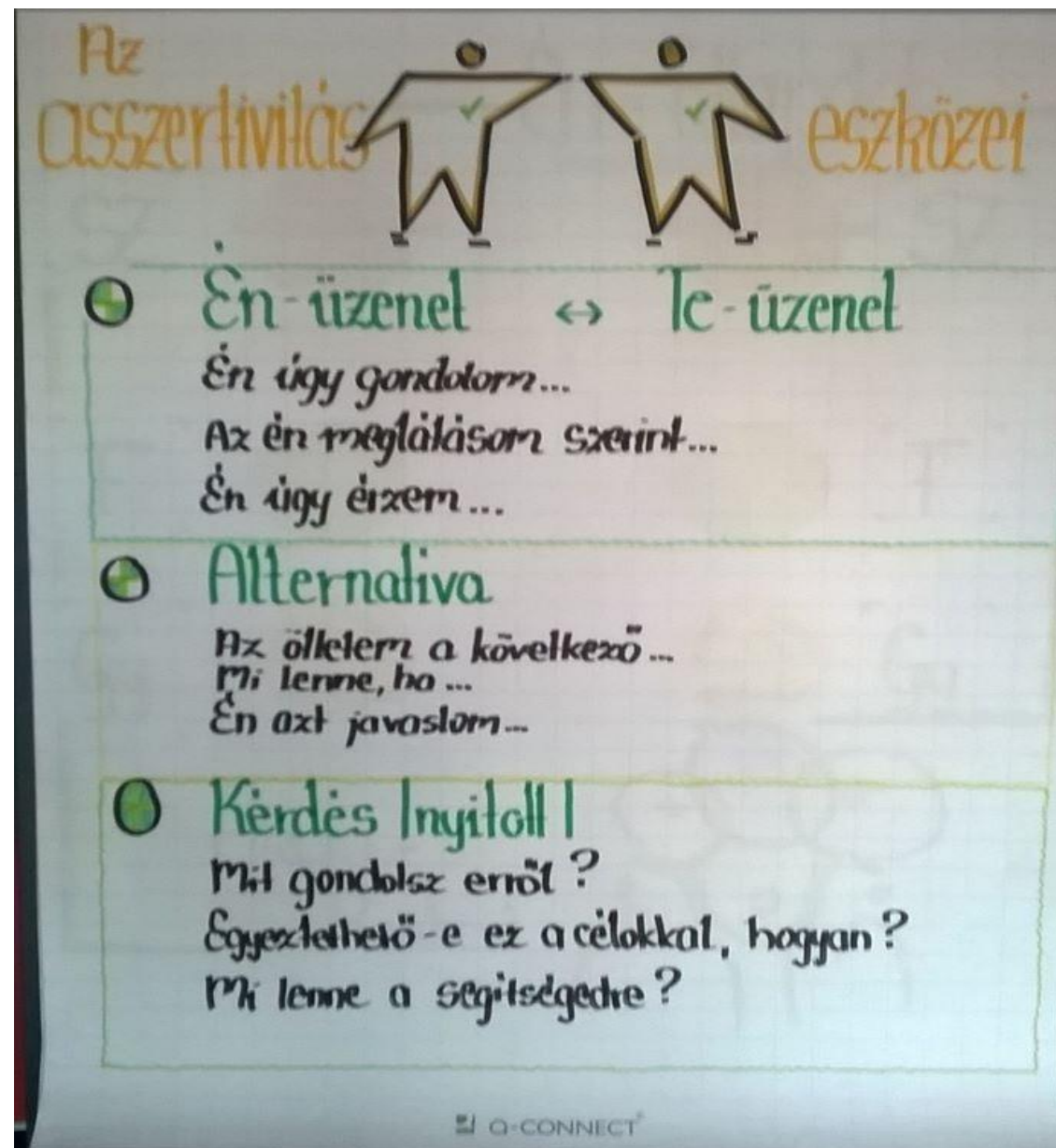
ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

Az asszertív viselkedés verbális megnyilvánulása:

