



Aranyiné Farkas Magdolna

Kommunikáció alapjai a szépészeti szolgáltatóegységekben



A követelménymodul megnevezése:

Szépészeti szolgáltatóegység üzemeltetése

A követelménymodul száma: 1210-06 A tartalomelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-024-30



KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI A SZÉPSÉGIPARBAN

ESETFELVETÉS-MUNKAHELYZET

Nyilván Ön is járt már úgy, hogy egy nem megfelelő, nem odailő mondat miatt vagy továbbállt, vagy nem ment soha többé ahhoz a fodrászhoz/kozmetikushoz/műkörmöshöz.

A szépségipari szakmákban a megfelelő kommunikáció nélkülözhetetlen a sikeres szolgáltatás elvégzéséhez. Gyakran a vendégek meglegedését, komfortérzetét, alapvetően befolyásolja a kellemes hangvételű, udvarias köszönés és vendégfogadás, valamint a szolgáltatás ideje alatt folytatott társalgás.

Nézzük meg, mi kell ahhoz, hogy vendégeink elégedettséggel, kellemes érzéssel távozzanak üzletünkben, és legközelebb is minket válasszanak.

A HUMÁN KOMMUNIKÁCIÓ – ÁLTALÁNOS NYELVÉSZETI MEGKÖZELÍTÉS

A KOMMUNIKÁCIÓ DEFINÍCIÓJA, JELENTÉSE

Az emberi társadalom egyik legfontosabb jelensége a kommunikáció. Több vélemény szerint a nyelv volt az, aminek segítségével az ember kiemelkedett az állatvilágból, képessé vált a másik emberrel való együttműködésre, valamint a külvilág legyőzésére. Az egész világ működése ezen alapszik.

Azt, hogy az emberek hogyan és miként képesek a kommunikációra, leginkább az egyén korábbi tapasztalatai határozzák meg. A kommunikáció eredményességétől függ minden emberi kapcsolat milyensége.

A **kommunikáció** kifejezés a latin communicatio főnévből származik, mely jelentése közzététel, teljesítés, megadás, illetve a gondolat közlése a hallgatóval. A szó alapvetően tájékoztatást, információk cseréjét, közlését jelenti valamilyen erre szolgáló eszköz, jelrendszer segítségével. Olyan jelenség, amely két személy szükséges, egy közlő és egy befogadó.

A zavartalan emberi kommunikációhoz szükségünk van hallásra és látásra egyaránt. Fontos tudnunk, hogy a kommunikációban fontos szerepe van a testbeszédnek is, mely lehet tudatos vagy tudatalatti.

A **metakommunikáció** a nem verbális jelek használatát jelenti, fajtái: mimika, vokális kommunikáció, tekintet, mozgásos kommunikáció, testtartás, térköz. Testbeszédünk megerősítheti, illetve törölheti is szóbeli megnyilvánulásainkat.

A **kommunikáció** tájékoztatás, információk cseréje, közlése valamilyen erre szolgáló eszköz, jelrendszer segítségével. Az alkalmazott jelrendszer függvényében csoportosíthatjuk nyelvi, azaz verbális, illetve nem verbális kommunikációra, ez utóbbit nevezzük **metakommunikációnak**.

A KOMMUNIKÁCIÓ JELLEMZŐI, TÉNYEZŐI, FUNKCIÓI ÉS FOLYAMATA

1. A kommunikáció jellemzői

- megismételhetetlen
- visszafordíthatatlan
- cirkuláris, a befogadó és a közlő közötti kapcsolat és az üzenethez való viszonyuk folyamatos
- a befogadó és a közlő személyek teljes személyiségét magába foglalja
- sok tényező befolyásolhatja

2. A kommunikáció tényezői

- beszédhelyzet: a közlésfolyamat konkrét helye, ideje és egyéb körülményei, közlés itt kapja meg végleges, teljes jelentését.
- közlő (feladó, beszélő): aki közöl valamit.
- befogadó (címezett, hallgató, vevő): akinek a közlést szánták.
- csatorna: a közvetítő közeg, a közlés továbbításának eszköze: levegő, telefondrót, elektromágneses hullám, levélpapír, jelzőtábla.
- nyelv: az a jelrendszer, amelynek kölcsönös ismerete és használata lehetővé teszi a gondolatcserét.
- kód: a közlő érzelmeinek és gondolatainak szavakká, mondatokká formálása, melyet a befogadó dekódol, azaz értelmez.
- közlemény vagy üzenet: a továbbított információ tartalma.
- valóság: a leggyakrabban tárgyról, jelenségekről, azaz a külső valóságról vagy önmagukról, azaz a belső valóságról beszélünk. Akkor eredményes a kommunikáció, ha a valóság egy része ismert a beszélő és a hallgató számára is. Természetesen lehet elképzelt valóság is.

3. A kommunikáció funkciói

A kommunikáció funkciói azt a szándékot fejezik ki, amiért a feladó továbbítani akarja az üzenetet. Ezek alapján a kommunikáció lehet:

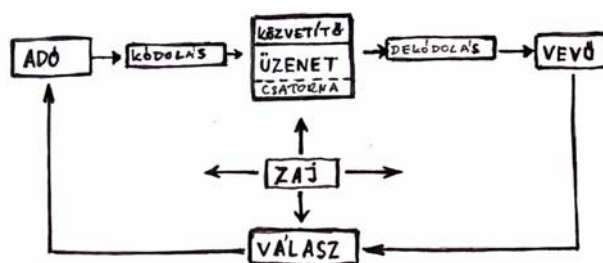
- *Tájékoztató, közlő funkció*, melynek célja valamilyen információ átadása, gondolat vagy vélemény közlése. Kijelentő mód jellemző rá. (Zöld a fű. Süt a nap. Kék az ég.)
- *Felhívó, felszólító funkció*, mely a hallgató befolyásolására irányul, a közlő cselekvésre szeretné őt készíteni. Jellemzője a felszólító mód. (Állj fel! Ül le! Feküdj le!)
- *Esztétikai funkció*, melynek gyönyörködtetés a célja. Leggyakrabban a költészetben és a művészetben használják, de előfordulhatnak a hétköznapi nyelvhasználatban is szójátékok formájában.
- *Érzelmet kifejező funkció*, melyben érzéseinket, vágyainkat fejezzük ki.
- *Értelmező, metanyelvi funkció*, melyben a nyelvről beszélünk a nyelv segítségével, a nyelvet értelmezzük. Ilyen lehet, amikor nem értünk valamit, nem ismerjük egy kifejezés jelentését.

Ezekon kívül lehetnek a kommunikációnak *egyéb funkciói*, melyek irányulhatnak kapcsolat felvételére vagy fenntartásra, illetve lezárására. Ide tartozik az *üdvözlés*, valamint figyelemfelkeltő szavak, megszólítás); értelmezés, amelynek során a nem értett szöveg nyelvi megformálására kérdezzük vissza

4. A kommunikáció folyamata

Legáltalánosabb értelemben a kommunikációt úgy határozhatjuk meg, mint információk átvitelét egy feladótól a címzethez. Tehát bármely kommunikációnak **négy fontos eleme** van:

- a feladó vagy forrás, aki kódolja
- az üzenetet, amely egy meghatározott
- csatornán kerül átvitelre
- a vevőhöz, aki dekódolja az üzenetet.



1. ábra kommunikáció folyamata

Mind a négy összetevő fontos hatást gyakorol a kommunikációs folyamatra.

Azonban azt sem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy a kommunikáció általában *dinamikus kétirányú folyamat* (a feladó és a vevő állandóan szerepet cserél). A személyközi kommunikáció továbbá a feladó és a vevő közös társas társadalmi ismeretein nyugszik. A kommunikációban egymásról nagyon sok közös tudást tételezünk fel. Korábbi meghatározásunkat kiegészítve tehát a kommunikáció dinamikus, kölcsönös folyamat, amely a korábban szerzett ismeretekre és a partnerek közös történetére épít.

A kommunikáció funkciói: tájékoztató, közlő; felhívó, felszólító; esztétikai; érzelmet kifejező; érzelmi, metanyelvi.

A kommunikáció folyamatának legfontosabb elemei: a feladó, az üzenet, a csatorna és a vevő.

5. A kommunikáció zavarai

A **kommunikációs zavar** más személyekkel való beszélgetés vagy barátság, levélbarátság vagy partnerség létesítésére való képtelenség, illetve annak erős korlátozottsága.

A kommunikációs zavar speciális és extrém formája a *mutizmus* (lat. mutitas = némaság, mutus, -a, -um = néma) és a *pszichogén hallgatás* (makacs, tudatosan bevezetett vagy pszichés hallgatás anélkül, hogy a beszédképző szervek bármilyen károsodást szenvedtek volna).

A zavarok lehetséges formái: lárma, idegen nyelvek, koncentráló képesség hiánya, érdektelenség, személyes problémák, kiejtés és hangsúlyozás, mondatszerkesztés, betegség, anyaghiány, szakzsargon, kettős értelem (ellentmondó üzenetek).

A fogalmat kibővített és szélesebb módon is értelmezhetjük, mert a kommunikációs zavarok az emberi élet minden területén megjelennek – mind szakmai, mind magánéleti értelemben – és majd mindennaposak. Míg a kisebb, többnyire következmény nélkül maradó zavarok (például a partneri kapcsolatokban és a csoportokban) a személyes kezelési módokkal és beszélgetési formákkal, testi, érzelmi vagy humoros reakciókkal feloldódnak, addig léteznek az állandósult, erősen megterhelő formák kezelésére különböző *eljárás módok, tréningek és terápiák*:

- partnerkapcsolati és házassági tanácsadás, kommunikációs és csoportterápiák;
- nevelési tanácsadás, a családkonferenciák különböző formái;
- mediáció munkahelyi mobbing, a személyzet képviselőjébe való beavatkozás stb. esetén;
- a felnőttképző és önszorgató csoportok egyes formái;
- pszichoterápia – speciális esetekben is, pl.: depresszió okozta zavarok esetén;
- speciális pedagógia és a pszichiátria speciális formái;
- erőszak és szélsőséges viselkedés esetén rendőri beavatkozás vagy jogi eljárás okán

A kommunikációs zavar más személyekkel való beszélgetés vagy barátság, levélbarátság vagy partnerség létesítésére való képtelenség, illetve annak erős korlátozottsága.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Beszélje meg partnárával, hogy mi számára a legviccesebb dolog és mi a legfontosabb dolog. 2 perc áll a párok rendelkezésére. A feladat elvégzése után néhány szóban foglalja össze, amit a partnerétől hallott.

2. feladat

Kinek az előadása tetszett a legjobban? Indokolja meg választát írásban röviden.

3. feladat

Határozza meg és írja le a kommunikáció mely területeit érintették! Figyeljen a szóbeli és metakommunikációs eszközökre, azok pontos megnevezésére!

