



Seres Ambrusné

Kommunikációs alapismeretek I.



A követelménymodul megnevezése:

Interakció az egészségügyi ellátásban

A követelménymodul száma: 2321-06 A tartalomazonosító száma és célcsoportja: SzT-003-50



KOMMUNIKÁCIÓ ALAPISMERETEK I.

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Írjon le egy esetet, amikor ismeretlen emberekkel kellett kapcsolatba lépnie, az alábbiak szerint:

- hogyan köszönt,
- mit kérdezett vagy mondott először,
- milyen volt a fogadtatása,
- s hogyan reagált ezután

Például: Egy társaságban megtetszett egy lány. Odamentem, és megjegyeztem, hogy én nem ismerek itt senkit. Ezután megkérdeztem, ő hogyan került oda ...

Az idegennel való kapcsolatteremtés kezdetén általában a kezdeményező megfogalmazza a célját. Például: Ne haragudjon, meg tudná mondani, hány óra van? (Cél: szeretném megtudni, mennyi a pontos idő.)

Előfordulhat ugyanakkor, hogy a megfogalmazott cél csupán ürügy az ismerkedésre. A fenti esetben például az, hogy megtetszett valaki, de ezzel nyíltan nem lehet odamenni hozzá.

M:

Mondjon olyan esetet, amikor hasonló ürüggyel közeledett máshoz!



Mondjon olyan eseteket, amikor Önhöz közeledtek hasonló ürüggyel!



Volt-e olyan eset, amikor azonnal „átlátott a szitán”, azaz felfedezte az igazi szándékot? Ha igen, miből?¹



- ¹ Papp Ágnes: Mit, kinek, hogyan? Polifon kiadó 1992.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

KOMMUNIKÁCIÓ

A szó eredete szerint:

- communico (ige): közöl, közössé tesz, megoszt
- communicatio (fn.): közzététel, gondolatok közlése

Jelentése:

- általánosabb értelemben: információátvitel, információcsere valamilyen jelrendszer (pl. nyelv) segítségével
- szűkebb értelemben: az emberi gondolatok cseréje

A kommunikáció tulajdonképpen közlés, kapcsolat, megértés két ember között. Alapvető szociális jelenség; olyan egymás közötti kapcsolat, melynek tartalma az információ cseréje. Az információt kommunikációs eszközök közvetítik jel formájában.

A kommunikáció folyamat nem más, mint bizonyos információk közlése, cseréje.

Az első információ elméletet Shannon dolgozta ki 1948-ban. Shannon szerint az információ a várhatótól való eltérés. Csak az a valódi információ, amely csökkenti a bizonytalanságot. Az információt jel közvetíti.

A jel többféle lehet:

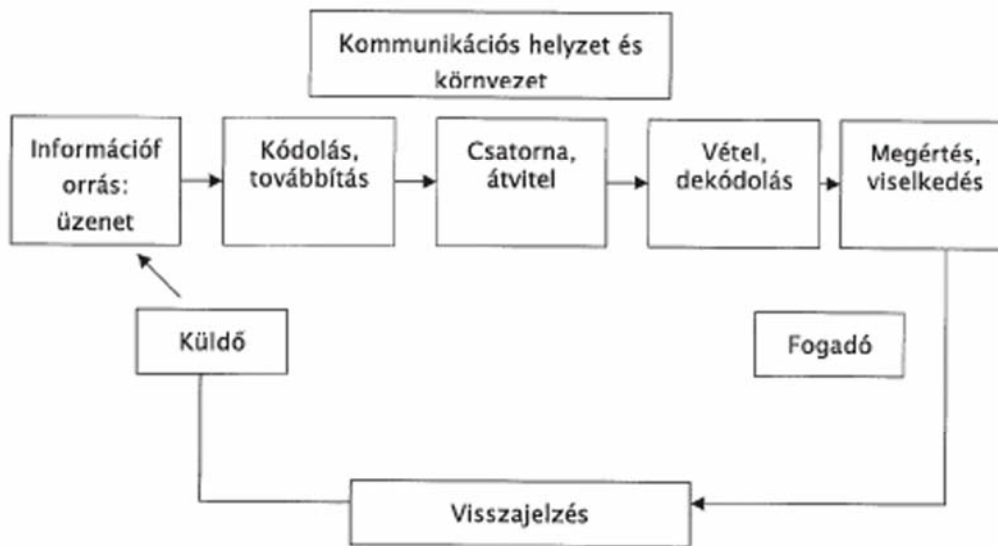
- Természetes jel (hangadás),
- Kópia (ujjlenyomat),
- Szimbolikus vagy mesterséges (betű, szám)

A jelek jelrendszerré kapcsolódnak. Ilyen jelrendszerek pl.: a beszéd, írás, és más jelrendszerek. A jeleket kommunikációs eszközök bocsátják ki.

1. A kommunikációs folyamata, résztvevői

A feladó egy meghatározott kód (jelrendszer) segítségével formába önti (kódolja) az információt (üzenetet), ami egy csatornán keresztül eljut a címzetthez (vevő), aki dekódolja azt.

A KOMMUNIKÁCIÓ FOLYAMATÁT, ÉS SIKERÉT BÁRMELY TÉNYEZŐ ALAPVETŐEN BEFOLYÁSOLHATJA!



1. ábra A kommunikáció ábrázolása az adó és a vevő között zajló aktív folyamatként

2. A folyamat résztvevői:

Feladó (adó):

- akitől az üzenet származik
- aki valamilyen információt kíván továbbítani
- az információtovábbítás érdekében kódolást végez

Vevő (címzett):

- akinek a feladó az üzenetet szánja
- aki a közleményt észleli
- a kód ismeretében megfejti az üzenetet

üzenet (közlemény):

- maga az információ, amelyet a feladó továbbítani kíván
- a kódolás eredményeképpen jön létre → jelekből áll
- tartalmaz tudati képeket, érzelmi és indulati elemeket
- tükrözi a feladó célját, akaratát, belső állapotát

adás

- az üzenet eljuttatása a feladótól a vevőig

visszacsatolás

- a vevő reakciója az adó közleményére
- nem szükségszerű!

csatorna

- az a fizikai közeg, melyen keresztül a közlemény eljut a feladótól a vevőig
- pl. levegő, telefonvonal, internet

környezet

- az a közeg, ahol a kommunikáció zajlik

csatornazaj

- a kommunikációt zavaró tényezők
- ideális esetben nem jelenik meg
- pl. telefonvonal hibája, történelmi idő

kód

- megállapodás szerinti jelek rendszere
- segítségével az információ formába önthető és továbbítható üzenetté válik

kódolás

- az a folyamat, melynek során az információt formába öntjük, „megfogalmazzuk”

A kommunikáció társas folyamat, résztvevői intraperszonális és interperszonális módon lépnek egymással kapcsolatba. A folyamat dinamikus, az üzenetek jelentését együtt tárgyalják meg a résztvevők. A kommunikáló emberek tudatosan vagy öntudatlanul figyelnek a kommunikáció egyes elemeire. A szokásos beszélgetés során nem törődnek minden kézmozdulat vagy szó jelentésével.

