

A feladatok elvégzésének határideje: 2021.03.31 12:00, a határidőt legyetek kedvesek betartani! Pótlásra lehetőség nincs! Az elmaradt feladatok következménye, kivétel nélkül az elégtelen érdemjegy.

1. Olvasd el az összefoglalás című bekezdést! Készíts belőle egy rövid vázlatot!
2. A kutatók szerint mire használjuk elsősorban a verbális kommunikációt?
3. A verbális, vagy a nonverbális kommunikáció formája a gyakoribb?
4. Milyen részekre oszthatjuk a kommunikáció csatornáit?
5. Hogyan oszlik meg a közlésrendszer százalékosan?
6. Melyek a nem verbális kommunikáció elemei?
7. A tekintet hogyan nyilvánul meg a nem verbális kommunikációban? Írj 3 példát!
8. A mimika hogyan nyilvánul meg a nem verbális kommunikációban? Írj 3 példát!
9. A gesztusok hogyan nyilvánul meg a nem verbális kommunikációban? Írj 3 példát!

17-18. Hét – (szakmai) Társadalomismeret- VI. METAKOMMUNIKÁCIÓS ISMERETEK

ÖSSZEFOGLALÁS

A kommunikáció folyamata kölcsönösségen alapul. Kommunikáció nélkül nincs társadalom. Az egyén érvényesüléséhez elengedhetetlenül fontos a mondanivalók, az üzenetek cseréjének hatékony és tökéletes ismerete. A kommunikáció fogalma: olyan alapvető, szociális folyamat, amelyben az üzenetek szabályozott cseréje zajlik. Életünk minden területén kommunikáció zajlik. A kommunikáció szereplői: a kommunikátor vagy közlő és a címzett vagy befogadó. A kommunikáció szintjei: direkt, indirekt. A kommunikáció síkjai: tartalmi → információ átvétel, amikor elmesélünk egy történetet vagy integetünk valakinek. Kapcsolati → érzelmi viszony, amikor egy vicces jeleneten nevetünk, vagy rámosolygunk a barátunkra. Alapformái, csatornái: Verbális, ez lehet a beszéd vagy az írás. Nonverbális, összefoglaló néven testbeszéd: mimika, tekintet, vokális kommunikáció, gesztusok, testtartás, proxémika, kronémika. A kommunikációs zajok: (redundancia) a kódolt hír torzulását eredményező, más forrásból eredő jelek. Ilyenek lehetnek a fizikai, a pszichológiai és a szemantikai zajok. A kommunikációban a viselkedésünknek és mondanivalónknak összhangban kell lenni, különben elveszítjük környezetünk bizalmát. Kongruenciának a hitelességet nevezzük, azaz, hogy a szavak a tettekkel összeesengjenek. Akkor hiteles - kongruens- a kommunikáció, ha a beszéd tartalma és a nem verbális üzenetek tartalma (arcjáték, gesztusok) megegyezik. Az üzenetváltás akkor működik eredményesen, ha: megfelelő szituációban jön létre, nyílt és őszinte, kongruens, az

üzenet továbbítása megfelelő, a kommunikátorok ismerik egymás „kvalitásait”, aktív figyelem, van érzelmi támogatás. Fontos a visszajelzés. A kapcsolatfelvétel a kommunikáció része és az egész folyamat stílusának, hangnemének meghatározója lehet. A személyes hangú, magán nyelvi kommunikációt a magánéleti szövegtípusokba, a hivatalos nyelvi kommunikációt pedig a közéleti szövegtípusokba soroljuk. A magánéleti szövegtípusoknak sokféle variációja lehet. Ide sorolunk mindent, ami a hétköznapi, mindennapi kommunikációban előfordul például kérés, beszélgetés, pletyka, felelet. A hivatalos kommunikáció során a partnerek közötti társadalmi viszony a meghatározó. A nyelv felhívó szerepe kerül előtérbe és hiányzik az érzelmet kifejező funkció. Lehet írásbeli vagy szóbeli, például kérelem, jegyzőkönyv, értesítés vagy beszéd, kiselőadás, felszólalás, köszöntő.