ÖNELLENŐRZŐFELADATOK

1. feladat:

Határozza meg a kommunikáció definícióját!

2. feladat:

Határozza meg a metakommunikáció fogalmát! Soroljon fel közülük néhányat!

3. feladat:

Sorolja fel a kommunikáció funkcióit!

4. feladat!

Sorolja fel melyek a kommunikáció legfontosabb elemei!

5. feladat:

Sorolja fel melyek a kommunikációs zavarok leggyakoribb formái a szalonban!

<hr/> <hr/>

MUNKANYAG

MEGOLDÁSOK

1. feladat:

A kommunikáció: tájékoztatás, információk cseréje, közlése valamilyen erre szolgáló eszköz, jelrendszer segítségével.

2. feladat:

A metakommunikáció a nem verbális jelek használata.pl: mimika, gesztusok, kézmozdulatok, testtartás, stb.

3.feladat:

A kommunikáció funkciói: tájékoztató, közlő; felhívó, felszólító; esztétikai; érzelmet kifejező; érzelmi, metanyelvi.

4. feladat!

A kommunikáció folyamatának legfontosabb elemei: a feladó, az üzenet, a csatorna és a vevő.

5. feladat:

Berendezések és eszközök zaja, szakzsargon, kettős értelem, stb.

A KOMMUNIKÁCIÓ ÉS AZ ETIKA KAPCSOLATA

ESETFELVETÉS

"Ahány ház, annyi szokás"- mondja a közmondás. De vajon mi "szokás" a szolgáltató szakmákban? Milyen etikai normákat "illik" betartani a szolgáltató egységekben a vendég kiszolgálása közben, a telefonálás során, vagy munkatársaikkal, üzlettársaikkal szemben.

A következő fejezetben ezekre a kérdésekre kaphat választ, vagy inkább segítséget, hogy üzlettársai, munkatársai, vendégei az elvárásoknak megfelelő partnert találják meg az Ön személyében.

A KOMMUNIKÁCIÓ ÉS AZ ETIKA KAPCSOLATA

AZ ETIKA ALAPFOGALMA

Az etika, más szóval erkölcsstan az emberi cselekedeteket irányító erkölcsi értékek és társadalmi normák rendszerezése, tudományos vizsgálata.

Az **etika** jelentése szokást, erkölcsöt jelent. Az etika normatív oldala a természet rendjével harmonizáló az emberi viselkedésre vonatkozó eszményeket fogalmazza meg. Az etika értelmező oldala, az erkölcsstan az erkölcsi szabályokat elemzi.

Az **erkölcs** az etika alapján kialakított szabályrendszer, mely tudati és gyakorlati elemekből áll.

Az **alkalmazott etika** gyakorlati útmutatásokat ad arra, hogy miként alkalmazzuk az egyetemes normákat, olyan szakterületekre irányul, ahol közvetlen vagy közvetve emberre irányuló tevékenység, alá-fölérendelt emberi kapcsolatok állnak fenn.

AZ ÜZLETI ETIKA

Az **üzleti etika** az alkalmazott etika azon ága, mely irányelveket, útmutatást fogalmaz meg arról, hogy mit tart helyesnek vagy elítélendőnek a gazdasági élet területén.

Az üzleti etika alapelvei

- *Hitelesség*, a hosszú távú kapcsolatok alapfeltétele, alapja a bizalom.

- *Megbízhatóság* a szó és tett egységét és egyben szavahihetőséget is jelent.
- *Hosszú távú kapcsolatokra való berendezkedés*, melynek alapja a tisztességes magatartás, a cég belső és külső stabilitása, jövőképe. Bizalom és kölcsönösség szükséges hozzá.
- *Minőség*, mely mai fogalmakkal kifejezve egyenlő a a minőségbiztosítással és a minőségmenedzsmenttel.
- *Kölcsönösség*, mind az üzleti partnerekkel, mind főnök és beosztott kapcsolatban és a beosztottak között is.
- *Az előzékenység és az együttműködésre való törekvés* fontos mindenféle üzleti tevékenységnél.
- *Jó szándékunk* szerint célunk mindig, hogy becsületes üzleti kapcsolatokat alakítsunk ki
- *A szépség és esztétikusság* iránti igény az emberek alapvető igénye, mely vonatkozhat többek közt a tartalom és forma összhangjára, az emberek viselkedésére, gesztusaira, beszédére.
- *Az egészség megőrzése és a környezet védelme* elengedhetetlen napjaink társadalmaiban.
- *Minden ember személyiségét tiszteljük*, olyannak fogadjuk el a másik embert, amilyen. A partnerek személyiségét fontos figyelembe venni a tárgyalások alkalmával, ahhoz igazítva a tárgyalás stílusát eredményesebbek lehetünk.
- A emberek személyisége mellett fontos szem előtt tartani az *emberi méltóságának* tiszteletét is.
- *Tisztességes versenyszellem*, melynek alapja a jobb teljesítmény nyújtása a versenytársaknál.
- Folytonos *megújulás*, mely a vállalkozás versenyképességének megőrzéséhez elengedhetetlen. Ha képes a cég az új kihívásoknak, trendeknek megfelelni, ahhoz fejlődni, eredményesebb lehet.
- *Pozitív hozzáállás*, mely az élet minden területén fontos. Fontos, hogy tudjunk hinni a sikerekben, a győzelemben hinni, a kudarcokat megfelelően feldolgozzuk, okuljunk belőle, hogy a későbbiekben jobban teljesíthessünk.

ETIKAI KÓDEX

Az **etikai kódex** a cégek, szervezetek erkölcsi normáit rögzíti. Olyan normákat fogalmaz meg, melyekkel kapcsolatos problémák esetén súlyos etikai kérdések merülhetnek fel. Ez előfordulhat a vendégekkel, szolgáltatást igénybevevő emberekkel kapcsolatosan; a tulajdonosokkal, cégvezetőkkel, alkalmazottakkal kapcsolatosan; de a versenytársakkal, szállítókkal, vagy akár az aktuális kormányzattal vagy helyi közösségekkel kapcsolatosan is.

A TELEFONÁLÁS ETIKÁJA

Napjainkban a **telefon** fontos eszköz a kommunikációban és egyben hasznos is az emberek életében, mely a levelezést helyettesítheti vagy akár kisebb-nagyobb utazástól is megkímélhet bennünket.

Közvetít a telefont használó felek között és megkönnyíti a tárgyalást is, amennyiben az személyesen, térben nem oldható meg egyszerűen. Számos íratlan szabály vonatkozik a telefon helyes "használatára", sokszor helytelen telefonálási szokásaikkal csorbíthatjuk az üzlet, vállalkozás eredményességét.

Az alábbiakat fontos betartani ahhoz, hogy eredményes legyen a telefonos kommunikáció:

- Barátságos és érthető köszönés, bemutatkozás, mely során a hívóval ismertetjük nevünket és munkahelyünket.
- Állapítsuk meg kivel beszélünk, amennyiben névtelen a hívó, udvariasan kérdezzük meg tőle nevét.
- Udvariasan és lényegre szorítkozva kérdezzük meg tőle, miért hívott minket, mit kíván.
- A telefonkagylóba érthetően, pontosan beszéljünk. Hangunk legyen megnyugtató.
- Beszéljünk a félreértések elkerülése végett.
- Rövid, tömör, de értelmes mondatokat használjunk.
- Amennyiben a hívó eltér a beszélgetés menetétől, udvariasan tereljük a figyelmet a lényegre.
- Ne vágjunk a hívó szavába, ha mégis megtesszük, kérjünk érte elnézést.
- A számunkra fontos információkat jegyezzük fel.
- Megbeszélésünk végén foglaljuk össze a lényeges információkat, a hívó nevét és a számát ismétljük meg.
- Köszönjük meg a hívást és köszönjük el.



2. ábra Régi telefon

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Folytasson telefonbeszélgetést partnarsával, a következő szituációk szerint:

- A vendég telefonon kér Öntől időpontot egy által meghatározott szolgáltatásra, a következő napon szeretne jönni, ami Önnek nem megfelelő. Folytassa le a telefonbeszélgetést.
- Előre bejegyzett vendégét nem tudja fogadni. Ezt telefonon keresztül szeretné vele közölni, és új időpontot akar egyeztetni vele. Folytassa le a telefonbeszélgetést.

Megoldás: Többféle megoldás létezik.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat:

Határozza meg az alábbi fogalmakat:

- Etika:
- Erkölcs:
- Üzleti etika:

Etika: _____

Erkölc: _____

Üzleti etika: _____

2. feladat:

Sorolja fel az üzleti etika alapelveit!

3. feladat:

Mi a szerepe az etikai kódexnek?

4. feladat:

Keresse meg az interneten a <http://www.hhrf.org/uj szo/2001/107/melléklet.htm> a telefonálás etikája című írást, és jegyeztesse ki, melyek a legfontosabb szabályok a telefonálás során!

<hr/> <hr/>

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Etika: az emberi cselekedeteket irányító erkölcsi értékek és társadalmi normák rendszerezése, tudományos vizsgálata.

Erkölc: az etika alapján kialakított szabályrendszer, mely tudati és gyakorlati elemekből áll.

Üzleti etika: az alkalmazott etika azon ága, mely irányelveket, útmutatást fogalmaz meg arról, hogy mit tart helyesnek vagy elítélendőnek a gazdasági élet területén.

2. eladat

Hitelesség, megbízhatóság, hosszú távú kapcsolatokra történő berendezkedés, minőség, kölcsönösség, előzékenységre és együttműködésre való törekvés, jó szándék, szépség és esztétikusság, emberi személyiség tisztelete, emberi méltóság tisztelete, tisztességes versenyszellem, innováció, pozitív hozzáállás.

3. eladat

Az etikai kódex a cégek, szervezetek erkölcsi normáit rögzíti. Olyan normákat fogalmaz meg, melyekkel kapcsolatos problémák esetén súlyos etikai kérdések merülhetnek fel.

4. eladat

Egyénekenkénti lényegkiemelés alapján más-más megoldása lehet!

SZEMÉLYISÉGJEGYEK ÉS TÁRSAS KAPCSOLATOK

ESETFELVETÉS

Minden ember rendelkezik egyedi **személyiség** mintázattal, mely élete folyamán alakul és fejlődik. Személyiségünk minőségének kialakulásában szabad döntéseink is szerepet játszanak. Tulajdonságaink viselkedésünkben és reakcióinkban nyilvánulnak meg. Tetteink mögött szándék, a döntés mögött az értékítélet ismerete nélkülözhetetlen.

A személyiségünk összetevői között szerepelnek: a világról alkotott nézetünk, az erkölcsi értékítéletünk, meggyőződéseink, a céljaink és az alapvető motivációs rendszerünk.