A természetes, szabad és – ha kell – tudatosan irányított kommunikáció keretében figyeli meg a folyamat egyes elemeit.

A téma készíti az egyik személyt, hogy a másikkal kommunikáljon.

A kommunikáció témája lehet tárgy, tapasztalat, érzelem ötlet vagy cselekedet. Az interakció témáját tudatosan irányító személy gondosan építi fel és szervezi meg a mondanivalóját.

A küldő az a személy, aki az interperszonális kommunikációt kezdeményezi. Ez a szerep többször is felcserélődhet is eredeti küldő és a befogadó között.

Az üzenet a küldő által kibocsátott vagy kifejezett mondanivaló. Az üzenet akkor hat a legjobban, ha világos, jól felépített, és a befogadó számára ismerős módon fejezik ki. Az üzenet lehet verbális vagy nem verbális.

Az üzenetet valamelyik kommunikációs csatornán küldik. A csatorna közvetítésének útja, pl. a látás, a hallás és a tapintás. Az üzenetet küldő arckifejezése látható módon adja át a másoknak a mondanivalót. A kimondott szó a hallás csatornáján halad át. Ha valaki a kommunikációs során kezével érinti meg a másikat, a tapintás csatornáját használja fel. Vizsgálatok szerint, az egyén a hallott szöveg 5%-, az olvasott szöveg 10%-ára, a látottak 30%-ára, a megvitatt dolgok 50%-ára, a megtett dolgok 70%-ára és a másoknak tanított dolgok 90%-ára emlékezik vissza.

A befogadó az a személy, akinek az üzenetet elküldték. A hatékony kommunikációhoz a fogadónak éreznie kell az üzenetet, és a tudatába is el kell jutnia. Az üzenetet a befogadó így magáévá teszi, ez pedig válasza ösztönzi őt. Minél több közös vonás van a küldőben és a befogadóban, annál valószínűbb, hogy az üzenet célba ér.

A környezet az interakció fizikai és érzelmi légkörét jelenti. A hatásos kommunikációhoz a környezetnek kényelmesnek kell lennie, meg kell felelnie a résztvevők igényeinek

A kommunikáció folytonos és kölcsönös. A befogadó visszajelzi (feedback) az üzenet vételét a küldőnek. A visszajelzésből kiderül, megértette-e az üzenet értelmét. A kommunikáció pusztán szándéka nem szavatolja az üzenet pontos megértését. A befogadó verbális és nonverbális reakciója jelzi vissza és hozza tudomásra a küldőnek, megértette-e mondanivalóját a másik. A küldő és a befogadó szerepe két ember közötti interakcióban fel-felcserélődik. A kommunikáció kölcsönös volta miatt a modell könnyen leegyszerűsíti a bonyolult folyamatot.²

3. A kommunikáció típusai

Közvetlen, ha a kommunikáció két személy között folyik. Az információcseréhez különböző kommunikációs eszközöket használunk, pl.: hang, gesztus, mimika.

- Szándékos,
- Nem szándékos

Közvetett a kommunikáció, ha az információt valamilyen jel közvetíti, pl. telefon, levél.

4. Az emberi kommunikáció csoportosítása:

A kommunikációban résztvevő személyek száma szerint:

- intraperszonális (belső) kommunikáció: pl. tanulás, gondolkodás, lelki folyamatok feldolgozása

² Patricia A. Potter – Anne Griffin Perry: Az ápolás elméleti és gyakorlati alapjai Medicina Könyvkiadó Rt. 1999.

- interperszonális (személyek közötti) kommunikáció: pl. egyének közötti kapcsolatteremtés és annak fenntartása
- nyilvános kommunikáció: nagyszámú csoporttal való interakció

5. Kommunikáció csatornái:

- Verbális,
- Nem verbális,

Verbális kommunikáció

A szóbeli kommunikáció alapja a nyelv: a beszéd. A beszédet a munkamegosztás, az emberek közötti együttműködés teszi szükségessé, mely egyben a gondolkodás eszköze is.

A nyelvet az adott közösség által használt és megértett szavak, kiejtésük és kombinációiknak a módszere adja. A nyelv sajátos jelentést közvetítő kódrendszer. Egyetlen szó hozzáadása teljesen megváltoztathatja a kifejezés vagy a mondat értelmét. A nyelv használata csak akkor eredményes, ha a küldő és a befogadó is világosan érti az üzenetet.

Nem verbális kommunikáció

A nem verbális kommunikáció üzenet közvetítése szavak nélkül. Az összetalálkozó emberek beszéd nélkül is kommunikálnak. A nem verbális kommunikáció az igazi érzések pontosabb kifejezésének tekintik, mert az ember kevésbé uralkodik nem verbális reakcióin. A kézmozdulat olykor fontosabb jelzéssel bír, mint a szó. A nem verbális jelzéssel az ember könnyebben ítéli meg, megértette-e a másik szóbeli mondanivalóját. A nem verbális és verbális kommunikáció szorosan összefügg. A nem verbális utalás kiegészíti a verbális közlés tartalmát.

A nem verbális kommunikáció, mely magába foglal minden olyan üzenetet, mely analógiás kód által fejezhető ki:

- Mimika,
- Tekintet,
- vokális,
- mozgásos: gesztusok
testtartás
térből szabályozás

Metakommunikáció

Metakommunikációnak nevezik a kommunikációs folyamatban a nem verbális jelek használatát. Fajtái: mimika, vokális kommunikáció, tekintet, mozgásos kommunikáció, testtartás, térből.

KOMMUNIKÁCIÓS ALAPISMERETEK I.

A metakommunikáció üzenet az üzeneten belül, egyrészt a küldő saját magával és az üzenettel kapcsolatos beállítottságát, érzéseit, szándékait közvetíti. Lehet nyílt (explicit, verbális) megállapítás vagy az érzések burkolt (implicit, nem verbális) kimutatása.

A metakommunikáció az utalások hordozzák, amelyek megjelenhetnek az emberi kommunikáció mindkét csatornáján.

- a verbális közlésben, pl. humor, nyelvi játék, elhallgatás,
- a nem verbális közlésben, ha az üzenet nem szándékos, nem tudatos, pl. mimika, gesztus, testtartás, távolság tartás.