- Egyszerűen fogalmazott, lényegre törő, rövid, direkt, én-típusú közlések: „Én úgy gondolom...” „Véleményem szerint...”
- Lehetőséget ad a másik fél számára, hogy ő is kifejtse véleményét
- Kiegészítendő, ösztönző nyitott kérdéseket használ: „Mit gondolsz ezzel kapcsolatban?”, „Összeegyeztethető ez az elképzelésekkel?”,
- Tények és vélemények megkülönböztetése.
- Problémamegoldó attitűd:
 - Felvetések megfogalmazása
 - Javaslatok megfogalmazása
 - Saját szükséglet kimondása, rákérdezés a másikéra.

Az asszertivitás nem verbális megnyilvánulása:

- A kiegyensúlyozott beszéd
- A hang ereje
- A beszéd folyékonyága
- Szemkontaktus
- Gesztusok
- Testtartás
- Mimika





A KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉG FEJLESZTÉSE

EGYÉNI FEJLESZTŐ MÓDSZEREK

1. önmegfigyelés:

- olyan „közvetlen tapasztalás, amelynek tárgya a megfigyelő valamely saját élménye”
- vonatkozhat: jelenlegi élményekre + múltbeli tapasztalásokra (retrospektív megfigyelés)
- előnye: saját magunknál senki nem férhet hozzá jobban saját lelki tartalmainkhoz
- hátránya: szubjektivitás + Ø külső kontroll
- hatékonyságának növelés: naplóírás

2. az ismeretterjesztő, nem kizárólag a szakemberek számára érthető szakirodalom tanulmányozása

KÉT SZEMÉLYES HELYZETEN ALAPULÓ MÓDSZEREK ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI

Fejlesztő beszélgetés

- Célja:
 1. Önvizsgálatra készíti a segítségkérőt, önmagát, másokhoz fűződő kapcsolatait, motívumait, szükségleteit illetően.
 2. Önfeltárássra készítet, képességeinket, készségeinket, személyes erőforrásainkat illetően. Így a segítségkérő felismerheti saját értékeit, ezáltal is fokozva önbecsülését.
 3. Az önirányítás, a felelős döntéshozás, a tervezés képességének fejlesztése.
- a segítségkérő saját maga gondolja végig alternatív lehetőségeit, saját maga jut el egy olyan döntéshez, ami számára megfelelő
- Ø csússzon át csevegésbe
- Ø szónoklat, vagy rábeszélés legyen
- Ø számonkérés, „kihallgatás”

KÉT SZEMÉLYES HELYZETEN ALAPULÓ MÓDSZEREK ÁLTALÁNOS JELLEMZŐI 2.

Tanácsadás, konzultáció

- Olyan problémák esetében használatos, amelyeket az egyén nem tud megoldani, amelyekhez nincs elég információja, rálátása.
- A tanácsadás során a terapeuta célja nem az, hogy valamire rábeszélje a tanácsot kérőt, hanem, hogy segítséget nyújtson az alternatív megoldási módok felismeréséhez, a saját döntés meghozatalához.

Pszichoterápia

- azok az emberek szoktak ehhez a módszerhez fordulni, akiknek a problémái már túlmutatnak az egészséges lelki élet határain,
- olyan egyéneknek is ajánlható, akik nem betegek, de szeretnék önmagukat fejleszteni, jobban megérteni

Preventív relaxáció

- a terapeuta relaxációs technikát, általában autogén tréninget tanít egészséges embereknek. Az autogén tréninget lehet egyénileg vagy csoportosan is alkalmazni.
- Ezek olyan pszichoszomatikus gyógyító eljárások, amelyek az izomtónus szabályozásán alapulnak.
- Testi gyakorlatok segítségével, idegrendszeri kapcsolási mechanizmusok közvetítésével érjük el a „lelki nyugalmat”, kiegyensúlyozott közérzetet.
- Ez fiziológiai, élettani szinten is pihentető, regeneráló hatású, amelyhez pszichológiai szinten kellemes érzelmi állapot, feszültségmentes nyugalom társul