Ahhoz, hogy a szolgáltatóiparban dolgozzunk, nagyon fontos, hogy tisztában legyünk saját értékeinkkel, jó és rossz tulajdonságainkkal, ugyanakkor sikerességünk érdekében az sem elhanyagolható, hogy "jó emberismerettel" rendelkezünk vagy sem.

A következő fejezet segít megismerni Önmagunkat, illetve számba veszi az ismertebb személyiség tipológiákat, amely útmutatásul szolgálhat mindennapjainkban.

SZEMÉLYISÉGJEGYEK ÉS TÁRSAS KAPCSOLATOK

A GONDOLKODÁS FOLYAMATA

A **gondolkodás** a valóság megismerésére irányul. A gondolkodási folyamat az az út, amelyen az ember a probléma felismerésétől a megoldásáig eljut. A *folyamat lépései* a következők:

- A probléma felismerése, megfogalmazása
- Ténymegállapítás
- Módosítás, próbálkozás
- Megoldás, döntés
- Kritika, ellenőrzés

A gondolkodási folyamatot érzelmek is kísérik. Alapvetően két gondolkodásmód létezik:

- Az *analitikus* gondolkodásmód, mely logikus, vertikális, eredményeként egyetlen vagy néhány megoldás születik.
- A *kreatív* gondolkodásmód, mely képzelőerőre épül, oldalirányú és számtalan lehetséges válaszhoz vagy ötlethez vezet.

AZ ÉRETT SZEMÉLYISÉG JELLEMZŐI

- Problémára hangoltság, saját magunk meg tudjuk oldani problémáinkat.
- Határozott, biztos szokásokkal rendelkeznek.
- Változatos viselkedésmintákkal rendelkezzen.
- Szerteágazó érdeklődési kör és tevékenység.
- A magánéletét üzleti gondjaitól, üzleti életét magánéletétől mentesíteni tudja.
- Megfelelő önértékeléssel rendelkezzen.
- Agressziómentes viselkedést tanúsít.
- Szociális érzékenység jellemzi.
- Legyen humorérzéke.

Az **önismereti kereket** Serold Miler, Elam-W. Nunnaly és David B. Wackman leírásáról köthetjük. Az önismereti kerék az érzetet, a cselekvést, az értelmezést, a szándékot és az érzést küllőkkel tartja össze.

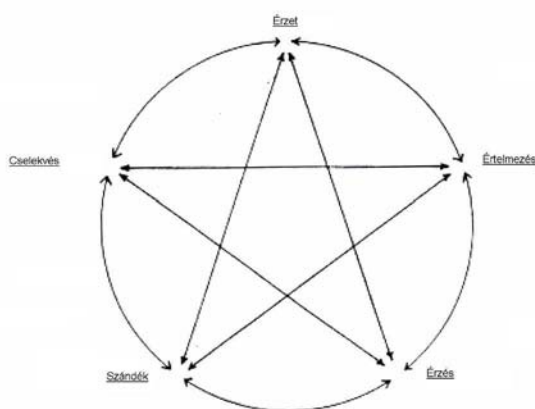
Az érzet az érzékszerveink által felfogott ingerekből nyert információ. Ide tartozik a látás, a hallás, a szaglás, az ízlelés, a bőrzékelés (pl. a hideg és a meleg érzése, a fájdalomérzet, a szomjúság).

Fontos odafigyelni arra, hogy nem minden esetben mondhatjuk ki véleményünket az illem vagy egyéb tényezők miatt, így ilyenkor se szóval, se mimikával ne jelezzük ezt a külvilág felé.

Az értelmezés az érzékszerveink által tulajdonított információkhoz jelentéstársítás. Korábbi tapasztalatainkat érdemes végiggondolni, mielőtt bármit értelmeznénk.

Az érzés emocionális, érzelmi állapotunk megtapasztalása. Az értelmezéssel ellentétben, nem gondolatokon, logikán alapul.

A szándék arra való utalás, mit akarunk tenni. A szándék nem egyenlő a cselekvéssel. A cselekvés során teszünk is valamit, nem csak áhítozunk utána. Egy adott probléma megoldására tett kísérlet, az azzal kapcsolatos döntés már cselekvés.



3. ábra Önismereti – kerék

A **Johari-ablak** az önismeret egyik legszélesebb körben használt egyszerű modellje. Az egyéni hatékonyság mérésére dolgozta ki Joseph Luft és Harry Ingham pszichológus. 1955-ben publikálták.

		Az „én” számára	
		Ismert	Ismeretlen
Mások számára	Ismeret	Aréna	Vak
	Ismeretlen	Zárt	Sötét

4. ábra Johari-ablak

A **Aréna** vagy nyilvános „én”. Az egyén viselkedésének azon része, amely mind számára, mind a vele kapcsolatban állók számára ismert. Az „Aréna” többek között olyan információkat tartalmaz, mint a név, a fizikai megjelenés, a családi, vállalati, politikai vagy más jellegű nyílt kötődések.

A **Vak** terület a személy viselkedésének és stílusának azon aspektusait tartalmazza, melyek mások számára ismertek, de az „én” számára nem. Például lehet valaki úgy nagyzó, nagyképű vagy éppen modoros, hogy az számára nem tűnik fel, és mikor szembesítik vele, azt meglepetéssel és hitetlenkedve fogadja, mivel ő maga nincs tudatában személyisége ezen aspektusának.

Az úgynevezett **Zárt** terület vagy „rejtett én” azt foglalja magában, melyet a személy tud, de mások előtt nem tár fel (eltitkolja), vagyis az itt található dolgok titkosak. Például egy irodai megbeszélésen a beosztottat, zavarhatja ha a főnöke nem kínálja helyet, de a véleményét nem fejezi ki (elhallgatja) és elfogadja a helyzetet. A „Zárt” terület jelentős hányadát teszik ki a jó viszony megőrzése érdekében elhallgatott dolgok.

A **Sötét** terület megközelíthetetlen mind az „én”, mind a vele kapcsolatban álló „mások” számára. Egyes pszichológusok szerint ez egy igen nagy terület, mely csak bizonyos egyedi körülmények (baleset, vészhelyzet, egy speciális életszakasz, vagy nagyon ritka, egyedi esetek) hatására felszínre törő tulajdonság, cselekvés. Előfordulhat, hogy egy speciális eljárás (mint például a pszichoanalízis vagy a pszicho-dinamika) hirtelen tudatosíthatják a személyben énje rejtett aspektusait. A „Sötét” területet nem lehet tudatosan szabályozni vagy megváltoztatni, ennél fogva nem játszik szerepet az egyéni hatékonyság mérésében.

Az **OK-keret** Eric Berne gondolatai alapján alakult ki. Az önmagunkhoz, illetve másokhoz való viszonyulás lehetőségeit tartalmazza.

- + én nem vagyok OK, te OK vagy	+ + én OK vagyok, te OK vagy
-- én nem vagyok OK, te nem vagy OK	+ - én OK vagyok, te nem vagy OK

A +- mező esetében úgy látjuk a világot, mintha csak nekünk nem sikerülne semmi.

A ++ helyzet önbizalom és bizalom meglétét jelzi.

A -- helyzetnél hiányzik a bizalom minden formája, az ilyen ember sem magában, sem másokban nem bíz.

A +- helyzetben a személy önmaga felé nagyobb bizalmat tanúsít, mint környezete felé.

SZEMÉLYÉSZLELÉS

A **személyészlelés** a sikeres társas interakció első lépése. Ahhoz, hogy embertársainkkal sikeresen érintkezzünk, szükségünk van arra, hogy a másik ember viselkedését helyesen értelmezzük, megértsük és bizonyos fokig előrelássuk. A nem megfelelő ítéletek a kommunikáció meghiúsulásához vezetnek, így az elszigetelődést mozdítják elő. Mások monitorozása („szemmel tartása”) nemcsak a kezdeti szakaszban, hanem a társas interakciók fenntartásában és befejezésében is fontos szerepet játszik.

A *szociális észlelés* nagymértékben különbözik a fizikai észleléstől, hiszen míg a tárgyak észlelése általában azok felszíni tulajdonságaira vonatkozik, addig a szociális tárgyak, az emberek észlelése során közvetlenül nem megfigyelhető tulajdonságokra próbálunk következtetni (intelligencia, attitűd, jellem stb.). A szociális észlelés komplexebb, nehezebb feladat, és így gyakrabban is hibázunk. Ezeket a hibákat pedig nem olyan könnyű észrevenni, hát még kijavítani. Ennek fő oka, hogy emberekkel kapcsolatban ritkán vagyunk elfogulatlan megfigyelők, előzetes érzelmek, elvárások, motivációk kezdettől fogva befolyásolják ítéleteinket.

A személyészlelés céljai közé tartozik a tartós személyiségvonások felismerése is. Itt is nagy problémát okoz a „valódiság” kérdése. Aki egyik helyzetben barátságosnak tűnik, másokkal szemben barátságatlanul viselkedhet.

Pontosabb az észlelés, ha az észlelt személyt jól ismerjük, a tulajdonságok közvetlenül megfigyelhetők és nem következtetésen alapulnak, illetve ha a célszemélyhez nem kapcsolódik előfeltevés, társadalmi, vallási stb. előítélet.

A személyészlelés nagymértékben aktív, konstruktív folyamat, a tulajdonságok inkább a megfigyelők szemében léteznek mint a cselekvő pszichikumában. Az emberekről felhalmozott tudásunk eredményeként mindannyian rendelkezünk „burkolt személyiségelméletekkel”.

Általában *burkolt személyiségelméletünkre* hagyatkozunk annak eldöntésekor, hogy mely tulajdonságok fontosak, és hogy egy személy kevés megfigyelhető tulajdonságai milyen valószínűséggel kapcsolódnak össze egyéb, nem megfigyelhető jellemzőkkel. Az azonos kultúrában élő emberek kisebb vagy nagyobb mértékben osztoznak az emberekről alkotott burkolt személyiségelméleteikben.

Kompetencia, önbecsülés és vonzalom

Jobban szeretjük a hozzáértő embereket, mint kevésbé kompetens embertársainkat. Érdekes azonban, hogy a jóból is megárt a sok elve itt is érvényesül. A kiemelkedően kompetens személyek iránti vonzalmat az elkövetett hibák növelik!

Más emberek szeretete pozitív önértékelésünk legfontosabb forrása. Ha önbecsülésünk alacsony szintű, különösen lehangoló az elutasítás. Ilyenkor inkább biztosra megyünk. Azok a férfiak, akiknek önbecsülését felpumpálták inkább a csinos nőktől kértek randit, míg az alacsony önértékelésű férfiak a kevésbé vonzó nőket részesítették előnyben, akikről feltételezték, hogy nagyobb sikert aratnak majd náluk.