Összefoglalás

A kommunikáció folyamat nem más, mint bizonyos információk közlése, cseréje. A kommunikációs folyamat résztvevői a feladó (adó), a vevő (címzett), az üzenet (közlemény), az adás, a visszacsatolás, a csatorna, a környezet, a csatornazaj a kód és a kódolás.

A kommunikáció típusa lehet szándékos és nem szándékos. Az emberi kommunikáció csoportosítása a kommunikációban résztvevő személyek száma szerint lehet intraperszonális (belső) kommunikáció, interperszonális (személyek közötti) kommunikáció és nyilvános kommunikáció.

A kommunikáció csatornái között megkülönböztetünk verbális, nem verbális, és metakommunikációt.

A verbális kommunikáció írott formájában a közvetett kommunikáció legtipikusabb eszköze. Nyelv és beszéd: kulturális termék, az emberiség fejlődése során alakult ki

Nyelv kódrendszere a beszéd, maga a verbális csatorna. A nem verbális kommunikáció lehet szándékos a kézjelek segítségével, és nem szándékos a mimika segítségével.

A metakommunikáció az üzeneten belül, egyrészt a küldő saját magával és az üzenettel kapcsolatos beállítottságát, érzéseit, szándékait közvetíti.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1.feladat

Írjon a kommunikációval kapcsolatos kifejezéseket, szóösszetételeket, és magyarázza meg jelentésüket! (pl.: társalgás: többszemélyes együttműködést feltételező interakció. Tárgyalás: Egy (vitatott) ügy szabad beleegyezésen alapuló elintézése.)

2. feladat

Írjon példát környezetéből olyan helyzetre, amelyben a feladó elsőrendű címzettje a vevő!

3.feladat

Miért nem szeret a legtöbb ember üzenetrögzítővel "beszélni"?

4.feladat

Gyűjtsön példát a környezetéből a kommunikáció típusaira!

Közvetlen:

Közvetett:

5.feladat

Gyűjtsön környezetéből olyan verbális jeleket, amelyek a mindennapi életben használatosak, és mindenki számára azonos jelentésűek! 3

MUNKANYAG

-
- ³ Maurer Miklósné: Önismeret, kommunikáció, szakmai kommunikáció. Egészségügyi Minisztérium támogatásával 2000

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Az információt milyen jelek közvetíthetik?

MUNKANYAG

2. feladat

Sorolja fel a kommunikáció folyamat résztvevőit!

MUNKANYAG

3. feladat.

Sorolja fel a kommunikáció típusait!

Blank writing area for the answer to question 3, consisting of five horizontal lines.

4. feladat.

Sorolja fel a kommunikáció csatornáit!

Blank writing area for the answer to question 4, consisting of five horizontal lines.

5. feladat.

Írja le a metakommunikáció jelentését!

Blank writing area for the answer to question 5, consisting of five horizontal lines.

6. feladat.

Milyen nem verbális jelzéseket ismer!

7. feladat.

Csoportosítsa a kommunikációt a résztvevő személyek száma szerint!

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Természetes jel (hangadás),

Kópia (ujjlenyomat),

Szimbolikus vagy mesterséges (betű, szám)

2. feladat

A technikai folyamat résztvevői:

- feladó (adó):
- vevő (címzett):
- üzenet (közlemény):
- adás
- visszacsatolás
- csatorna
- környezet
- csatornazaj
- kód
- kódolás

3. feladat.

Közvetlen, ha a kommunikáció két személy között folyik. Az információcseréhez különböző kommunikációs eszközöket használunk, pl.: hang, gesztus, mimika.

- Szándékos,
- Nem szándékos

Közvetett a kommunikáció, ha az információt valamilyen jel közvetíti, pl. telefon, levél.

4. feladat.

Kommunikáció csatornái:

- Verbális,
- Nem verbális,

5. feladat.

Metakommunikációnak nevezik a kommunikációs folyamatban a nem verbális jelek használatát.

A metakommunikáció üzenet az üzeneten belül, egyrészt a küldő saját magával és az üzenettel kapcsolatos beállítottságát, érzéseit, szándékait közvetíti. Lehet nyílt (explicit, verbális) megállapítás vagy az érzések burkolt (implicit, nem verbális) kimutatása.

6. feladat.

- Mimika,
- Tekintet,
- vokális,
- mozgásos: gesztusok
- testtartás
- térföld szabályozás

7. feladat.

A kommunikációban résztvevő személyek száma szerint:

- intraperszonális (belső) kommunikáció: pl. tanulás, gondolkodás, lelki folyamatok feldolgozása
- interperszonális (személyek közötti) kommunikáció: pl. egyének közötti kapcsolatteremtés és annak fenntartása
- nyilvános kommunikáció: nagyszámú csoporttal való interakció

KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Írja le, hogy az iskolában milyen kommunikációs jelzések alapján kapunk és adunk információt!



Figyelje meg két ember tekintetét társalgás közben különböző szituációkban! Mit tapasztalt! (Kérem, jelölje meg a társalgás témáját!)



SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK

Az emberi kommunikációban az üzeneteket kétféle kódrendszerrel, a verbális (nyelvi) és a non-verbális (nem nyelvi) jelekkel fejezhetjük ki. A nem verbális jelek jelentőségét jól mutatják azok a kutatások, melyek eredménye szerint a kommunikációs tartalom, vagy más néven üzenet 65%-a nem verbális jelek útján jut el a befogadóhoz, míg szóbeliség útján csupán az egyharmada. Ráadásul a nem nyelvi jeleket sokkal nehezebb kontrolálnunk, mint a szavainkat. Nagy előny, ha valaki megtanulja irányítani a saját nem nyelvi kommunikációját és felismerni, helyesen értelmezni a másikat (kongruencia).

Verbális jelek:

A nyelv és a nyelvi jelek (írás és beszéd) használatát értjük alatta. Fontos elkülöníteni a nyelv és a beszéd fogalmát: Nyelv a társadalom által létrehozott olyan szabályrendszer, amelyet az egyén a beszéd megalkotásakor használ. A beszéd viszont egy minden egyénre külön jellemző jelenség összefoglaló neve, amely alatt a szóbeliséget és az írást kell érteni.

A verbális kommunikáció összetevői:

- légzés
- beszédhang képzés és kiejtés
- hangsúlyozás
- hanglejtés (hangfekvés – egyénfüggő, létezik mély- közepes és magas hangfekvés, hangköz – egy melankolikus személy kisebb, egy kolerikus nagyobb hangközökkel beszél és hangmenet – nyelvenként eltérő – olasz dallamosság, magyarban ereszkedő, emelkedő és lebegő dallam)
- beszédszünet (belégzési, hezitációs – őőőő – és hatásszünet)
- beszédtempó (függ a nyelvtől, a beszédhelyzettől, a témától és a beszélő érzelmi állapotáról és egyéniségétől)
- hangerő (függ a helyszíntől, az egyéntől, a témától)

Vizsgálatok eredményei szerint a hallgató emlékezetében a verbális jelek közül a beszélő hangfekvése és az általa használt jellegzetes szófordulatok maradnak meg a legtovább.