VI. METAKOMMUNIKÁCIÓS ISMERETEK

6.1. A testbeszéd helye és szerepe a kommunikációban

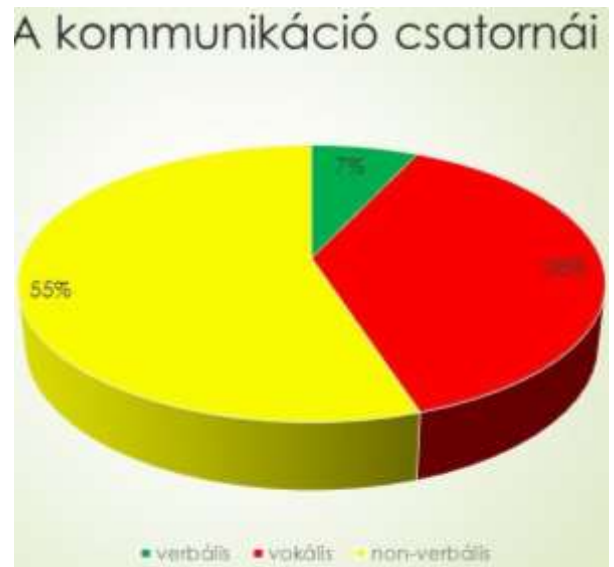
Az első találkozás során nagyon hamar meg tudjuk ítélni beszélgetőtársunk alapvető vonásait. Például szimpatikus vagy nem, mennyire barátságos, mennyire közvetlen, kicsit durva vagy nagyon szerény. A kutatók szerint a beszéd (a verbális kommunikáció) elsősorban információközlésre használt kommunikációs forma, a testbeszéd (a nonverbális kommunikáció) az egymáshoz való viszonyt mutatja meg. Bizonyos helyzetekben a nonverbális eszközök helyettesítik a szavakat. Például integetés a köszönést. Az emberek a kommunikációs folyamatban jellemzően nem figyelnek a saját testük által leadott üzenetekre, mert ezek többnyire ösztönös mozdulatok vagy az arcon megjelenő fintorok. A mondanivaló érzelmi alátámasztása vagy éppen cáfolata, a hangszínen is érezhető, sokan észre sem veszik, hogy amit mondanak ellentmondásban van azzal, ahogyan mondják. Talán furcsán hangzik, mégis igaz, hogy az egyén nonverbális eszközeinek segítségével több információt, üzenetet küld magáról, mint beszéd útján. Vitathatatlan, hogy a nyelvi, verbális csatornák tartalmazzák a tömörebb, pontosabb üzenetközvetítések lehetőségeit, mégis a nonverbális csatornákon közvetített üzenetek számaránya több mint kétszeresére tehető. Egyes kutatók megfigyelése szerint az emberi kommunikáció verbális és nonverbális területének aránya százalékos viszonyításban 35-65% körül mozog. Bizonyos temperamentumú népeknél ez az arány akár 20- 80%-os viszonyt is kifejezhet. A nem verbális üzenetek szerepének bizonyítására több kísérletet is végeztek a téma kutatói. Forgács József, kortárs magyar-ausztrál szociálpszichológus A társas érintkezés pszichológiája című könyvében leírja Michael Argyle (brit szociálpszichológus) és munkatársai vizsgálatát. Mindkét esetben a megfigyelőknek olyan emberekről kellett benyomás alapján véleményt kialakítani, akik a verbális és a nem verbális jeleikben ellentmondó, illetve egymással összhangban álló üzeneteket kommunikáltak. Az egyik kísérletben olyan felvételt mutattak a résztvevőknek, amelyben az előadónő felsőbbrendű attitűdöket kommunikált szóban, miközben nonverbális jelzéseiből az alárendelődés volt kiolvasható. Konkrétan szavakkal: „Kétlem, hogy önök meg fogják érteni ezt a kísérletet stb.” - miközben nem verbálisan belenyugvó, zavart mosoly, lecsüggesztett fej, enyhén felhúzott váll, ideges, tetszeni vágyó beszédhang jellemezte. A második kísérleti feltételben pont fordítva, a verbális csatornán keresztül üzente az alárendelődést és a nem verbális csatornán a felsőbbrendű viszonyulást. A két további vizsgálatban mindkét csatornán, egymással összhangban a felsőbbrendű, illetve az alárendelő