Önfeltárás

Amikor egy kapcsolat a felszínes érintkezés vagy a kölcsönösség szintjére fejlődik, a további fejlődés egyik fontos motorja a partnerek önfeltárása. Mindannyian rendelkezünk egy „önfeltárási hierarchiával”. Egyes témák könnyen feltárhatók: időjárás, nyilvános események stb. Más témákat csak akkor tárunk fel, ha a kapcsolat már elég intim: anyagi helyzet, szexualitás stb.

Az önfeltárásban nemi különbségek is vannak. Nőknél a preferencia-sorrend: anya, barátnők, férfi barátok, apa; férfiaknál: anya, férfi barát, apa, barátnő. Általánosságban a férfiak kevésbé hajlamosak az önfeltárásra mint a nők.

Az önfeltárásnak minden kapcsolatban van egy eltűrt és elvárt „optimum” szintje. E szint fokozatos, lassú emelése, amennyiben kölcsönösen történik, segíthet egy kapcsolat elmélyítésében és fejlődésében. Az önfeltárás viszonzatlansága és mélysége ellenkező hatásokkal is járhat.

Konformitás

A társas élet egyik rejtélye, hogy az egyénenként annyira különböző emberek, hogyan képesek együtt élni egy csoportban. Úgy tűnik, az emberek közti interakció alapja az *alkalmazkodás*, az a képesség, hogy elfogadjuk azoknak a csoportoknak gyakran szinte tetszőleges konvencióit, amelyhez tartozunk. Minden csoport tagjai bizonyos normákhoz alkalmazkodnak.

A konformitás talán legalapvetőbb mozzanata, hogy az emberek csoportjai közös, mindenki által jóváhagyott és szinte automatikusan érvényesülő viselkedésmódokat és világszemléletet alakítanak ki még akkor is, ha semmilyen okuk nincs arra, hogy így tegyenek.

A konformitás mértéke nem csak egyénenként mutat nagy eltérést, hanem kulturálisan is meghatározott, hogy melyik nemzet mennyire konformista.

Engedelmesség

Az engedelmesség, vagyis az, ha azt tesszük, amit mondanak, első pillanatban rossz érzéseket válthat ki, hiszen a cselekvési szabadságunkba vetett hitet ássa alá. A nyugati kultúra általában nagyra értékeli a cselekvési szabadságot, így nem minden esetben követeli meg az engedelmisséget. Ugyanakkor a társadalmi intézmények többsége hierarchikus felépítésű, és a vezetők korlátlan engedelmisséget követelnek meg beosztottaiktól, így biztosítva a hatékony működést.

Az emberek, ha a költségek nem túl nagyok, hajlamosak megtenni, amit mondanak nekik. Pl. ha egy egészséges fiatalember buszon utasított másokat arra, hogy adják át a helyüket, az emberek többsége engedelmeskedett.

SZEMÉLYISÉGTÍPUSOK

A leghősibb tipológiát **Hippokratész** alkotta i. e. 400-ban. A személyiségtípusokat vérmérséklet alapján osztályozta, és az alábbi kategóriákat állapította meg: szangvinikus, kolerikus, melankolikus, flegmatikus.

A szangvinikus típus jellemzői

- Külső: erőteljes testalkat, gyors mozgás, egészséges bőrszín.
- Érzelmei: gyorsan kialakulnak, de nem tartósak érzelmei.
- Jellemző tulajdonságai: vidámság, elelenség, barátságos, gyors felfogású.

A kolerikus típus jellemzői

- Külső: nyílt tekintetű, határozott.
- Érzelmei: gyorsan kialakuló, tartós érzelmek jellemzik.
- Jellemző tulajdonságai: indulatos, makacs, cselekvő, szeret irányítani, vezetni.

A melankolikus típus jellemzői

- Külső: lassú mozgású, gondterheltség jellemzi.
- Érzelmei: lassan kialakuló, tartós érzelmek jellemzik.
- Jellemző tulajdonságai: szomorúság, hallgatagság, ragaszkodás jellemzi. Szeret a háttérben lenni.

A flegmatikus típus jellemzői

- Külső: jellegtelen megjelenésű.
- Érzelmei: lassan kialakuló, gyenge érzelmek jellemzik.
- Jellemző tulajdonságai: aktivitás nem jellemzi, érdeklődése és figyelme szűk, nehéz vele kijönni.

Sigmund Freud tanítvány, **C.G.Jung** az embereket személyiségjegyeik alapját két típusba sorolta. E szerint beszélhetünk befelé forduló (introvertált) és kifelé forduló (extrovertált) személyiségekről.

Az introvertált személyiség jellemzői

- Megfontoltság, elmélkedés, befelé fordulás jellemzi.
- Érzelmeit nem mutatja ki, szorongó típus.

Az extrovertált személyiség jellemzői

- Nyitott a környezetére, jó kedélyű.
- Keresi a személyes kapcsolatokat embertársaival.
- Környezetére gyorsan reagál.

Kretschmer a testalkat és a temperamentum alapján három típusba sorolta az embereket. Ezek a típusok a piknikus, aszténiás és atletikus.

A piknikus személyiség jellemzői

- Zömök, hízásra hajlamos, végtagjai és nyaka rövidek, beszédes, nyitott az emberi kapcsolatokra, vakmerőség nem jellemzi, nem vállal kockázatot.
- Lelkileg a jókedvű és szomorú között ingadozik.

Az aszténiás személyiség jellemzői

- Keskeny vállak, gyenge izomzat, kicsi fej jellemzi testfelépítését. Egoista, álmvilágban él, a külvilágból elzárkózik.
- Skizofréniára hajlamos.

Az atletikus személyiség jellemzői

- Sportos testfelépítés, erős, kidolgozott izmok jellemzik.
- Az érzelmeit szélsőségek jellemzik, lobbanékony, flegmatikus. Kirobbanó haragú, de hűséges, jó barát.

VEZETÉS

A vezetés a társas élet nagyon fontos tényezője. A *vezetés* legkorábbi és központi elmélete a vezető személyes tulajdonságait veszi figyelembe. Ez a megközelítés azonban nem jutott túl messzire, mert bár ismerünk a történelemből nagyszerű és hatásos vezetőket, azonban személyiségvonásaik rendkívül eltérnek egymástól. El kell fogadnunk tehát azt a következtetést, hogy az optimális vezetői tulajdonságok nagymértékben az aktuális környezeti követelmények függvénye is.

A helyzetszemléletű beállítódás szerint a vezetés során működő társas befolyásolási folyamatok már nem egyirányúak. A vezető nem egyszerűen azért van, hogy befolyásolja a csoportot, hanem a csoport, a csoport előtt álló problémák választják ki a megfelelő vezetőt, a későbbiekben is alakítva őt.

Sok függ attól is, miből táplálkozik a hatalom:

- kényszerítő hatalom (alapja a büntetés),
- jutalmazó hatalom (alapja a jutalmazás), szakértői hatalom (tudásalapú),
- törvényes hatalom (tekintélyen, törvényes jogon nyugszik),
- vonatkoztatási hatalom (karizmán alapul).

A hatékony vezetésnek két funkciót kell betölteni: boldoggá, elégedetté kell tenni a csoporttagokat és el kell látni a megfelelő munkát. A vezetők abban különböznek egymástól, hogy személyorientáltak (meleg, összetartó csoportot tartson fenn) vagy feladatorientáltak (mindenáron elvégezzék a feladatot).

A vezetői teljesítmény a helyzet és a stílus függvénye volt: kedvező és nehéz feladatokban a feladatorientált vezető, míg közepes feladatokban a személyorientált vezető teljesít jobban. Az is gyakori jelenség, hogy egy csoporton belül a két funkció két személyben testesül meg: van egy vezető, aki a feladatra koncentrál, és van egy másik, aki a személyes konfliktusok megoldásában segít.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

A gyakorlati helyén/munkahelyén jegyezze fel a munkanaplójába a szalonban megjelent vendégek személyiség típusait, és észrevételeit szolgáltatás során, amelyek összefüggnek a személyiségjegyekkel kapcsolatban.

<hr/> <hr/>

2. feladat

Sorolja be önmagát a tananyagban található személyiségtípusokba a tananyagban szereplő három neves gondolkodó elméletei alapján. Beszéljétek meg a csoportban, melyik típusból van a legtöbb és legkevesebb.

<hr/> <hr/>

MUNKANYELV

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat.

Sorolja fel az érett személyiség jellemzőit!

2. feladat:

Csoportosítsa az alábbi tulajdonságokat személyiségtípusonként!

Eleven Elemző Játékos Kitartó Megfontolt Előzékeny Visszafogott Érzékeny Határozott
Türelmes Keresetlen Rendszerető Hűséges Merész Precíz Diplomátikus Vidám Kulturált
Független Idealista Semleges Elmélyült Fanyar Társaságkedvelő Muzikális Beszédes
Fáradhatatlan Vezető egyéniség Lojális Főnökösödő Listaíró Megelégedett Népszerű
Eredményes Kellemes Életvidám Vakmerő Illemtudó

- Szangvinikus: _____

- Kolerikus: _____

- Melankolikus: _____

- Flegmatikus: _____

MEGOLDÁSOK

1. feladat:

- Problémára hangoltság, saját magunk meg tudjuk oldani problémáinkat.
- Határozott, biztos szokásokkal rendelkeznek.
- Változatos viselkedésmintákkal rendelkezzen.
- Szerteágazó érdeklődési kör és tevékenység.
- A magánéletét üzleti gondjaitól, üzleti életét magánéletétől mentesíteni tudja.
- Megfelelő önértékeléssel rendelkezzen.
- Agressziómentes viselkedést tanúsít.
- Szociális érzékenység jellemzi.
- Legyen humorérzéke.

2. feladat:

Eleven, Elemző, Játékos, Kitartó, Megfontolt, Előzékeny, Visszafogott, Érzékeny, Határozott, Türelmes, Keresetlen, Rendszerető, Hűséges, Merész, Precíz, Diplomátikus, Vidám, Kultúrált, Független, Idealista, Semleges, Elmélyült, Fanyar, Társaságkedvelő, Muzikális, Beszédes, Fáradhatatlan, Vezető egyéniség, Lojális, Főnökösködő, Listaíró, Megelégedett, Népszerű, Eredményes, Kellemes, Életvidám, Vakmerő, Illemtudó,

- Szangvinikus: eleven, játékos, keresetlen, vidám, társaságkedvelő, beszédes, népszerű, életvidám
- Kolerikus: határozott, merész, független, fáradhatatlan, vezető egyéniség, főnökösködő, eredményes, vakmerő
- Melankolikus: kitartó, megfontolt, érzékeny, rendszerető, hűséges, precíz, idealista, elmélyült, muzikális, listaíró, illemtudó, kultúrált, lojális
- Flegmatikus: előzékeny, visszafogott, türelmes, diplomatikus, semleges, fanyar, kellemes, megelégedett

KOMMUNIKÁCIÓ MEGJELENÉSI FORMÁI

ESETFELVETÉS

"A szó elszáll, az írás megmarad"- mondja a közmondás.