A BESZÉD

A beszéd több mint a nyelv. Alkalmazott nyelv, amely nem verbális jeleket is tartalmaz. Az utóbbiak az írott nyelvben csak elvéve nyilvánulnak meg. A segítő kapcsolatnak a szép, tiszta, érthető, jól artikulált beszéd fontos eszköze.

1.A beszéddel kapcsolatos formai követelmények:

Esetleges beszédhibák kijavítása alapvető feltétel. A hadaró, raccsoló, dadogó szakember hatékonysága jelentősen csökkenhet, azáltal, hogy az egyén, esetleg sérült figyelmét elvonja a tartalomtól.

Hiányos elnagyolt artikuláció *(különösen a szavak és a mondatok végén)* meglehetősen gyakori beszédhiba.

Túl halk vagy ritkábban túl hangos beszédnél, az előbbinél az egyént fokozott figyelemre kényszerül, utóbbi pedig agresszív benyomást kelt, ezáltal szorongást vált ki.

A kellő hangerő pontos beállítása és megfelelő modulálása fontos része az egyén beszédének. Hangsúlyos és kevésbé hangsúlyos elemek elkülönítése, ezáltal a beszéd strukturálása az egyént is struktúraalkotásra sarkallja.

2.A formai elemek közül néhány tartalmi szempont:

- Beszédünk legyen konkrét, kerüljük a túl sok elvont fogalmat és a homályos megfogalmazásokat.
- Használjunk képes kifejezéseket, metaforákat. Kerüljük a szakzsargont.
- Az érzelmi életre vonatkozó beszéd során igyekezzünk az adott érzést minél több kifejezéssel visszaadni.
- Lehetőség szerint mindig alkalmazkodjunk a környezet nyelvi szintjéhez. Ne használjunk olyan kifejezéseket, amelyeket más ember nem pontosan érthet.

A beszéd egységes folyamat.

A nyelvi szabályok alkalmazása bizonyos hibaszázalékkal valósítható meg. A túlzottan szabályos, hibátlan beszéd nemegyszer valamely kóros állapotot tükröz. A lezárt, kerek, egész mondatok nem adnak lehetőséget a másik félnek a bekapcsolódásra, a változtatásra, a korrekcióra.

A beszédben a főbb zavarjelek a következők lehetnek:

- hibás szó,
- elvétel, (nem megfelelő kifejezés használata)
- hosszú szünet,
- ismétlés, dadogás,
- hibás szórend,

- befejezetlen mondat.⁴

A NEM VERBÁLIS JELEK

A beszéd a nem verbális csatornák által válik élővé.

A nyelvi kommunikációt kísérő nem verbális csatorna jelei a szakirodalomban különféle elnevezéssel szerepelnek, például testbeszéd, testnyelv, a nem verbális jelek.

A nem verbális csatornának fontos szerepe a nyelvi kommunikációs folyamatban, ezért ismerete, tudatos alkalmazása elősegítheti, egyértelműbbé teheti az emberek közti kommunikációs folyamatot.

A nem verbális üzenetek küldésének és fogadásának lényeges szerepe van a sikeres szociális interakció szempontjából. Ez a képesség, mint a többi képesség is (pl.: írás, olvasás, számolás stb.) tanulás útján alakul ki. Van olyan, akinek könnyebben megy, van olyan, aki nehézségekkel küzd, míg elsajátítja ezt a tudást. Azonban, akinél ez a képesség hiányos, – márpedig van ilyen – azoknál alkalmazkodási zavarokat okoz. Viszont sok és megfelelő gyakorlással, valamint odafigyelés mellett kiküszöbölhetők ezek a „hibák”.

A rejtett kommunikációs csatornákat együtt nem verbális kommunikációs módoknak nevezzük, azt a tulajdonságukat kiragadva, hogy függetlenek a szótól és a beszédétől. A nyelv minden emberi társadalomban a legfontosabb kommunikációs mód, de nem mindenütt szorította ki a tudatos és szándékos közlésből a mindennapi érintkezések gyakorlatából a nem szóbeli kommunikációt.

A nem verbális kommunikáció jellemzői

- ⁴ Maurer Miklósné: Önismeret, kommunikáció, szakmai kommunikáció. Egészségügyi Minisztérium támogatásával 2000

A nem verbális kommunikáció közlési természetét nagyon sokáig nem ismerték fel. A kommunikáció modellje a beszéd volt, a beszédnek pedig nagyon sok jellegzetessége van. Ezeknek a jellegzetességeknek köszönhetően a non-verbális kommunikációtól eltérő. A beszédhez egyezményes jelrendszer tartozik, amelyeket meg kell tanulni. Aki nem ismeri, illetve nem sajátította el ezt a jelrendszert az sem közlésre, sem ennek a megértésére nem képes. Ehhez a beszédhez tartozik egy közlési szándék, amely összefügg az emberi akarással. Ebből következik az is, hogy a beszéd érzékelése és megértése tudatos dolog.

A nem verbális kommunikációban, tehát a verbális kommunikációval ellentétben nincs egyetemes jelrendszer. Kivétel azonban van, ezek közül a siketek jelnyelve (jelbeszéde) az ami Magyarországon is ismert, és elterjedt. A jelbeszédben a szándék szerepe hasonló, mint a szóbeli beszédben. Ezzel szemben a nem verbális kommunikációból teljesen hiányzik a tudatos szándék.

A nem verbális kommunikáció funkciói

A legtöbb köznapi, mindennapi érintkezésben a verbális és nem verbális üzeneteket közösen használjuk, azonban, ezeket különböző célokkal. Általában a kettő egymásra épül. Például a hangszínünk és a hangsúlyunk igen nagy szerepet játszik abban, hogyan is beszélünk. Befolyásolja és finomítja a beszédmódunkat.

A nem verbális jelzéseknek öt főbb funkciója van:

A társas helyzet kezelése

Folyamatosan jeleznünk kell, jelzéseket kell küldenünk a partnerünk felé. Bármilyen legyen a beszélgetés témája (pl.: szépségápolás, bevásárlás, politikai helyzet, munkanélküliség, stb.) jeleznünk kell a pozitív, vagy negatív reakciónkat az általa közöltekkel kapcsolatban, jeleznünk kell továbbá érdeklődésünket, kívánságunkat, hogy a beszélgetésünk zökkenőmentesen zajlódjon le. Tehát amikor két ember, személy kapcsolatba kerül egymással, akkor a beszélgetésüket a nem verbális üzenetek irányítják, támogatják. Ezek a jelzések nagyon fontosak, mert ezekből következtetéseket lehet levonni.