attitűdöket kommunikálta az előadó. A végeredmény szerint a verbális üzeneteknél sokkal hatékonyabbak voltak a nem verbális üzenetek. Hasonló eredményeket kaptak abban a vizsgálatban is, amelyben barátságos és barátságtalan attitűdök kommunikációja szerepelt. Tehát abban az esetben, ha a szóbeli és a nem verbális jelzések ellentmondanak egymásnak, inkább a nem verbálisnak hiszünk, azt tekintjük a valódi üzenet hordozójának. Kevesebb tudatos kontroll irányul erre a csatornára, és ösztönösebben küldjük és fogadjuk ezeket a jeleket. A hitelesség alfejezetben 4.3 már beszéltünk ennek jelentőségéről.

A közlésrendszer megoszlása százalékosan:

- A verbális, elsősorban szóbeli 7%,
- A nem verbális, konkrétan: a tekintet, mimika, gesztusok, proxémika, tárgynyelv, testtartás, kronémika és érintések 55%,
- A vokális, ideértve a hangszín, hangsúly, hanghordozás és nem beszédhangok (aha, ühüm), 38%.

A társas érintkezésekben a nem verbális üzenetek küldésének és dekódolásának képessége kiemelten fontos a sikeres szociális interakció szempontjából. Ezen készségek hiánya alkalmazkodási zavarokat, meg nem értést és elszigetelődést eredményezhet.



A nem verbális csatorna részletezve:

Tekintet

- Az emberi kommunikációban kitüntetett szerepe van, gondolati tartalmakat és érzelmeket is közvetít.
- Indulat vagy erős érzelem hatására a pupilla kitágul. A tekintet iránya és a tekintettartás mindig üzenetet hordoz.
- A mi kultúránkban íratlan szabály, hogy a szemébe kell nézni annak, akivel beszélünk.
- A szemkontaktus keresése a figyelem, érdeklődés, kíváncsiság jele.
- A szemkontaktus hiánya zavart, szégyent jelent.
- A hosszan tartott szemkontaktus feszültséget okoz.
- Képet ad arról, hogy a másik mit érez, a benyomáskeltés fő bázisa.
- A tekintet nonverbális jelként nagyon függ az adott kulturális környezettől. Például a keleti kultúrákban a tekintettartás a tiszteletlenség jele, ha két különböző nemű vagy életkorú egyén között történik.

Mimika – arcjáték

- Érzelmeket közvetítő nonverbális jel.
- Sok izom mozgatja arcunkat, és ez a mozgás többnyire akaratlan, nehezen tudjuk irányítani.
- A hét érzelmi megnyilvánuláson kívül, kortól és kultúrától független. Ezek az érzelmek az öröm, a szomorúság, a harag, a félelem, a meglepetés, az undor és az érdeklődés. Az előbbi érzelmek egységesen jelennek meg például egy európai kislány és egy afrikai idős férfi arcán.

Gesztusok

- A fej, a karok, a vállak, az ujjak tartásának és mozdulatainak jelentése.
- Kulturálisan jelentős az eltérés a különböző népek között. Például az iszlám vallásúak körében a felfelé fordított kézen az ujjak felfelé mozgatása - azaz „gyere gesztus” - sértés.
- A gesztus lehet önálló, vagy kapcsolódó gesztus.
- Egy részük tudatos, más részük öntudatlan jelzés.
- Vannak csoportok számára kialakított gesztusnyelvek, például bűvárok jelrendszere.
- Testtartás
- Az emberi testtartás, a mozgások és cselekmények üzenetei.
- Statikus az ülés vagy az állás, dinamikus a felállás, járás vagy futás.
- A testtartás árulkodik az egyén érzelmi állapotáról, aktuális hangulatáról. (pl. össze van roskadva)
- Sok illemszabály vonatkozik a testtartásra.
- Viszonyt, álláspontot, szubjektív értékelést fejezhet ki.
- Különböző szerephelyzetekben meghatározott testtartás kívánatos. (pl. egy felnőttel beszélgetve a gyermek nem maradhat ülve.)