De vajon mitől függ még a kommunikáció? Mi befolyásolja a kimondott szó jelentését, mivel tudjuk azt nyomatékosítani, esetleg hogyan tudnak bennünket elbizonytalanítani a metakommunikációs jelek?

Ezekre a kérdésekre keressük a választ ebben a fejezetben, és próbálunk segítséget adni a megfelelő jelzések, és egyéb kommunikációs eszközök helyes használatára.

KOMMUNIKÁCIÓ MEGJELENÉSIFORMÁI

SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓ

Társadalmi csoportok nyelve

Interakcióikban az emberek sajátos nyelvi kódokat fejlesztenek ki, más szavakkal nyelvünk mindinkább indexikussá válik: a kommunikációra szánt üzenetek egy részét nem mondják ki ténylegesen, hanem csak jelzik vagy implikálják. A kommunikáció gazdaságossága tehát úgy valósul meg, hogy a nyelv mindig a partnerek közös tudására épít. Egy csoport társas környezete tehát szükségszerűen valamilyen „csoportszleng” kialakulásához vezet. Ennek oka a csoporthoz tartozás jelzése is, a csoportidentitás megteremtője és megerősítője.

A nyelv és a társas helyzetek

A nyelv mint kommunikációs rendszer olyan gazdag, hogy hasonló üzenetek kifejezésére számos alternatív szóbeli forma közül választhatunk. Saját szociális helyzetünk követelményeinek komoly befolyása van arra, hogy mit mondunk, és hogyan mondjuk.

Megfigyelték például, ha egy adott közösségben egynél több nyelvet vagy dialektust beszélnek, az egyik kód választása a másikkal szemben érdekes információt nyújt a verbális interakciót vezérlő szabályokba.

Jelentés nélküli megnyilatkozások

A legfontosabb elv az együttműködési elv, amely kimondja, hogy megnyilatkozásainkkal lehetőség szerint járuljunk hozzá a mindenkori interakció céljának eléréséhez. **Grice** maximákban fogalmazza meg a szabályokat 4 területen:

- Mennyiség: „Ne légy túl rövid!”; „Ne légy túl terjedelmes!”
- Minőség: „Ne mondj olyat, amire nincs elég bizonyítékod!”; „Ne mondj olyat, amiről tudod, hogy hamis!”
- Relevancia: „Légy releváns!”
- Mód: „Légy világos!”

Ezen szabályoknak természetesen nem vagyunk tudatában a mindennapi interakció során, azonban rögtön felfigyelünk rájuk, ha nem érvényesülnek. A szabályok szándékosan is megszeghetők, ilyenkor a szabály kihasználásával a szavakon túli üzenetet is kommunikálunk.

A szóbeli üzenetek a személyközi kommunikációnak csak kis részét alkotják. Ezeket nem verbális jelzések gazdag árama kíséri, mely alátámasztja, módosítja vagy éppen teljesen felülírja a verbális üzenetet.

Amit a hang mond: paralingvisztikai jelzések

A kimondott szavakon kívül nagyon sok mindent kifejezünk a hangunkkal is. Amit mondunk, az a szóbeli üzenet, ahogyan mondjuk, az a paralingvisztikai üzenet része. Egyes paralingvisztikai jelzések nagyon szorosan kapcsolódnak a kimondott szavakhoz: beszéd sebessége, hangmagasság, ritmus, hangerő; mások a beszélő tartós személyiségvonásaira utalnak: akcentus, beszédmód; van továbbá olyan hangadás is, amely önmagában képes üzenetet kommunikálni: sírás, fütty.

Különböző vizsgálatok megerősítették, hogy pusztán a hanghordozás is hatékony lehet bizonyos érzelmek kommunikálásában. Ezt értelmetlen szövegek különböző előadási módjaival kutatták.

Az akcentus tanúskodhat etnikai háttérünkről, társadalmi státusunkról vagy műveltségünkről. Több vizsgálat is kimutatta, hogy informális beszélgetések gyakran zajlanak tájnyelven, míg a hivatalos tárgyalások az irodalmi nyelven zajlanak.

NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A **metakommunikáció** a nem verbális jelek használatát jelenti, fajtái: mimika, vokális kommunikáció, tekintet, mozgásos kommunikáció, testtartás, térköz. Testbeszédünk megerősítheti, illetve törölheti is szóbeli megnyilvánulásainkat.



5. ábra Mimikák



6. ábra Mimikák



7. ábra Mimikák



8. ábra Mimikák

A nem verbális üzenetek osztályozása

A nem verbális üzenetek jelentései három elkülönült dimenzió mentén írhatók le:

- a *közvetlenség* vagy *intimitás jelzéseit* a szeretet és megbecsülés kommunikációjára használjuk;
- az *ellazulás jelzéseit* a státuszkülönbségek és a társadalmi ellenőrzés különbségeinek kommunikálására használjuk;
- az *aktivitás jelzéseket* az éberség és válaszkészség kommunikációjára használjuk.

A nem verbális üzenetek változatai

A nem verbális kommunikáció kutatása nagyon gyakran a kommunikáció csatornája szerint történik, azonban a legtöbb valóságos interakcióban az üzeneteket egyszerre több csatornán küldjük.

A tekintet, mint agresszív jelzés

A tekintetnek a partnerre szegezése a kihívás és a dominancia ősi jelzése (pl. farkasszemet nézés). Egyesek más állatfajok megfigyelése során arra a következtetésre jutottak, hogy ennek evolúciós gyökerei is lehetnek.

Felségterületek (territorialitás)

A territorialitás az állatok társas rendszereinek egyik leginkább egyetemes jellemzője.

Az emberek nem kívánnak tartósan birtokba venni egy-egy területet, hanem ideiglenes ellenőrzést igényelnek bizonyos területek felett, elsődleges felségterület (pl. saját lakásunk), másodlagos felségterület (pl. egy közös iroda) és nyilvános felségterületek. Például egy kempingben különböző ideiglenes kerítéseket figyelhetünk meg, amik elválasztják a másodlagos felségterületet a nyilvánostól. Ugyanakkor elsődleges felségterületeink kifejezik választott értékeinket és identitásunkat, így nagyon informatív nem verbális csatorna.

Vannak ezen kívül olyan nyilvános területek – pad, könyvtári asztal, napozóhely –, amit csak rövid időre foglalunk el. Az ilyen felségterületeket szimbolikus területjelzőkkel parcellázzuk ki magunknak. A területjelző annál inkább képes távartani a betolakodót, minél személyesebbek. Például egyetemi könyvtárban kevésbé foglalták el az olyan helyeket, ahol egy megkezdett szendvics volt, mint ahol egy kinyitott könyv.

A tér rejtett dimenziója

A tér és a felségterület a második leegyetemesebb nem verbális jelzés, ami a rendelkezésünkre áll.

A környező személyes térnek négy zónája van:

- intim zóna (0–60 cm),
- személyes zóna (60–120 cm)
- társas konzultatív zóna (1,20–3,30 m)
- nyilvános zóna (kb. 3,30 m).

Az átmenetet az egyik távolsági zónából a másikba általában a viselkedés jól megfigyelhető változása kíséri. Pl. amikor valaki felé megyünk az utcán nyugodtan nézzük, majd kb. 3 méteres távolságba érve a szemkontaktust megszüntetjük.

Az interakcióban felvett távolság attól is függ, mennyire szeretjük partnerünket, illetve milyen az egymáshoz viszonyított státuszunk. Barátok kisebb távolságot tartanak, mint az idegenek, és a magasabb státusú embereket távolabbról szólítják meg, mint az alacsony státusúakat.

Az intimitás-egyensúly elmélete

Az intimitásnak minden interakcióban és kapcsolatban van egy gondosan szabályozott szintje, amelyet a partnerek a különböző nem verbális intimitásjelzések folyamatos egymáshoz igazításával tartanak fenn. Az intimitás-egyensúly elmélete szerint, ha a jelzett intimitás az egyik modalitásban megnő, például a személyek közötti közelség révén, az emberek azt az intimitásnak más modalitásban való csökkentésével kompenzálják, például csökkentik a szemkontaktust.

Ha a személy közelebb megy partneréhez a beszélgetés során, a szemkontaktus lecsökken. Ugyanez történik, amikor egy liftbe lépünk be. Azonban a szemkontaktus csökkenése a beszélgetést is megnehezíti, így gyakran figyelhetjük meg, hogy a liftbe lépve egy beszélgetés abbamarad, majd onnan kilépve ismét folytatódik.

Érintés vagy fizikai érintkezés

Az érintés az egyik legfontosabb nem verbális jelzés az élet korai szakaszában: a szülők és a csecsemők nagyon sokat kommunikálnak érintés révén. A nyugati kultúrában azonban a felnőttek érintkezését merev szabályok határolják be. A mi kultúránkban a puha érintés általában intimitást és érdeklődést jelez, és a megérintett személyben enyhe izgalmat vált ki. A hatás még kifejezettebb, ha nem tudunk az érintésről. Egy egyetemi könyvtárban bizonyos személyeket megérintett a könyvtáros miközben átadta a kért könyvet. Ezek a lányok pozitívabban számoltak be a könyvtárról, a könyvtárosról és saját magukról is. Fiúk esetében a hatás nem volt kimutatható.

Az érintés lehet a felsőbbtség és dominancia kifejezése is. Az alárendelt vagy alárendelő személyek fizikailag „hosszabbak”, ki vannak téve az egyirányú érintésnek. Nemek közti különbségek is vannak. Nyilvános helyen általában a férfiak kezdeményeznek érintést a nőkkel, és inkább a „tulajdonosi jogokat” fejezi ez ki, mint az érzelmet és elkötelezettséget.

Gesztusok

A *gesztusok* a testmozgás különleges osztályát képviselik. Velük kapcsolatban talán a legfigyelemreméltóbb, hogy erőteljesen kultúrához kötöttek, főleg az emblémák.

A **gesztusoknak több fajtája van**. Léteznek az *emblémák* vagy olyan gesztusok, amelynek jó körülhatárolható jelentése van. Számos egyéb gesztusnak nincs jelentése, egyszerűen a kommunikáció kísérői; ezek az *illusztrátorok*. Kulturális különbség van abban is, hogy például az olaszok inkább a jelentésre utaló gesztusokkal kísérik mondandójukat, míg a franciák a gesztusokat általában a szöveg tagolására használják.

A kapcsolat fejlődésével sok dolog megváltozik: a szeretet, az intenzitás, a bizalom, a kölcsönös függés stb. Az emberi kapcsolatok talán legfontosabb egyetemes jellemzője azonban a partnerek bevonódásának, elkötelezettségének mértéke. Minden emberi kapcsolat két szélsőség között helyezkedik el. Ebben is számos szakasz különíthető el:

- nincs kontaktus,
- egyoldalú észrevétel,
- felszínes kapcsolat,
- kölcsönösség.