Az Én bemutatása

Valamennyi társas interakciónak lényeges jellemzője, hogy önbecsülésünk és énképünk milyen módon kerül terítékre. Az új partnerekben ki kell alakítanunk, a régiekben pedig fenn kell tartanunk azt a képet, amely saját magunkról alakítottunk ki. Ez a feladat igen nehéz. Az első találkozásnál, tehát még az ismeretlen személynek nem mutatkozhatunk be úgy, hogy milyen rendesek, okosak, precízek, stb. vagyunk. Azonban a nem verbális kommunikáció segítségével, már az első alkalommal sokat megtudhat rólunk a másik személy, illetve mi is róla. Ebben az esetben, a ruházatunk, a külső megjelenésünk (frizúra, smink, arckifejezés, ápoltság stb.), különböző sajátosságok sok mindent elárulnak.

Érzelmi állapotok kommunikációja

Egyes verbális jelzések, mint például az arckifejezések, az érzelmi állapotokról szóló információk erősen specializált és kulturálisan egyetemes hordozói. Az érzelmekre vonatkozóan a verbális üzenetek nemcsak lassabbak, de gyakran homályosak is. Olyan érzelmeket, mint a boldogság, az öröm, a félelem, a szorongás, az undor stb. az arckifejezéseken kívül, nem verbális módon is kifejezhetjük tekintettel, gesztusokkal, testtartással. (Pl.: ha az ember fél, akkor általában összehúzza magát; ha valaki örül, akkor sokat mosolyog, kivirul az arca). Az ilyen érzelmi üzenetek értelmezésének képessége egyénenként változó. Egy kutatás alapján, kiderült az is hogy a nők az ilyen érzelmi üzenetek kibocsátásában és vételében sokkal fejlettebbek és jobbak, mint a férfiak.

Az attitűdök kommunikációja

Általában a legtöbb tartós attitűdöt mind verbálisan, mind nem verbálisan ki lehet fejezni. A társas érintkezésben sok egyéb attitűdöt, különösen azokat, amelyek ideiglenesek és a pillanattal változnak, kizárólag nem verbális kommunikációs csatornákon közlünk.

A kommunikációs szerepmódosítás (Csatornavezérlés)

A társas helyzetek kezelésének sajátos oldala annak irányítása, hogy ki beszéljen, mennyi ideig, és ki legyen a következő megszólaló. A korlátozott források hatékony kihasználása érdekében a beszélőváltásnak erősen koordinálnak kell lennie, hogy minél kisebb legyen a veszteség. A csatornavezérlés a nem verbális jelzéseknek a verbális csatorna ellenőrzésében betöltött funkciójára utal.

A nem verbális üzenetek

Mimika

A mimika (mimika: görög eredetű szó, jelentése: az arcizmoknak és a kezeknek az átélt érzéseknek és hangulatoknak megfelelő mozgása, illetve mozgatása) az érzelmi viszonyok tükröződése az arcon, az arc izmainak mozgása által. Ezek az érzelmek valamit kifejeznek, minősítenek. Így a mimikának jelentős szerepe van a kommunikációban. A mimika nagy része a kommunikációs folyamatban nem tudatos szinten jelenik meg, többnyire a verbális jelentést tartalmat kíséri, egybeolvad vele. Sajnos nagyon sokszor a mimikai jelekre nem is figyelünk eléggé. Különböző vizsgálatok elvégzése után megfigyelték, hogy az arcon az érzelmek kifejezésében a szemnek, a szemöldöknek és a szájnak van szerepe, de az orrnak nincs. (Pl.: a szemöldök összevonása a szigort jelenti; a száj elhúzása, a nem tetszés kifejezője; a nyelv kinyújtása csúfolódást jelent; a pupilla a saját izgalmi állapotunkról sokat elárul, ugyanis heves érzelmi hatásokra kitágul).

Tekintet

A tekintet a kommunikációs folyamatban szabályozó szerepet játszik, visszajelzést ad a befogadóról, a megértésről, a témához, a másik személyhez való érzelmi viszonyról. A tekintettel foglalkozó kutatók megállapították, hogy a tekintet a kommunikációs folyamatban többnyire öntudatlan, de a különböző társadalmi viszonyokban megszabott lehet az iránya és a tartalma (Pl.: bizonyos társadalmakban (araboknál), nők társas helyzetekben idegen férfira nem nézhetnek, szemérmesen kell viselkedniük). A hosszas rátekintés valakire a kapcsolatteremtés, a kapcsolatfelvétel szerepét is betöltheti. A tekintet szerepe kultúránként is változik, ezeket tapasztalatok is bizonyítják. (Pl.: a japánoknál a beszélgetés közben a szem helyett inkább a nyakat figyelik). Ha valaki számunkra ismeretlen, idegen, akkor a szemkontaktus nagyon kicsi. Azt is meg lehet figyelni, hogy ha ismeretlen emberekkel kényszerülünk zárt térben (vonat, metró, lift, busz) együtt lenni, akkor minél közelebb kerülünk egymáshoz annál inkább kevesebb lesz a szemkontaktus.

A tekintet, – mint a többi non-verbális csatorna –, nem értelmezhető külön. A csatornák közül a legszorosabban a mimikával függ össze.⁵

Térköz

A kommunikációs folyamatban a tér, mint kommunikációs jelzés, meglehetősen fontos szerepet játszik. A tér jelentését ebből a szempontból többen kutatták. Legismertebb HALL, Edward (1980) amerikai kutató szociális antropológus szemléletű kutató. Ezt a tudományterületet proxemikának nevezte el. Hall először egy nyelvész kutatóval együtt arra volt kíváncsi, hogy a különböző távolságokban hogyan változik a hangerő. Kezdetben nyolc távolságot állapítottak meg, a hangerőváltozásokat figyelve. Hall később kiegészítette ezt az emberek társas érintkezésbeli magatartásának megfigyelésével.

Ezek után módosította felosztását, s így négy távolságot különböztetett meg:

- bizalmas (0–45 cm),
- személyes (45–120 cm,)
- társalgási (120–360 cm),
- nyilvános (360 cm-től nagyobb).

Mindegyik közeli és távoli szakaszra bontható, így a fenti távolságok még megoszlanak. Az átmenet az egyik sávból a másikba a viselkedés jól felismerhető változatai és a beszéd hangerejének a megváltozása jelzi.

Nem szabad elfeledkeznünk arról, hogy ezek a távolságok nem minden népre és társadalmi rétegre jellemző kategória.

⁵ Patricia A. Potter – Anne Griffin Perry: Az ápolás elméleti és gyakorlati alapjai Medicina Könyvkiadó Rt. 1999.

A kommunikációs folyamatban felvett távolságot a kulturális szabályok mellett befolyásolja a partnerhez való viszony.⁶

Gesztus

Gesztus: (gesztus: latin eredetű szó, jelentése: Taglejtés, kézmozdulat. (Megnyilatkozás, tett valaki irányába) A kommunikáció nem verbális jelei közül ide azokat szokták sorolni, amelyekben mozgás cselekvést és helyzetváltoztatást is jelent. Ezek a jelzések feltűnőbbek, mint a mimika, a tekintet, mert itt a mozgás az egész testre is kiterjedhet. A fej gesztusai többnyire jól elkülöníthető, világosan értelmezhető jelek. (Pl.: a fej oldalirányú mozgása bizonytalanságot; a lehajtott fej büntudatot, szomorúságot fejezhet ki). A kéz gesztusai nagyon sokféle jelentést hordozhatnak. Ezek többnyire együtt jelentkeznek a kar mozgásával, de a kéz beszédét az ujjak mozgása teszi lehetővé.

A kézről lehet a legjobban leolvasni a feszültséget. A kéz gesztusai közül nagyon sok a tanult, ősi kulturális eredetű.

A kézhez rengeteg mágikus hiedelem is kapcsolódik (Pl.: kézrátétellel való gyógyítás). A kéz gesztusaival hívhatunk, elutasíthatunk, tiltakozhatunk, könyöröghetünk, köszönhetünk is. A köszönésnek és az üdvözlésnek régi hagyományai vannak, többségük kultúrához és életkorhoz kötött (Pl.: integetés, kézfelemelés, keresztvetés, fasiszta karlendítés stb.). A tudatos jelek között találunk olyanokat is, amelyek a non-verbális közlés helyett állnak, azzal egyenértékűek. Ilyen például a süketnémák jelbeszéde, a labdajátékok bírónak jelei is. A gesztusok szabályozó funkciót is betölthetnek, gyakran a kéz mozdulataival jelezzük, ha beszélni akarunk, vagy éppen megszakítani a beszélgetést.

Az arc és a kéz együttesének is sok jelentése lehet (Pl.: az ujjhegy megcsókolása jelenthet elismerést, de üdvözlést is; a szájhoz illesztett kéz lehet a szájörzés, valaki nem akar valamit elmondani, de lehet gondolkodás jele is stb.).

A kultúrák többsége nem tiltja meg a gesztikulációt, de van, ahol erősen visszaszorítják.

Sokszor megfigyelhetjük, hogy a gesztikuláció csökkentésére vagy a zavar leleplezésére az emberek tárgyakat emelnek be a kommunikációba. Ilyen lehet a dohányzás, a körömrágás, vagy valamivel való babrálás.

Érintés, fizikai érintkezés

Az érintés az egyik legfontosabb nem verbális jelzés (pl.: amikor még a pici baba nem tud beszélni, akkor az érintés által nagyon sok minden kifejezhető). A férfiak és a nők eltérően reagálnak egy és ugyanarra az érintésre.

– ⁶ Maurer Miklósné: Önismeret, kommunikáció, szakmai kommunikáció. Egészségügyi Minisztérium támogatásával 2000

Szaganyagok

Az érintéshez hasonlóan a szaganyagoknak is lehet kommunikációs szerepe. Az illatok jelentősége az európai kultúrákban nem nagy, de az arab kultúrkörben igen fontos.

Testtartás

A testtartás a test álló vagy ülő helyzetével, a beszéd közbeni mozgásával foglalkozik. A test mozgása a kommunikáció alatt többnyire tudatlan, hacsak valami miatt nem figyelünk rá. A testtartásból is nagyon sok mindenre következtethetünk. Ha érdekel a téma, a partner, akkor teljes testünkkel a másik felé fordulunk (a testünk is figyeli egymást). A test tartása az érzelmi állapotra is utalhat, például, ha valaki boldog, akkor kihúzza magát, ha viszont szomorú, akkor összehúzza magát (magába roskad). A test mozgása, tartása olykor társadalmilag meghatározott. Vannak olyanok, akiknek egyenes háttal, emelt fővel kell járniuk (pl.: katona, pap).

Emblémák (viselet)

Emblémák (viselet): (embléma: görög eredetű szó, jelentése: jelkép, jelvény, címerkép; valamely fogalom jelképes ábrázolása)

Több kutatás folyamán kerültek összefüggésbe a non-verbális jelekkel, a külsővel összefüggő, a külsőre utaló szignálok. Ez elsősorban a ruha, az öltözködés, a hajviselet, és a test, különböző díszei, jelvények, vagy jelvény értékű tárgyak. Az emblémák használatát mindig az adott kor szokásrendszere, kulturális szabályai és a divat határozzák meg. A ruha sokat elárul a viselőjéről, a hovatartozásáról, a foglalkozásáról, családi állapotáról. A hajnak, mint szignálnak régen nagyobb szerepe volt, mint napjainkban. Azonban bizonyos esetekben ma is kifejezhet valamilyen csoporthoz való tartozást (pl.: bőr-fejűek). A bajusz és a szakáll a férfiak külön díszjele, emblémaként ez is hordozhat jelentést. Ezekon kívül még sok olyan külső jegy van, ami a partnerről még fontos információkat adhat. Ilyen lehet az ékszer, a jelvények, a smink, vagy akár még a tetoválás is.⁷

Összefoglalás:

⁷ Patricia A. Potter – Anne Griffin Perry: Az ápolás elméleti és gyakorlati alapjai Medicina Könyvkiadó Rt. 1999.

A nyelvi és a nem verbális üzenetek abban különböznek egymástól, hogy a nem verbális jelzéseket többnyire gyorsabban tudjuk felfogni, illetve továbbítani a másik személy számára. A nem verbális üzenetek nem tudatosak, kevésbé követjük őket figyelemmel, az érzelmeinket is sokkal inkább ki tudjuk fejezni nem verbális módon (pl.: mosoly, tekintet, stb.), mint szavakkal, folytonos beszéddel. A nyelv és a nem verbális üzenetek különbségének egyik fontos következménye, míg a nyelv elsősorban a külső világra vonatkozik, addig a nem verbális üzenetek fontos szerepet játszanak a társas életben, a vonzalmak és más személyes kapcsolatok kialakulásában, illetve az érzelmi állapotok kommunikációjában.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Soroljon fel saját szakjának szaknyelvéből tíz szakszót, és magyarázza meg jelentésüket is!