9. ábra A kitárt tenyér azt jelenti, hogy nyitott személyiségek vagyunk



10. ábra Felfelé tartott hüvelykujj a nyugati államokban azt jelenti, hogy minden rendben



11. ábra Az előre nyújtott mutatóujj figyelmeztetésre, utasításra utalhat

A jó külső fontossága: testi vonzerő

A másik fél látható jellemzői, mindenekelőtt külső megjelenése szolgál általában alapul az embereknek ahhoz, hogy eldöntsék kivel lépnek interakcióba. A testi vonzerő nagyon nehezen megfogható tulajdonság. A szépségről alkotott ítéletek a közvetlen összehasonlítási alaptól is függenek.

Miért hiszik az emberek, hogy a jó megjelenés együtt jár a jó személyes jellemzőkkel? Két lehetőség: (a) holdudvarhatás; (b) ténylegesen jobbak a szebbek: egy vizsgáltban az derült ki, hogy az előzetesen vonzóbbnak ítélt személyeket egy telefonbeszélgetés alapján – látatlanban – szeretetreméltóbbnak és jobb társas képességekkel rendelkezőnek értékelték.

Madarat tolláról: attitűdhasonlóság és vonzalom

Miután egy kapcsolat legalábbis a felszínes érintkezés szakaszába lépett az egyik legfontosabb előrevívő erővé az attitűdhasonlóság válik.

Nem minden tárggyal szembeni attitűd azonos fontosságú. Például a barátok sokkal inkább egyeztek a kábítószerrel, mint a szüleikről osztott nézeteikben. Egy vizsgálatban az derült ki, hogy potenciális partner esetében férfiak számára a szexualitással, míg nők esetében a vallással kapcsolatos attitűdök voltak a mérvadóak.

Természetesen az is lehetséges, hogy ha már egy kapcsolat létrejött, a partnerek egymás befolyásolása révén alakítják egymás nézeteit.

A SZÓBELI ÉS NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ HASONLÓSÁGAI ÉS KÜLÖNBÖZŐSÉGEI

A nem verbális kommunikációs rendszer nem pusztán alternatíva, hanem a nyelvtől jelentősen eltérő tulajdonságai vannak:

- míg a szóbeli üzenetek megértése viszonylag hosszú értelmezést vesz igénybe, a nem verbális üzenetek jelentését automatikusan és gyakran tudattalanul értjük meg;
- ennek következménye, hogy a nem verbális üzenetek gyakran „kiadják” a beszélőt, feltárva olyan attitűdjeit, érzéseit stb., amelyeket nem feltétlenül akar az illető kinyilvánítani → nem verbális fecsegés;

A perifériás jelzések (láb, karok) tudatos kontrollja gyengébb, mint pl. az arcé.

A nem verbális üzenetek sokkal hatékonyabbak az attitűdökről és az érzelmekről szóló jelzések továbbításában, mint a nyelv. Ha a két csatornán ellentmondó üzenetek érkeznek, akkor a nem verbális üzeneteket tekinthetjük elsődlegesnek.

A szóbeli üzenetek a személyközi kommunikációnak csak kis részét alkotják. Ezeket nem verbális jelzések gazdag árama kíséri, mely alátámasztja, módosítja vagy éppen teljesen felülírja a verbális üzenetet. A nem verbális üzenetek küldésének és vételének képessége lényeges a társas interakciók szempontjából.

ÍRÁSBELI KOMMUNIKÁCIÓ

"Scripta manent verba volant" latin szállóige szerint a szó elrepül, az írás megmarad. Ha ugyanazt mondjuk és írjuk, a leírt szónak a csak kimondottnál lényegesen nagyobb a súlya, mert maradandóvá teszi az elhangzottakat.

Az üzleti életben az írásban rögzített információk rendkívül nagy jelentőséggel, anyagi és jogi következménnyel is bírnak. Ezért nem közömbös, hogy miképpen fogalmazzuk meg és rögzítjük mondandónkat. Törekedjünk hibátlan helyesírásra, hibamentes gépelésre, az esztétikus, szabványnak megfelelő formába öntésre.

Bár napjainkban rendkívül fejlett szóbeli információ közlő eszközök állnak rendelkezésre (telefon, mobil telefon stb.), ennek ellenére az írásbeli kapcsolattartásnak igen sok formája létezik, így az üzleti élet minden ágában nélkülözhetetlen ezeknek a formáknak a megismerése.

A hivatalos levél általános formai és tartalmi kellékei

A formai követelményeket a levelezési hagyományok, szokások mellett külön szabvány (Műszaki Irányelvek 3495/2-86.sz.) is szabályozza. E szabvány alapján a hivatalos levél fő formai részei:

- cégfelirat,
- keltezés,
- címzés,
- postai utasítás,
- irattározási és hivatkozási adatok,
- tárgy megjelölése,
- megszólítás,
- szöveg,
- aláírások, bélyegző,
- mellékletek felsorolása.

Levelünk ötös tagolású legyen:

- *Megszólítás* – megszólítjuk a címzettet, neve, titulusa, esetleg beosztása alapján.
- *Bevezetés* – röviden megfogalmazzuk, miért írjuk levelünket.
- *Kifejtés* – melyben részletezzük, mit kívánunk a partnertől és ennek érdekében mit kell tennünk.
- *Összefoglalás, zárás* – amennyiben szükség van rá, néhány dologra ismételten felhívjuk a figyelmet, pontosan megjelöljük, hogy ha bárminemű kérdése van, akkor kit, hol, mikor tud elérni telefonon, írásban, személyesen és milyen iktatószámra kell hivatkoznia. Ha a levélhez iratokat is csatolunk, akkor azokat a legvégén „Melléklet” szó feltüntetése után soroljuk fel.
- *Elköszönés és aláírás* – az üzleti levelezésben célszerű az „üdvözlettel” kifejezést használni, régi kapcsolat esetén pedig a „szívélyes üdvözlettel” fordulatot használni.

A legfontosabb levél fajták

Magánember által írt hivatalos levelek:

- *Kérvény*, kérés, beadvány (ki, mit kér, indokok felsorolása, lényeg újbóli megisméltése)
- *Pályázat* (hivatkozás a pályázati felhívásra, alkalmasság leírása)
- *Fellebbezés* (határozat megváltoztatását kérjük, ezt meg is indokoljuk)
- *Bejelentés* (fontos a tárgy meghatározása!)
- *Panasz* (tárgy tényszerű ismertetése, intézkedés kérése)

Üzleti életben használt levelek:

- *Szerződés* (adásvételi-, munka-, szállítási-, bérleti-)
- *Érdeklődés* (téma pontos meghatározása, információk teljességére törekvés)
- *Tájékoztató levél* (valós adatok visszafogott stílusú leírása)
- *Ajánlatkérés* (hivatkozással általános, részletes tájékoztatás kérés)
- *Ajánlat* (lehet kötelező érvényű és kötelezettség nélküli, egyértelmű meghatározások szükségese)
- *Megrendelés* (megnevezés, minőség, mennyiség, ár, szállítási és fizetési feltételek)
- *Megrendelés visszaigazolása* (értesítés a megrendelés tudomásul vételéről)
- *Számla* (kötelező tartalmát törvény szabályozza)
- *Számlakifogásolás* (pontosan le kell írni a számla melyik tartalmi vagy formai részével nem értünk egyet)
- *Reklamáció* (igazolni kell a reklamáció jogosságát, és a pontos elvárásokat)
- *Fizetési felszólítás* (akkor írjuk, ha a számla teljesítése nem történik meg időben)

Reklámozást szolgáló levelek:

Tartalmazzák a vállalkozás legfontosabb adatait (pl. név, cím, telefon, fax, honlap, e-mail), legyenek személyre szólóak, rövidek, hitelesek, esztétikusak, helyesen megfogalmazottak, és mindig legyenek aláírva.

Egyéb általános használatú kisebb ügyiratok:

- *Elismervény és a nyugta* (kitől, mit, milyen értékben, milyen céllal és milyen feltételekkel vett át az aláíró). Legyen megnevezése, tartalmazza a pénzüsszeg vagy érték pontos megjelölését számmal és betűvel, az összeg rendeltetését, az átadó és átvevő nevét, aláírását azonosító adattal együtt.
- *Kötelezvény* (amelyben a kölcsönvevő kötelezi magát arra, hogy a kölcsönvett összeget, tárgyat a meghatározott és írásban rögzített határidőig visszaadja a kölcsönadónak. Szükséges az irat megnevezése, a pontos összeg számmal és betűvel, a keltezés, a kölcsönvevő, valamint két tanú neve és aláírása.
- *Meghatalmazás* (valaki felhatalmaz egy másik személyt, hogy helyette valamilyen ügyben eljárjon). Az ügyiratban fel kell tüntetni a meghatalmazott nevét, a meghatalmazás tárgyát és idejét, a keltezést, a meghatalmazó és a meghatalmazott, valamint két tanú aláírását és azonosító adatát.

- *Meghívó* (valamilyen eseményről értesíti, arra meghívja a címzettet). Tartalmaznia kell az esemény időpontját, helyszínét, idejét, a meghívó nevét, a napirendi pontokat, a meghívás célját. Célszerű az esemény előtt 6–8 nappal elküldeni.
- *Igazolás* (hivatalos közlés, amely csak akkor érvényes, ha hivatalos aláírással el van látva).

A vállalkozás belső ügyvitelének legfontosabb iratai:

- *Jegyzőkönyv* (hivatalos okirat, melynek az a feladata, hogy az eseményeket, tényeket, megállapításokat írásban rögzítse. Két fajtája van:
 - *Szó szerinti jegyzőkönyv* (szó szerint rögzíti az elhangzottakat, az események menetét)
 - *Jegyzőkönyvkivonat* (hitelesen, az eseményeket tömörítve, rövidítve jegyzi le)
Felépítése: az elején szerepeljen a felvétel helye, ideje, tárgya, a jelenlevők, a levezető és a jegyzőkönyvvezető neve. A középső részben kell leírni az eseményeket, majd a végén a záradék, a keltezés, a jegyzőkönyvvezető és két hitelesítő aláírása.
- *Feljegyzés* (valamilyen feladatról, ügyről készül). Tartalmaznia kell, hogy kinek, milyen témában és miért készült, valamint azt, hogy ki készítette.
- *Jelentés* (valamilyen tényt szakszerűen, pontosan, tömören foglal össze). Mindig megbízható és friss adatokat információkat kell tartalmaznia, fel kell tüntetni, hogy ki és kinek készíti, a végén a készítő aláírásával zárjuk.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Figyelje meg osztálytársait, milyen metakommunikációs jelzéseket használnak akkor, ha a tanárokkal beszélnek, illetve akkor, ha barátaikkal. Mi a közös ezekben és miben különböznek?

2. feladat

Sorolja fel az osztályban leggyakrabban megfigyelhető mimikai jelzéseket és rajzolja le azokat a füzettedbe!

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat:

Hová tartoznak az alábbiak?

Telefonbeszélgetés, újságolvasás, barátok beszélgetése, rádióhallgatás, levélváltás hivatalos

szervvel, szakmai konferencián előadás, orvosi kezelésen való részvétel.

Kommunikáció	Közvetett	Közvetlen
Egyirányú		
Kétirányú		

2. feladat:

Sorolja fel, melyek a leggyakrabban megnyilvánuló érzelmek és hogyan jelentkeznek ezek az emberek arcán?

<hr/> <hr/>

3. feladat

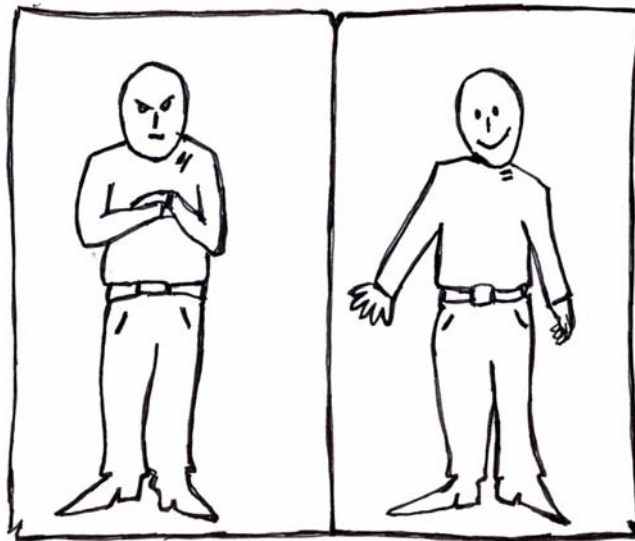
Ön szerint a következő kézmozdulat mit fejez ki?



12. ábra Kézmozdulat

4. feladat:

Ön szerint mit fejeznek ki a következő testtartások?



13. ábra testtartások

5. feladat:

Szelmánk gyakorlása során vannak olyan helyzetek, amikor nem áll módunkban a köztünk és vendégünk közt lévő tér-köz nagyságát a személyes térköz távolságára korlátozni. Sorolja fel, melyek ezek a szituációk!

6. feladat:

Hasonlítsa össze a szóbeli és írásbeli kommunikációt. Az alábbi jellemzőket az eddig szerzett információi alapján csoportosítsa aszerint, hogy melyik típusba tartoznak.

1. Alapformája az írott szó.
2. Időtálló, rögzített.
3. A hallgatónak szól.
4. Az olvasónak szól.
5. Zárt, kötött szerkezet jellemzi.
6. Nyílt, laza szerkesztésmód jellemzi.
7. Az emberi test megnyilvánulásaiból erednek és egyéb segédeszközt nem használunk hozzá.
8. Fotó és egyéb ábrázolások segíthetik megértését.
9. Közvetlen, gyors.
10. Lassú, közvetett.

Szóbeli kommunikáció: _____

Írásbeli kommunikáció: _____

MEGOLDÁSOK

1. feladat:

Kommunikáció	Közvetett	Közvetlen
Egyirányú	Újságolvasás, rádióhallgatás, szakmai konferencián előadás	-
Kétirányú	Levélváltás hivatalos szervvel,	Telefonbeszélgetés, barátok beszélgetése, orvosi kezelésen való részvétel.

2. feladat:

- Öröm
- Meglepetés
- Félelem
- Szomorúság
- Harag
- Undor
- Érdeklődés

3. feladat:

A nyitott tenyér jelentése "ÁLLJ", elutasítás, távolságtartás.

4. feladat:

A bal oldali ábra elzárkózott, elutasító, a jobb oldali ábra nyitott, kíváncsi, érdeklődő személyiségre utal.

5. feladat:

Fodrászoknál: fejmosás, hajvágás, hajszáritás, stb.

Kozmetikusoknál: masszírozás, szemöldökformázás, stb.

Kéz, lábápoló- és műkörömépítő: pedikűr, manikűr, stb.

Mindhárom szakma a személyes tér távolságon belül szolgáltat.

6. feladat.

Szóbeli kommunikáció	Írásbeli kommunikáció
3,6, 7,9	1,2,4,5,8, 10

MUNKANYAG

A SZÉPSÉGIPAR ÉS A KOMMUNIKÁCIÓ KAPCSOLATA

ESETFELVETÉS

Hányszor előfordult már velünk, hogy a például a fodrásznál olyan információk birtokába jutottunk, amire egyáltalán nem voltuk kíváncsiak, vagy a fodrásznak folyamatosan csörgött a felfonja, és végig kellett hallgatnunk minden egyes magánbeszélgetését. A frizuránk pedig kétszer annyi idő alatt készült el.

Ilyenkor megfogadjuk, hogy soha többet nem megyünk abba az üzletbe, de mekkora csalódás, amikor a következő szalonban is ugyanezekkel a "problémákkal" szembesülünk.

Nézzük hát meg, melyek a kommunikáció szabályai a szolgáltató szakmákban, illetve milyen írásos kommunikációs feladataink lehetnek szakmánk gyakorlása során.

A SZÉPSÉGIPAR ÉS A KOMMUNIKÁCIÓ KAPCSOLATA

SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓ A SZÉPSÉGIPARBAN

Ide tartoznak az alábbiak:

- kommunikáció a vendéggel személyesen vagy telefonon,
- kommunikáció a vezető és a beosztott között, csapatépítés stb.,
- munkatársak egymás közötti kommunikációja (pl: a vendég feje fölött nem beszélgetünk egymással, magánügyeinket nem a vendég előtt tárgyaljuk ki, nem telefonálunk, mikor éppen hajat vágunk vagy masszírozunk).

ÍRÁSBELI KOMMUNIKÁCIÓ A SZÉPSÉGIPARBAN

Ide tartoznak az alábbiak:

- *a vendégek tájékoztatásának iratai* (cégprezentáció, névjegyek, szórólapok, áruk, elérhetőség, szolgáltatások, nyitva tartás stb.)
- *szerződések, munkafelvételhez szükséges anyagok* (pl.: önéletrajz, motivációs levél stb.)
- *hivatalos iratok* (pl.: engedélyek, külső cégekkel való kapcsolat esetén: megrendelés, reklamáció, szerződések stb.)

A SZÉPSÉGIPARI KOMMUNIKÁCIÓ MEGVALÓSULÁSA

Emberek megszólítása társas interakcióban

Minden társas interakció első lépése, és a nyelv interakcióban való használatának egyik legfontosabb mozzanata, a **partner megszólítása**. A személyes névmásokat és a megszólítási formákat erősen befolyásolják a kulturális konvenciók.

A köszönési és megszólítási formák használata egyetemesen két egyszerű formát követ: a *státus* (hatalom) normáját és a *szolidaritás* normáját. A státus norma azt írja elő, hogy az alsó osztály tagjainak megszólításában az informális (tegező) megszólítási formát kell alkalmazni, tekintet nélkül arra, hogy a beszélő ugyanabból vagy felsőbb osztályból származik-e. A formális (magázó) megszólítást kell alkalmazni valahányszor felső osztálybeli embereket szólítanak meg. Ez a norma volt érvényben a francia forradalom előtti Európa nagy részén.

Az alternatív szolidaritási norma a megszólítás szabályozásában a partnerek viszonyának intimitását veszi figyelembe. Eszerint az udvarias formát alkalmazzuk minden olyan esetben, ahol a megszólítottal nem vagyunk intim viszonyban, míg a családi formát használjuk olyan esetekben, amikor a beszélők között az intimitás bizonyos foka áll fenn.

A két norma összeütközésbe is kerülhet egymással, de manapság inkább a szolidaritási norma az általánosan elfogadott.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Vendége nincs megelégedve a kapott szolgáltatással és reklamációval él. Ismertessen egy ilyen esetet, és mondja el, hogyan oldaná meg a kialakult helyzetet!

2. feladat

Írjon egy meghatalmazást cégvezetőként egyik munkatársának, hogy eljárjon a cég villanyszámlájának reklamációja ügyében.

Alulírott (született:, anyja neve:, lakcím:
....., személyi ig. szám:) meghatalmazom-t,
(született:, anyja neve:....., lakcím:
....., személyi ig. szám:), hogy helyettem a
..... Hivatalnál, ügyben eljárjon.

meghatalmazó és meghatalmazott aláírása

Kelt: város/ község, dátum.

Két tanú neve, személyi igazolvány száma, lakcíme, aláírása

3. feladat

Kérj egy árajánlatot új eszköz beszerzésére.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat:

Milyen szituációkban szerepelhetnek az alábbi megszólítások?

- Hölgyem!
- Mester!
- Drága úrhölgyem!
- Figarókám!
- Anyaaaaa!

2. feladat:

Úgy dönt, hogy új munkahelyet keres. Írjon Europass önéletrajzt a Népszabadság c. napi lapban megjelent fodrász szaloni alkalmazott megnevezésű álláshirdetésre.

MEGOLDÁSOK

1. feladat:

- Hölgyem!- Hivatalos, udvarias, írásbeli és szóbeli egyaránt
 - Mester!- Írásbeli és szóbeli egyaránt, udvarias, hierarchikus
 - Drága úrhölgyem!- Hivatalos, írásbeli, régis stílust imitáló
 - Figarókám! - Humoros-gúnyos, közvetlen, élőszó
 - Anyaaaaa! - közvetlen, szóbeli, magánéleti
- (Bármilyen helyes szituációba való helyezés elfogadható.)

2. feladat:

The image shows a sample Europass CV form. The form is titled 'Europass Önéletrajz' and includes the following sections:

- Fénykép helye** (Photo location): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
- Személyi adatok** (Personal data):
 - Vezetéknév(ek) / Utónév(ek)** (Surname(s) / Forename(s)): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Cím(ek)** (Address(es)): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Teljesítmények** (Performance): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Facebook** (Facebook): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - E-mail** (E-mail): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Állampolgárság** (Nationality): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Születési dátum** (Date of birth): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Nem** (Gender): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
- Betöltött kívánt munkakör / foglalkozási terület** (Desired job / occupation): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
- Szakmai tapasztalat** (Professional experience):
 - Ismeret** (Knowledge): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Foglalkozás / beosztás** (Job / position): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Főbb tevékenységek és felelősségek** (Main activities and responsibilities): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - A munkakör neve és címe** (Job title and position): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Tevékenységi fókusz** (Activity focus): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
- Tanulmányok** (Education):
 - Iskolatípus** (Type of school): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Végzettség / képesítés** (Degree / qualification): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Főbb tárgyak / gyakorlati képzés** (Main subjects / practical training): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Oklevél / lefolytatott tanulmányok neve és típusa** (Certificate / name and type of completed studies): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Oklevelek / tanulmányok befejezése** (Certificates / completion of studies): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
- Egyéb készségek és kompetenciák** (Other skills and competences):
 - Anyanyelv(ek)** (Mother tongue(s)): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
 - Egyéb nyelv(ek)** (Other language(s)): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)
- Egyéb nyelvek** (Other languages):

Anyanyelv	Szövegértés	Beszéd	Írás
Angol nyelv			
Francia nyelv			
Italián nyelv			
Spán nyelv			
Portugál nyelv			
Gréc nyelv			
Észak-nyugat-latin nyelv			
Északkelet-latin nyelv			
Kelet-latin nyelv			
Északnyugat-latin nyelv			
Északkelet-latin nyelv			
Kelet-latin nyelv			
Északnyugat-latin nyelv			
Északkelet-latin nyelv			
Kelet-latin nyelv			
- Nyelv** (Language): (Törölje a rovatot, ha nem szükséges, ld.: kioldási útmutató.)

14. ábra Europass önéletrajzminta



15. ábra Europass önéletrajzminta

FELHASZNÁLT ÉS AJÁNLOTT IRODALOM

- Béres István – Horányi Özséb (szerk.): Társadalmi kommunikáció. Osiris, Bp., 1999.
- Birkenbihl, Vera F.: Kommunikációs gyakorlatok. Trivium Kiadó, Bp., 1998.
- Griffin, Em: Bevezetés a kommunikációelméletbe. Harmat, Bp., 2001.
- Metzsig, W – Schuster, M.: Tanuljunk meg tanulni! Medicina, Bp., 2003.
- Horányi Özséb (szerk.): A kommunikatív jelenség. A kommunikáció világa. Kommunikáció I. –II. General Press, Bp., 2003.
- Szabó Katalin: Kommunikáció felsőfokon. Kossuth, Bp., 2001.
- Terestyéni Tamás: Kommunikációelmélet – A testbeszédtől az internetig. Typotex. Bp. 2006.
- Zrinszky László: Fejlesztő kommunikáció és kommunikációfejlesztés. PTE Felnőttoktatási és Emberi Erőforrás Fejlesztési Kar, Pécs, 2005.
- Zrinszky László: Gyakorlati pedagógiai kommunikáció. ADU-FITT IMAGE, Bp., 2002.
- Zrinszky László: A kommunikáció I. JPTE, Pécs, 1994.
- Zrinszky László: Tájékoztató, tanulás, tudás. Urbis, Bp., 2006.
- Pease, Barbara és Allan (2004): A testbeszéd enciklopédiája. Park Könyvkiadó. Budapest.
- Aronson, Elliot: A társas lény. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1994.
- Allen, Roger E.: Micimackó–menedzsment. Tericum, Budapest, 1995.
- Bácskai Júlia: Az önismeret pszichológiája. Magazin Kiadó, Budapest, 1993.
- Bácskai Júlia: Magánélettan. PannonKlett Kiadó, Budapest, 1997.
- Bagdy Emőke – Telkes József: Személyiségfejlesztő módszerek az iskolában. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 1993.
- Balázs Géza: Újságíró ismeretek. BUE, Budapest, 1993.
- Balázs Géza: Kapcsolatra utaló (fatikus) elemek a magyar nyelvben. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1993
- Balogh László: Tanulási stratégiák és stílusok, a fejlesztés pszichológiai alapjai. KLTE, Debrecen, 1995.
- Bánréti Zoltán: Kommunikálj! Korona Kiadó, Budapest, 1993.
- Benedek László: Játék és pszichoterápia. Magyar Pszichiátriai Társaság Animula Egyesülete, Budapest, 1992.
- Műfajismeret. MUOSZ Bálint György Újságíró–iskola. Szerk.: Bernáth László, 1994.
- Buda Béla: Empátia. Ego School Bt., Budapest, 1993.
- Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Tömegkommunikációs Kutatóközpont. Budapest, 1974.
- Buda Béla – László János: Beszéd a szavak mögött. Tömegkommunikációs Kutatóközpont. Budapest, 1991.
- Dávid Imre – Páskuné Kiss Judit: Kommunikációs készségek fejlesztése: elméleti alapok és játékok. MTA Pszichológiai Intézete, Budapest, 1994.
- Deme László: A beszéd és a nyelv. Tankönyvkiadó. Budapest, 1985.
- Iratszerkesztési és fogalmazási tanácsadó. Szerk.: Deme László – Grétsy László. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó. Budapest, 1987.

- Deme László – Grétsy László – Wacha Imre: Nyelvi illetan. Ifjúsági Lap- és Könyvkiadó. Budapest, 1987.
- Előd Nóra: Multikultúra. Drámajátékok. Másképp Alapítvány Multikulturális Oktatási Programja, Budapest, 1997.
- Forgas, Joseph P.: A társas érintkezés pszichológiája. Cserépfalvi. Budapest, 1994.
- Gayer Zoltán: A Híradó képi retorikájának néhány jellegzetessége. Replika, 26. szám, 1997. június 69–81. 1.
- Gordon, Thomas: Vezetői eredményesség. Studium Effektive Kiadó, Balatonfenyves. é.n.
- Nyelvművelő kézikönyv. Szerk. Grétsy László és Kovalovszky Miklós. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1983., 1985.
- Nyelvművelő kézisótár. Szerk. Grétsy László és Kovalovszky Miklós. Auktor Kiadó, Budapest, 1996.
- Gyarmati Béla: Beszélni muszáj! Klaviatura, Budapest, 1994.
- Hauck, Paul: Fő a nyugalom! Park Kiadó, Budapest, 1990.
- Hernádi Sándor: Elmondani nem is nehéz. Gondolat. Budapest, 1984.
- Hernádi Sándor: Mondd mondatban! Kifejezési önképző. Gondolat. Budapest, 1991.
- Hewstone – Stroebe – Codol – Stephenson: Szociálpszichológia. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1995.
- Kultúra, viselkedés, kommunikáció. Szerk.: Hidas Judit. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1992.
- Honffy Pál: Levezetési tanácsadó. Ikva Kiadó, Budapest, 1993.
- Nonverbális pszichoterápiák. Szerk. Juhász Sándor. Magyar Pszichiátriai Társaság Animula Egyesülete. Budapest, 1994.
- Kádárné Fülöp Judit: Hogy írnak a tizenévesek? Akadémiai Kiadó, Budapest, 1990.
- Kirschner, Josep: A manipuláció művészete. Bagolyvár Kiadó, Budapest, 1995.
- Kiss Jenő: Társadalom és nyelvhasználat. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 1995.
- dr. Koncz István: Kamaszkapaszkodó (Tinitükör). ÉN-KÉP-ÉSZ Bp. Szentendre, 1994.
- LeFever, Marlene D.: Ötletgazdag tanítási módszerek. David C. Cook Publishing Co. & Kegyelem Alapítvány, Budapest, 1994.
- Az iskola szociálpszichológiai jelenségvilága. Szerk.: Mészáros Aranka. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest, 1997.
- Montágh Imre: Figyelem vagy fegyelem? Kossuth Könyvkiadó, Budapest, 1986.
- Montágh Imre: Mondjam vagy mutassam? Móra Kiadó, Budapest, 1985.
- Montágh Imre: Nyelvművesség. A beszéd művészete. Múzsák, Budapest, 1989.
- Montágh Imre: Tiszta beszéd. Beszédtechnikai gyakorlatok. Népművelési Propaganda Iroda, Budapest, 1978.
- Montágh Imre – Montághné Riener Nelli – Vinczéné Bíró Etelka: Gyakori beszédhibák a gyerekkorban. Nemzeti Tankönyvkiadó. Budapest, 1993.
- Murayné Szy Éva: Játékos beszédnevelés. Múzsák Közművelődési Kiadó, Budapest, 1993.
- Neményiné Gyimesi Ilona: Hogyan kommunikáljunk tárgyalás közben? Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó. Budapest, 1992.
- Ottlik Károly: Protokoll. (I–IV. kötet) Protokoll'96 Kft., Budapest, 1993–97.
- Pease, Allen: Testbeszéd. Park Kiadó, Budapest, 1989., 1991.

- Pease, Allen – Garner, Alen: Szó–beszéd. Park Kiadó. Budapest, 1991.
- Pintér Emil: Európai illemtan. Európa. Budapest, 1998.
- Rivers, William R. – Mathews, Cleve: Médiaetika. Bagolyvár Könyvkiadó. Budapest, 1993.
- Rubin, Theodore Isaac: A dühös ember. Medicina Könyvkiadó. Budapest, 1980.
- Dr. Sebestyén Árpád: Értsünk szót! Útvesztők és útjelzők mindennapi nyelvhasználatunkban. KLTE Debrecen, 1995.
- Síklaki István: A meggyőzés pszichológiája. Scientia Humana, Budapest, 1994.
- Sille István: Az etikett és a protokoll kézikönyve. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1988.
- Sille István – Gargya Mária: Menedzser–asszisztensek, titkárok, titkárnők kézikönyve. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó. Budapest, 1995.
- Szabó István: Bevezetés a szociálpszichológiába. Nemzeti Tankönyvkiadó. Budapest, 1994.
- Szepes Mária: A mindennapi élet mágiája. Vízöntő Könyvek, Budapest, 1989.
- Trencsényi Borbála: Anyanyelv és kommunikáció. AKG Budapest, 1994.
- Vajda Zsuzsanna: MI – TI – ŐK. A társas lélektan rejtelsei serdülők számára. Dinasztia Kiadó. Budapest, 1993.
- Wacha Imre: A korszerű retorika alapjai. Szemimpex Kiadó. Budapest, 1996.
- Wacha Imre: Beszéljessünk a beszédről! Kossuth Könyvkiadó, Budapest, 1981.
- Wacha Imre: Közéleti beszédünk. Kossuth Könyvkiadó. Budapest, 1987.
- <http://hu.wikipedia.org/wiki/Johari-ablak>, utolsó letöltés dátuma: 2010. augusztus 23.
- <http://www.vezetesi-folyamat.hu>, utolsó letöltés dátuma: 2010. augusztus 23.
- <http://www.hhrf.org/ujszo/2001/107/melleklet.htm>, utolsó letöltés dátuma: 2010. augusztus 23.
- http://zskflnk.uw.hu/nk/uzleti_komm_vazlat.htm, utolsó letöltés dátuma: 2010. augusztus 23.
- http://europass.cedefop.europa.eu/europass/home/vernav/Europass+Documents/Europass+CV.csp?loc=hu_HU, utolsó letöltés dátuma: 2010. augusztus 23.

A(z) 1210-06 modul 024-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
33 815 01 1000 00 00	Fodrász
31 815 01 0000 00 00	Kéz- és lábápoló, műkörömépítő
52 815 01 0000 00 00	Kozmetikus

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
18 óra

MUNKANYAG

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