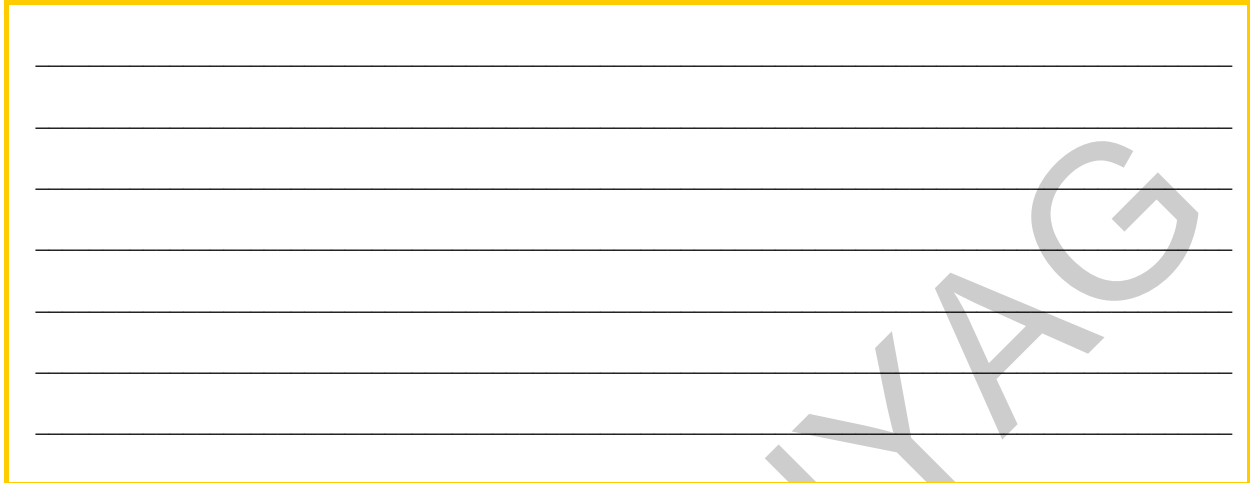
2. feladat

Milyen helyzetben, milyen nyelvhasználatban hallhatjuk ezeket a megszólításokat? Milyen lehet a viszony a kommunikációs partnerek között?

Asszonyom, kedvesem, öregúr, az ügyfél, néni, mester, kegyelmes úr, tata

3. feladat

Bizonyítsa a nem verbális jelek szerepét a kommunikációs folyamatban! Mondja el az "Indulok a munkahelyemre" mondatot többféleképpen úgy, hogy az bánatot, örömet, haragot, belenyugvást fejezzen ki!



4. feladat

Nem verbális jelekkel adjon utasítást társainak az alábbi feladatok elvégzésére! Írja le, hogy hogyan tudja ezeket kifejezni!

Maradjatok csöndbe! Üljetek le! Nyisd ki az ajtót! Gyere ide! Menj ki az udvarra!



5. feladat

Írja le, hogy mi mindent jelképezhet a szem?

6. feladat

Gyűjtsön olyan gesztusokat, amelyek a verbális közlést helyettesítik és mindenki számára egyértelműek! Ezeket mutassa is be!

7. feladat

Vegye fel a következő helyzeteket, és fogalmazza meg testének belső érzéseit!

Ülve előrehajol: _____

Hirtelen hátrafordul: _____

8. feladat

Mit gondol a következő jelenet egyes szereplőiről?

Két ember beszélget. "A" ember minden megszólalásakor 15–20 cm-es távolságot vesz fel "B" emberhez viszonyítva. "B" minden megszólalásakor igyekszik visszaállni 45–50 cm távolságban

9. feladat

Gyűjtsön kifejezéseket arra, amikor a nyelv az érintés szavaival fejezi ki a viszonyt: pl. Rosszul érintette a dolog.⁸

- ⁸ Maurer Miklósné: Önismeret, kommunikáció, szakmai kommunikáció. Egészségügyi Minisztérium támogatásával 2000

10.feladat

Írjon példákat a térközsabályozásra és gesztusokra, amelyek más népek érintkezési szokásait jellemzik!

11.feladat

Mit fejeznek ki az alábbi kifejezések!

- A száj eltakarása tenyérrel vagy ujjal: _____

- Az orr piszkálgatása, simogatása mutatóujjal: _____

- Köhögés színlelése: _____

- Szemdörzsölés, oldalpillantás: _____

- Ing vagy blúz gallérjának húzogatósa: _____

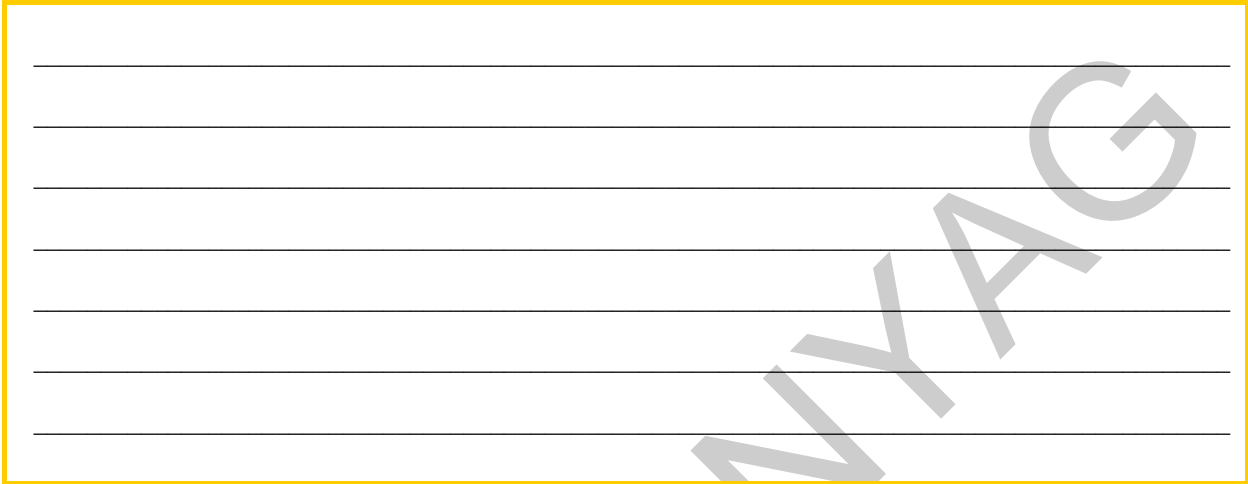
- Kisujj vagy tollvég a szájban: _____

- Kézrel feltámasztott áll: _____

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Sorolja fel kommunikáció összetevőit!



MUNKKAMANYAG

2. feladat

Milyen a helyes beszéd?



MUNKKAMANYAG

3. feladat.

Sorolja fel a beszédben a főbb zavarjeleket!

4. feladat.

Írja le a nem verbális jelzések öt funkcióját!

5. feladat.

Írja le a nem verbális kommunikáció jellemzőit!

6. feladat.

Miért fontos a tekintet?

7. feladat.

Soroljon fel mimikai jeleket!

8. feladat.

Sorolja fel a térköz távolságait!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A verbális kommunikáció összetevői:

- légzés
- beszédhang képzés és kiejtés
- hangsúlyozás
- hanglejtés (hangfekvés – egyénfüggő, létezik mély- közepes és magas hangfekvés, hangköz – egy melankólikus személy kisebb, egy kolerikus nagyobb hangközökkel beszél és hangmenet – nyelvenként eltérő – olasz dallamosság, magyarban ereszkedő, emelkedő és lebegő dallam)
- beszédsszünet (belégzési, hezitációs – őőőő – és hatásszünet)
- beszédtempó (függ a nyelvtől, a beszédhelyzettől, a témától és a beszélő érzelmi állapotáról és egyéniségétől)
- hangerő (függ a helyszíntől, az egyéntől, a témától)

2. feladat

- Beszédünk legyen konkrét, kerüljük a túl sok elvont fogalmat és a homályos megfogalmazásokat.
- Használjunk képes kifejezéseket, metaforákat. Kerüljük a szakzsargont.
- Az érzelmi életre vonatkozó beszéd során igyekezzünk az adott érzést minél több kifejezéssel visszaadni.
- Lehetőség szerint mindig alkalmazkodjunk a környezet nyelvi szintjéhez.
- Ne használjunk olyan kifejezéseket, amelyeket más ember nem pontosan érthet.

3. feladat.

A beszédben a főbb zavarjelek a következők lehetnek:

- hibás szó,
- elvétel, (nem megfelelő kifejezés használata)
- hosszú szünet,
- ismétlés, dadogás,
- hibás szórend,
- befejezetlen mondat.⁹

- ⁹ Maurer Miklósné: Önismeret, kommunikáció, szakmai kommunikáció. Egészségügyi Minisztérium támogatásával 2000

4. feladat.

A nem verbális jelzéseknek öt főbb funkciója van:

- A társas helyzet kezelése
- Az Én bemutatása
- Érzelmi állapotok kommunikációja
- Az attitűdök kommunikációja
- A kommunikációs szerepmódosítás (Csatornavezérlés)

5. feladat.

A nem verbális kommunikáció közlési természetét nagyon sokáig nem ismerték fel. A kommunikáció modellje a beszéd volt, a beszédnek pedig nagyon sok jellegzetessége van. Ezeknek a jellegzetességeknek köszönhetően a non-verbális kommunikációtól eltérő. A beszédhez egyezményes jelrendszer tartozik, amelyeket meg kell tanulni. Aki nem ismeri, illetve nem sajátította el ezt a jelrendszert az sem közlésre, sem ennek a megértésére nem képes. Ehhez a beszédhez tartozik egy közlési szándék, amely összefügg az emberi akarással. Ebből következik az is, hogy a beszéd érzékelése és megértése tudatos dolog.

6. feladat.

Tekintet

A tekintet a kommunikációs folyamatban szabályozó szerepet játszik, visszajelzést ad a befogadóról, a megértésről, a témához, a másik személyhez való érzelmi viszonyról. A tekintettel foglalkozó kutatók megállapították, hogy a tekintet a kommunikációs folyamatban többnyire öntudatlan, de a különböző társadalmi viszonyokban megszabott lehet az iránya és a tartalma.

A tekintet, – mint a többi nem verbális csatorna –, nem értelmezhető külön. A csatornák közül a legszorosabban a mimikával függ össze.

7. feladat.

A szemöldök összevonása a szigort jelenti; a száj elhúzása, a nem tetszés kifejezője; a nyelv kinyújtása csúfolódást jelent; a pupilla a saját izgalmi állapotunkról sokat elárul, ugyanis heves érzelmi hatásokra kitágul

8. feladat.

Térköz

- bizalmas (0–45 cm),
- személyes (45–120 cm,)
- társalgási (120–360 cm),
- nyilvános (360 cm-től nagyobb).

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK**FELHASZNÁLT IRODALOM**

Maurer Miklósné: Önismeret, kommunikáció, szakmai kommunikáció. Egészségügyi Minisztérium támogatásával 2000

Papp Ágnes: Mit, kinek, hogyan? Polifon kiadó 1992.

Patricia A. Potter – Anne Griffin Perry: Az ápolás elméleti és gyakorlati alapjai Medicina Könyvkiadó Rt. 1999.

AJÁNLOTT IRODALOM

Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei Tömegkommunikációs Kutatóközpont Budapest, 1988

dr. Fedineczné Vittay Katalin: LEMON füzetek. 3. Kommunikáció.

MUNKKANYAG

MUNKANYAG

A(z) 2321-06 modul 003-as szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
54 723 01 1000 00 00	Ápoló
52 720 01 0010 52 01	Általános asszisztens
52 720 01 0010 52 02	Fogászati asszisztens
52 720 01 0010 52 03	Gyógyszertári asszisztens
31 853 02 0010 31 01	Egészségőr-fertőtlenítő
31 853 02 0010 31 02	Egészségügyi kártevőirtó szakmunkás
31 853 02 0010 31 03	Fertőtlenítő steriliző
55 725 01 0010 55 01	Képi diagnosztikai és intervenciós asszisztens
55 725 01 0010 55 02	Orvosdiagnosztikai laboratóriumi technológus
54 725 02 0010 54 01	Citológiai szakasszisztens
54 725 02 0010 54 02	Elektronmikroszkópos szakasszisztens
54 725 02 0010 54 03	Hisztokémiai, immunhisztokémiai szakasszisztens
52 726 01 0010 52 01	Gyógymasszőr
52 726 01 0010 52 02	Sportmasszőr
52 723 01 0000 00 00	Mentőápoló
52 723 01 0100 33 01	Betegkísérő
54 723 02 1000 00 00	Csecsemő- és gyermekápoló
51 542 01 0010 51 01	Ortopédiai kötszerész és fűzőkészítő
51 542 01 0010 51 02	Ortopédiai műszerész
54 725 03 1000 00 00	Orvosi laboratóriumi technikai asszisztens
54 725 03 0100 31 01	Egészségügyi laboráns
52 725 02 0010 52 01	Boncmester
52 725 02 0010 52 02	Műtőtechnikus
52 725 02 0100 33 01	Gipszmester
52 725 02 0100 33 02	Műtőssegéd
54 726 01 1000 00 00	Rehabilitációs tevékenység terapeuta
54 726 01 0100 51 01	Gyógyfoglalkoztató
52 725 04 1000 00 00	Radiográfus
33 542 02 0001 33 01	Ortopédiai cipész

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

11 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató