



Bányász Ibolya

## A kommunikáció csatornái és jellemzői, a kommunikációs készségek fejlesztése



A követelménymodul megnevezése:  
**Gondozási-ápolási alapfeladatok**

A követelménymodul száma: 1851-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-004-50



## A KOMMUNIKÁCIÓ CSATORNÁI ÉS JELLEMZŐI, A KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉGEK FEJLESZTÉSE

### ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

"Jól van, megyen haza a menyecske, s újságolta az anyjának: – Jaj, anyóka, hallja-e, mi történt? – Ugyan biza miféle, édes leánykám? – De nehogy elmondja valakinek! – Nem szólok én senkinek egy szót se, csak mondjad! – Hát most mondja Anna néni, hogy **a sógor megojott három tojást, s úgy karicsál az ágyban, mintha kotló volna!** – Ó, menj el, te! – tamáskodik az anyja. – Úgy biza, most mondta Anna nénike. – Jaj – mondja erre az anyja –, csak átmegegyek a szomszédba, elkérem a tejverő dézsát keresztanyádtól! – El is futott, s mondja a komaasszonyának:– Komámasszony, kend hallotta-e? – Ugyan biza mit, te? – Hát hogy a sógorral mi történt az éjjel. – Miféle, te? – Ha nem hallotta? – Megojott. – Ó menj el, te! – Hát ez igaz volna? – Igaz biza, négyet, s a szalmazsákból mind kitepte a szalmát, s csinálja a fészket. Senkit nem enged közel magához, úgy károg. Nahát, estére a faluban mindenki tudta, hogy mi esett a sógorral. Még a bíró is. Parancsolja rögvest: meg kell a dobot verni a szomszéd faluban, hogy mindenki tudja meg, mekkora csuda történt. Fogta is a kisbíró a dobot, s a következő faluban kidobolta, hogy itt és itt, **ebben a faluban, nem tudom, hogy milyen Jóska kilencvenkilencet tojott, s ki is költötte mind a kilencvenkilencet. Harminc darab jércike lett, harminc darab kappan s harminc kakas, de kilenc tojás záp maradt, s most a ganyén úgy rúg a kotló ember, hogy nem lehet közel menni a csirkékhez.**"

Gondolja végig a felvetett esetet a kommunikáció szemszögéből:

- Milyen kommunikációs szituáció valósul meg? A felek milyen kommunikációs csatorna igénybevételével kommunikálnak egymással? Milyen a kommunikáció irányultsága? Mi lehet az üzenet megváltozásának az oka?

A feltett kérdésekre a válaszokat a szakmai információ tartalom adja meg.

## SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

### A KOMMUNIKÁCIÓ

Ösztönösen kommunikálunk a mindennapok során, de szinte oda sem figyelünk rá. Nem is gondolkodunk el azon, hogy milyen kincs van, a birtokunkban. Az embert ez emelte ki az állatvilágból, hogy egy olyan bonyolult jelrendszerrel kommunikál, amire semmilyen más élőlény nem képes. A tudást, amit évezredek alatt megszereztünk, mindig valamilyen kommunikációs úton adtuk át egymásnak, először szóban majd írásban. Az írásbeliség megjelenése (5–6 ezer évvel ezelőttre tehető), mely lehetővé tette, hogy megismerjük a történelmünket, hogy hogyan gondolkodtak, éltek és éreztek öt, tíz, száz vagy ezer évvel ezelőtt az emberek. Ma már felgyorsult a világ és vele együtt a kommunikációnk is sokat változott. A XXI. század embere ma már képes telefon és internet segítségével több ezer kilométerre egymástól beszélgetni. De ma is az a legfontosabb, hogy kapcsolatban álljunk egymással, üzenjük egymásnak és átadjunk az érzéseinket, a gondolatainkat, tehát kommunikáljunk.

A kommunikáció fogalmát több oldalról megközelíthetjük, de azt leszögezhetjük, hogy teljesen mást jelent a kommunikáció a pszichológusnak, mást egy segítő szakembernek, és megint mást a nyelvésznek. Mégis van egy olyan általános értelmezés is, melynek segítségével összefoglalhatjuk a kommunikációra vonatkozó legfontosabb ismereteket. Először is vizsgáljuk meg honnan ered maga a “ kommunikáció” szó, már ebből következtethetünk a kommunikáció fogalmára.

A kommunikáció szó a latin eredetű a „**communicare**” igéből származik, jelentése valamit közössé tenni, közösen tanácskozni, valamit átadni egymásnak.

A kommunikáció legegyszerűbb meghatározása: „a kommunikáció minden, amelyben az információ továbbítása történik, függetlenül attól, hogy az információ milyen jelekben vagy a jelek milyen rendszerében, kódjában fejeződik ki.” Az emberek vonatkozásában ez kiterjesztendő az információk, gondolatok, érzelmek továbbítására. A kommunikáció, tehát egy olyan tevékenység, amely során két vagy több ember megfelelő szimbólumok, szimbólum rendszerek segítségével információk, érzések, gondolatok közös értelmezésére, meghatározására törekszik.<sup>1</sup>

#### 1. A kommunikáció területei

A kommunikációnak a meghatározása akkor lehet csak teljes, ha mindenfajta kommunikációt magában foglal. Ennek megfelelően legfontosabb területei a következők:

1. A **kommunikáció információelméleti** – kibernetikai értelemben, azaz információ átadás mindenféle rendszerben történik.

---

<sup>1</sup> Buda Béla: Közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei Animula Kiadó 2001.

2. **Kommunikáció technikai értelemben** – információátadás ember alkotta technikai rendszerekben történik (telefon, számítógépek).
3. **Társadalmi kommunikáció** – információátadás emberek között a társadalmi szféra keretei között megy végbe.
4. **Biológiai kommunikáció** – az élő szervezetek különféle rendszereiben folyó-többnyire biokémiai úton indukált-információátadást jelent.

## 2.A kommunikáció alaptételei

1967-ben az amerikai Palo Alto-i iskola kutatói 5 pontban foglalták össze a kommunikáció alaptételeit:

**'Nem lehet nem kommunikálni** – minden emberi megnyilvánulás jelez és üzen valamit, mint a nem kommunikálás is, jelentéstartalommal bír.

**A kommunikáció szükségszerűen többcsatornás és többszintű** – A kommunikációban jelen van egy tartalmi (direkt) és egy viszonyt meghatározó (indirekt) összetevő. A tartalmi szint eszköze egy jelrendszer, pl. a nyelv, a viszony meghatározásában pedig a nem verbális jeleknek van szerepük.

**Az emberi viszonyok természetét a partnerek két – vagy többoldalú kommunikációs cseréjének tagoltsága határozza meg.** A kommunikáció a részt vevő felek között körkörösén, azaz cirkulárisan zajlik.

**A kommunikáció digitális és analógiás rendszerek által jut kifejezésre.** A digitális kódok olyan jelek, amelyek részekre, összetevőikre bonthatók, és a közöttük levő összefüggések leírhatók, tehát a nyelvre jellemzők. Míg az analóg kódok által – nem bonthatók összetevőkre – a nem verbális jelek és a szimbolikus kommunikáció nyilvánul meg.

A kommunikáció, mint folyamat kéttípusú lehet:

**A kommunikáció a felek státusza szerint lehet egyenrangú (szimmetrikus), vagy egyenlőtlen (kiegészítő):** ez attól függ, hogy a kommunikáció résztvevői milyen viszonyban vannak egymással alá-fölé (főnök-beosztott), vagy mellérendeltben (barátok esetében)."<sup>2</sup>

## 3.A kommunikáció csoportosítása

A résztvevő személyek száma szerint a kommunikáció lehet:

- **Intraperszonális** – belső kommunikáció, ilyen folyamat a tanulás, és a gondolkodás.
- **Interperszonális** – személyek közötti kommunikáció, egyének közötti kapcsolatteremtés formája.
- **Csoportkommunikáció** – családi, munkahelyi és más közösségekben zajló kommunikáció.
- **Tömegkommunikáció** – televízió és rádió útján folyó kommunikáció.

---

<sup>2</sup> Ferencsik Erzsébet-Raáts Judit: Kommunikáció szóban és írásban Kotrona Nova Kiadó 1993.

A kommunikáció irányultsága szerint lehet **egyirányú és kétirányú**: egyirányú a kommunikáció, ha a folyamaton belül a vevőnek nincs lehetősége adóvá válnia például: olvasás, előadás, tévézés.

Kétirányú kommunikációról beszélünk, ha lehetőség van rá, hogy az adó és a vevő időről időre szerepet cseréljen, és a kommunikáció létrejöjjön.

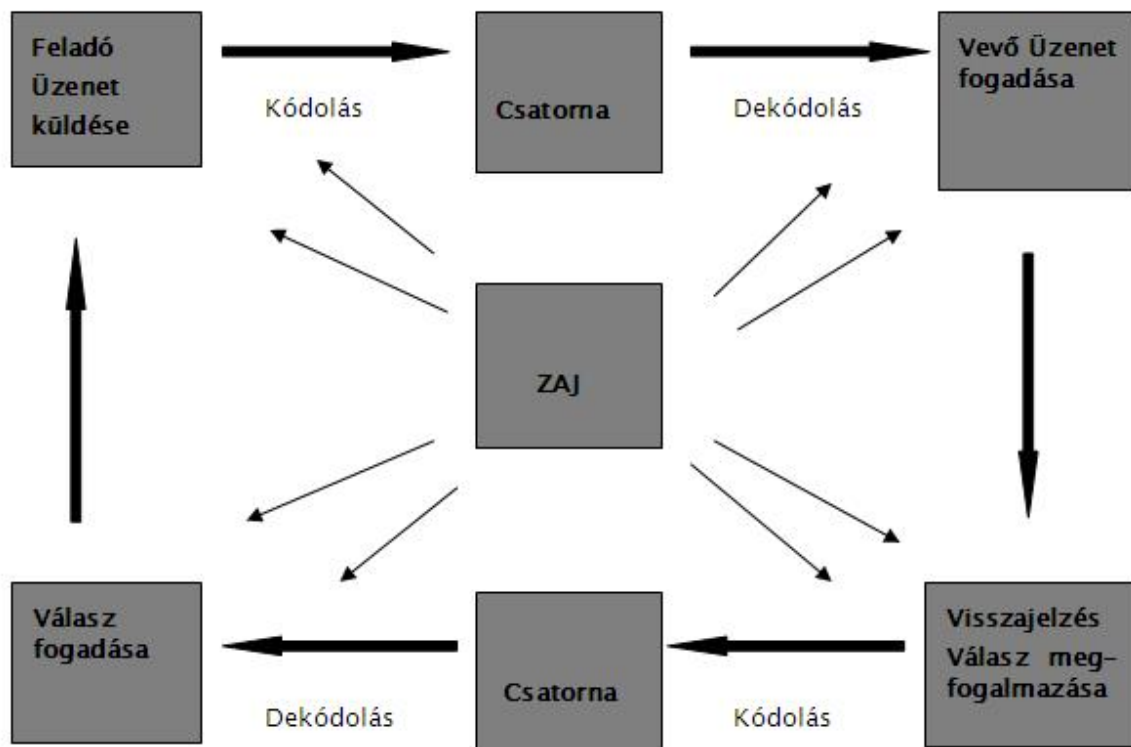
Üzenő szerint a kommunikáció lehet: szándékos (direkt) és önkéntelen (indirekt)<sup>3</sup>

A kommunikáció térbelisége szerint lehet **közvetett és közvetlen**:

Közvetlen, ha feladó és a vevő egyszerre vesz részt a folyamatban és térben közel vannak egymáshoz. Minden más esetben közvetett kommunikációról beszélünk. Közvetett a kommunikáció akkor is, amikor egy harmadik személy segítségével jut el az üzenet a feladótól a vevőig például: tolmács, szövegíró, színházi előadás.

Az előzőekben megtudhattuk, hogy a kommunikáció több irányú lehet, most mi részletesebben a kétirányú kommunikációval foglalkozunk.

### 4. Kommunikáció kétirányú folyamata



1. ábra a Shannon-Weaver-féle modell (Horányi Özséb, 1977.)

<sup>3</sup> Segítő Kapcsolat Inter Techno-H Kft Budapest 1997.

A kommunikációs folyamat több lépésből áll, a folyamat hatékonyságát befolyásolják a feladó, az üzenet, a csatorna, a zaj, és a vevő tulajdonságai.

A feladó az üzenetet megfogalmazza, kódolja, ami valamilyen csatornán eljuttatja a vevőhöz, aki dekódolja azt.

Nézzük meg, milyen jellemzői vannak a kommunikációs folyamat elemeinek:

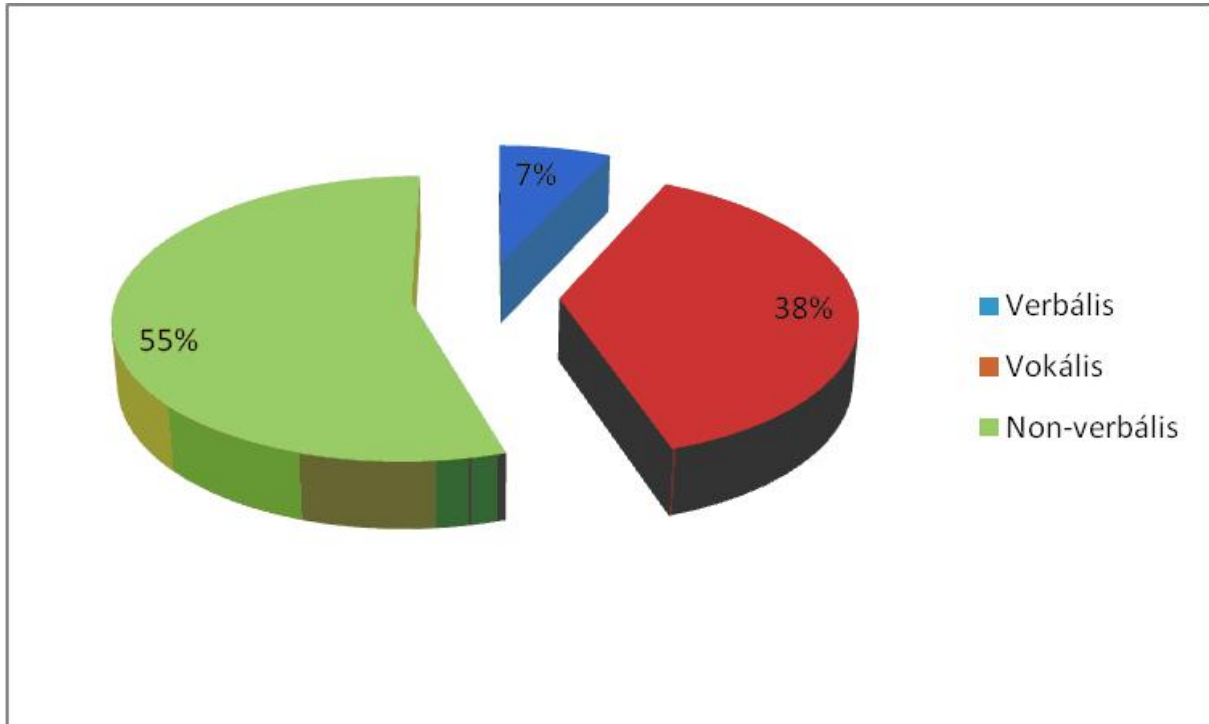
1. **Feladó** – aki kezdeményezi a kommunikációt, aki információt bocsát ki. A feladónak tekintettel kell lennie a befogadóra, aki a dekódolást végzi, valamint figyelembe kell vennie, hogy a használt csatorna megfeleljen az üzenet közvetítésének. A kommunikáció, akkor hatékony, ha feladó olyan módon közvetíti az üzenetet, hogy azt a befogadó megértse.
2. **Vevő** – az a személy, aki az információt befogadja, akinek a jel az üzenet szól. A vevőnek figyelnie kell az üzenetre, hogy a megfelelő csatorna segítségével vegye azt, és megfelelően értelmezze az üzenetet.
3. **Üzenet** – jelzés, tartalom, a kommunikáció tárgya, vagy a személyiség, mint médium. A jelzés során jelek és üzenetek keletkeznek, melyet a feladónak kódolnia kell a csatornának és a közös kódrendszernek megfelelően. A jelzéseket a befogadónak dekódolnia kell.
4. **Visszacsatolás** – a visszacsatolás olyan jeleket és üzenetet tartalmazhat, amelyből a feladó tájékozódhat az adás hatásáról és minőségéről. A befogadó vette-e az üzenetet, és az milyen érzelmeket, váltott ki belőle, valamint milyen cselekvésre készítette őt. Ha az üzenetet nem megfelelő formában dekódolta a vevő nem értett meg minket, változtatni kell az üzenet, vagy más kommunikációs csatornát kell választani.
5. **Kommunikációs csatorna** – az üzenethordozó, az a közeg, amelyen keresztül halad az információ. Az információt közvetítheti a levegő, a papír, elektromos hullámok, vagy egy harmadik személy. A leggyakoribb üzenethordozó az emberi beszéd, amely hang útján terjed, és a testbeszéd, amely fény segítségével jut el hozzánk. Minden csatornának megvan a maga sajátossága, amelyeket fontos ismernünk, hogy kialakítsuk a megfelelő kommunikációs stratégiánkat.
6. **Kódolás/Dekódolás** – a kódolás során az információt jelekké, jelrendszerre alakítjuk át. A kódolás mindig valamilyen nyelvre történik, lehet ez szóbeli, verbális beszéd, lehet testbeszéd, mimika. A dekódolás során a jeleket, jelrendszereket alakítjuk információvá.
7. **Zaj** – valamilyen akadályozó körülmény a csatornában, mely a jelek továbbhaladását zavarja, lassítja, vagy megakadályozza. A zajok lehetnek fizikai eredetűek (például: amikor egyszerre többen beszélnek, erős zajok). Kommunikációs szempontból zajnak minősül az is, amikor a feladó és a vevő nem egy nyelven beszélnek.

### 5. Kommunikáció csatornái

Az emberi kommunikáció több csatorna igénybevételével történik, eszerint megkülönböztetünk:

- **Verbális (nyelvi) kommunikációt** – beszéd és az írás.

- **Vokális kommunikációt** – hanggal is nagyon sok minden ki tudunk fejezni, a verbális kommunikációba van kódolva.
- **Nonverbális (nem nyelvi) kommunikációt** – a nem szándékos és nem tudatos közlésmódot jelent. A szavak mellett megjelenő mimika, gesztusok, testtartás a beszélő érzelmeit fejezik ki.



2. ábra A kommunikáció közlésrendszer megoszlása

## 6. Verbális Kommunikáció

A verbális kommunikáció a nyelvvel, mint digitális kóddal kifejezhető, a tudatos, és egyezményes jelrendszer révén tanulható és könnyen dekódolható csatorna.”<sup>4</sup>

A verbális kommunikációs csatorna az ember legspecifikusabb kommunikációs módja, mindenféle információ továbbítására alkalmas. A legbonyolultabb kódrendszerrel rendelkező csatorna.

<sup>4</sup> Kővágó György: A kommunikáció elméleti és gyakorlati alapjai Aula Kiadó 2009.

A nyelv az emberi kultúra alapja, jelrendszerével lehetővé teszi a kölcsönös megértést. Az ember a nyelv segítségével ismeri meg a világot. Ennek kapcsán alakul ki a személyiség szerkezete. A nyelv az egyén számára objektív, állandó, stabil. A beszéd eszköze a nyelv és mivel egyén hozza létre adott célból és adott helyzetben, szubjektív, egyéni, egyszeri. A különböző társadalmi rétegek, csoportok nyelvhasználata eltérhet egymástól, s általában a magasabb rétegek nyelvi kulturáltsága nagyobb. Eltérés lehet a nyelvhasználatban az adott szituáció, a mondanivaló, a beszélgetők viszonya alapján.

A nyelvi kommunikáció alapfunkcióit **JAKOBSON** határozta meg. Ezek a beszédben nem választhatók mereven szét, de a megnyilatkozás típusától függően egyik vagy másik előtérbe kerülhet.

"Az **emotív (érzelmi) funkció** a beszélőnek az üzenettel kapcsolatos érzelmeit, indulatait, hangulatait fejezi ki.

A **konatív (felhívó) funkció** a címzettre irányul, annak befolyásolására szolgál. Ilyen a megszólítás, felszólítás, meghívás, tudakozódás.

A **fatikus funkció** a kommunikáció létrehozására, fenntartására, meghosszabbítására vonatkozik. Ide tartozik a köszönés, megszólítás, bemutatás.

A **metanyelvi funkció** a kódra utal, a nyelv segítségével magáról a nyelvről szól a kommunikáció.

A **poétikai funkció** az üzenetet hordozza, amennyiben a nyelvi megformáltsággal esztétikai hatást érünk el.

A **referenciális (közlő, tájékoztató) funkció** a kontextussal van kapcsolatban: útbaigazítás, hirdetés, üzenetközvetítés, előadás."<sup>5</sup>

Ismerkedjünk meg a szóbeli és írásbeli kommunikáció legfontosabb tulajdonságaival:

### **Szóbeli kommunikáció**

- Egyidős az emberrel, kialakulása kb. 40.000 évre tehető
- Gyors és közvetlen formában él
- Eszközmentes
- Alapformája a beszéd, érzékelhető formája a hang
- Térben és időben kötött
- Nyílt és laza szerkezetű
- Nem sok idő áll rendelkezésre a kifejezés megformálására, csak helyesbítésre van lehetőség
- Szegényesebb a szókincs, kevesebb az információ, az üzenet
- A hallgató visszajelzése alakíthatja a további szövegformálást

---

<sup>5</sup> Ferencsik Erzsébet – Raátz Judit: Kommunikáció szóban és írásban Kotrona Nova Kiadó 1993.



- Minden esetben nonverbális jelek kísérik (mimika, gesztikulálás)

### Írásbeli kommunikáció

- az írásbeliség megjelenése i.e.5–6000 évre tehető (a legrégebb írásjelek tartalmazó lelet Kínából származik, amit teknőspáncélra készült 8600 éves)
- lassú és közvetett formában él
- eszköz igényes (papír, számítógép)
- alapformája az írott szó
- térben és időben kötetlen
- zárt és kötött szerkezetű
- több idő áll rendelkezésre a gondolatok megfogalmazására, kifejezésére, tudatos, lehetőséget nyújt az utólagos javításra
- pontos megfogalmazás, tagolt mondatok és gazdag szókinccs jellemzi
- Sok információ átadására alkalmas, de közvetlen visszajelzés nincs
- Kevés non-verbális jel kíséri

### 7.Vokális kommunikáció

A vokális kommunikáció szorosan összefügg a verbális kommunikációval, a beszéddel együttesen jelennek meg a vokális elemek: a hangsúly, a hangszín, a hangerő, a hanglejtés és a szünetek. A hanggal ki tudjuk fejezni lelkiállapotunkat, erősen jelzi a belső feszültség változásait: az izgalmat, szorongást, elégedetlenséget, türelmet, szeretet, vidámságot.

A vokális kommunikáció elemeit tudatosan alkalmazzuk, és minden embernél egyéni jellemzőkkel bír. A heves érzelmi kitörések magas hanggal járnak, míg a kiegyensúlyozott érzelmi állapothoz alacsony hang kapcsolódik. A gátlásosabb emberek halkabban, míg az agresszívebb emberek rendszerint hangosan beszélnek.

Nézzük meg az érzelmek és vokális tulajdonságok összefüggéseit:

Érzelem	Hangerő	Hangmagasság	Sebesség	Ritmus
Szeretet	Halk	Alacsony	Lassú	Szabályos
Vidámság	Mérsékelt hangos	Mérsékelt magas	Mérsékelt gyors	Szabályos
Unalom	Mérsékelt	Mérsékelt alacsony	Mérsékelt lassú	Szabályos
Szomorúság	Halk	alacsony	Lassú	Szabálytalan
Elégedetlenség	Normális	Normális	Normális	Szabályos
Türelmetlenség	Normális	Mérsékelt magas	Mérsékelt gyors	szabályos
Düh	Hangos	Magas	Gyors	Szabálytalan

3. ábra Érzelem és vokális tulajdonságok összefüggése Dr.Zrinyszky László Kommunikáció  
1.54 oldal

## 8. Nonverbális kommunikáció

A nonverbális kommunikáció a verbális kommunikációt kísérő analóg nyelvi kódok összessége. Jellemzője, hogy nem mindig szándékolt közlés, de tanulható és kontrolálható. Érzékelése nem tudatos, egyezményes jelrendszere nincs, de alkalmazását szocializált szabályok, közmegegyezések határozzák meg. Ettől függetlenül kultúrspecifikus. A verbalitás közösségi jellegével szemben inkább személyes, valamint nehezen dekódolható, illetve könnyen félreérthető.<sup>6</sup>

A hétköznapi életben az üzenet továbbítása során a verbális és a nonverbális csatornát egyszerre vesszük igénybe. A beszédet mindig nonverbális jelek kísérik, melyek vagy alátámasztják, vagy módosítják a verbális üzeneteket.

Ha verbális kommunikáció valamilyen okból nem jöhet létre (a nagy távolság, a háttér zaj), a beszédet nonverbális jelekkel helyettesítjük (gesztus, mosoly, testtartás, tekintet.) A nonverbális üzenetek küldésének és fogadásának képessége, mint a többi képességünk tanulás útján alakul ki. Ha nem megfelelően működik, ez a képesség-alkalmazkodási zavarokat okozhat, melyek gyakorlással kiküszöbölhetőek.

A nonverbális üzeneteket gyorsabban tudjuk fogadni és továbbítani egy másik személy számára, mint a verbálisakat. Kevésbé követjük őket figyelemmel, nem tudatosak.

A nonverbális kommunikációs formának nincs egyezményes jelrendszere (kivétel a siketnémák beszéde). Fontos szerepet játszanak a társas érintkezésben, a személyes kapcsolatok kialakításában, és az érzelmi állapotok kommunikációjában.

### Nonverbális kommunikáció funkciói:

- Társas helyzetek kezelése, szabályozása – Mozgásos jelek, melyekkel jelenlétünk és érdeklődésünk növekedését és csökkenését, valamint a helyzet megváltoztatásra irányuló szándékunkat jelezhetjük. Például: felállunk, a társalgás befejezését jelenti.
- Én bemutatása – Személyiségünkkel kapcsolatosan vannak olyan információk (anyagi helyzetünk, társadalmi szerepünk), melyeket nem tudunk verbálisan kifejezni. Azonban a nonverbális kommunikáció segítségével külső megjelenéssel, ruházattal, sminkkel közvetíthetjük, ezeket a tartamokat.
- Érzelmi állapotok kommunikációja – A nonverbális kommunikációs pontosabban és árnyaltabban fejezi ki érzelmi állapotunkat. Olyan érzelmeket, mint boldogság, öröm, félelem arckifejezésen kívül, tekintettel, gesztusokkal is kifejezhetünk.
- Attitűdök kommunikációja – A társas érintkezésben nagyon sok attitűdöt használunk, amelyek ideiglenesek és főként a pillanattal változnak, kizárólag nonverbális csatornán keresztül tudjuk közölni.

<sup>6</sup> Kővágó György: A kommunikáció elméleti és gyakorlati alapjai Aula Kiadó 2009.

- Verbális kommunikációs csatorna vezérlése – A verbális csatorna irányításának, ellenőrzésének, végének, beszédváltásának jelzésében elsődleges a nonverbális csatornát használjuk (levegővétel, testtartás változása).

### Nonverbális kommunikáció eszközei

#### 1.Mimika

Mimika az érzelmi viszonyok megjelenése az arcon, az arc izmainak a mozgatása által. Mimikai szempontból az arc legfontosabb fő vonalait és pontjait használjuk fel, a szem pontja, a szemöldök és a száj vonalai. A mimikának jelentős szerepe van a kommunikációban, nagy része nem tudatos szinten jelenik meg. A verbális üzenettartamot kíséri, és egybeolvad vele. Arc kifejezésünkkel 7 érzelem kifejezésére vagyunk képesek:

1. meglepetés
2. öröm
3. harag
4. félelem
5. szomorúság
6. undor
7. érdeklődés

Kommunikáció hatékonyságát befolyásolja, hogy nem mindig figyelünk eléggé ezekre a jelekre.

#### 2.Tekintet

A *szem a lélek tükré* a tekintet szabályozó szerepet tölt be a kommunikációs folyamatban, visszajelzést ad a befogadóról, a megértésről, a másik személyhez való érzelmi viszonyról. Beszélgetéskor az emberek egymás szemébe néznek – szemkontaktust vesznek fel, ez a legrégebbi kapcsolat felvételi és fenntartói forma. Ha kedveljük a kommunikációs partnerünket, a szemkontaktust hosszan tartjuk fent, ha nem akkor csak rövid ideig. A tekintet iránya és tartalma szerint különböző jelentéssel bírhat, a tekintet, lehet meleg, hideg, értelmes, gúnyos, üveges és fénytelen. A kontaktus kerülése is jelentéssel bír közömbösséget és védekezést jelenthet. Kutatások megállapították, hogy tekintet a kommunikációs folyamatban többnyire akaratunktól független jelenség.

A tekintet szerepe kultúránként változik, araboknál a nők idegen férfira nem nézhetnek, szemérmesen kell viselkedniük, a japánoknál beszélgetés közben a szem helyett, inkább a nyakat figyelik.

#### 3.Mozgásos kommunikációs csatornák

A mozgásos kommunikációs csatornák, cselekvést és helyzetváltoztatást szolgáló izmok működése nyomán keletkezett jelzések.<sup>7</sup>

## 1. Gesztusok

A nonverbális kommunikáció legkidolgozottabb jelzésrendszere, a fej, a kezek, a karok mozgását jelenti. Gesztusok nélkül szinte lehetetlen kifejezően kommunikálni. Vannak olyan gesztusok, amelyek helyettesítő szerepet töltenek be, és ismerünk olyan gesztusokat, amelyek megerősítik, tagolják a beszédet, a mondottak egymáshoz való viszonyát jelzik. A gesztusok sokkal figyelem felkeltőbbek, mint a mimika és a tekintet, mivel a mozgásra jobban figyelünk. A fejhez kapcsolódó gesztusok világosan értelmezhetőek – a fej oldalirányú mozgása – bizonytalanságot jelent, a fej lehajtása – szomorúságot, vagy büntudatot jelent.

A kéz gesztusai számos jelentést hordozhatnak – a kéz mozgásával hívhatunk, elutasíthatunk, könyöröghetünk, köszönhetünk. A gesztikuláció szinte minden kultúrában megengedett, de vannak, olyanok ahol erősen visszaszorítják ezeket a jeleket.

## 2. Testtartás

A kommunikáció során a testtartás kifejezheti: a partnerhez, a szituációhoz való viszonyt, közléshez való viszonyulást, álláspontunkat, érzelmeinket. A testtartást részben a neveltetés, a kultúra, részben a pillanatnyi lelkiállapot és nem utolsósorban a személyiség befolyásolja. A testtartásból sok mindenre következtethetünk. – ha érdekel, a téma teljes testünkkel a partner felé fordulunk, – ha egymással szemben helyezkedünk az a kölcsönös kommunikációs szándékot jelent, az egymás melletti elhelyezkedés inkább semlegességet jelent. Egymással közeli viszonyban, levők emberek akaratlanul szintén azonos testtartást vesznek fel.

## 3. Térközi szabályozás

A fizikai távolságnak jelentősége és jelentése van a kommunikációban. Íratlan társadalmi szabályok és érzelmeink befolyásolják, hogy mennyire megyünk közel valakihez. A távolság változtatásával jelezzük, hogy a kapcsolatot milyen irányba tereljük. Más-más az elfogadott vagy lehetséges távolság két ember kapcsolatának különböző fázisaiban és a különböző kultúrákban. A teljes intimitás az a közelség, amely a testi kontaktus lehetőségével jár. Minél távolibb a kapcsolat, formálisabb a viszony, annál nagyobb távolsággal engedhető meg csak a kontaktus

### 1. bizalmas és intim távolság 0 – 50 cm között

- 25 cm belül intim a közelség – jól hallatszik a suttogás, nagy szerepe van a szaglásnak, érintésnek, a látás a partner igen kis részletére koncentrálódik

<sup>7</sup> Buda Béla: Közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei Animula Kiadó 2001.

- 25–50 cm méter közötti a bizalmas távolság – zárt helyen a suttogás, szabadban az igen halk hang pontosan érthető, még mindig jelentős szerepe van a szaglásnak, érintésnek, a látás továbbra is a partner részleteire koncentrálódik

## 2. személyes távolság 50 – 120 cm között

- a partneri viszony jellegétől függetlenül alkalmas személyes témák megbeszélésére
- a testhelyzettől függően a partner csaknem teljes alakját lehet látni, megfigyelni
- csökken a szaglás szerepe

## 3. társasági távolság 120 – 300 cm között

- normál vagy kissé emelt hangvétel melletti beszélgetésre van mód
- tovább csökken a szaglás szerepe
- a partner teljes alakja látható, jól megfigyelhető
- hivatalos témák megbeszélésére, közlésekre, udvariassági beszélgetésekre alkalmas távolság

## 4. nyilvános távolság 300 – 750 cm között

- csupán a hangos beszéd érthető
- általában nyilvános helyzetben alkalmas távolság
- fontos tényező az egymáshoz képesti elhelyezkedés is
- csoportos tárgyalásoknál biztosítani kell a többiekkel való kapcsolattartásra, az információkhoz jutásra való egyenlő esélyt
- ennek lehetősége a kör alakban való elhelyezkedés
- figyelni kell az egymás mellett ülők közötti távolságra is
- a távolságtartás mértékében nemcsak kultúrák között, de kultúrán belül is vannak különbségek

## 4.Emblémák

A külső nem verbális jegyeket sorolhatjuk ide a ruházat, a hajviselet, az arc kikészítése, a test különböző díszei, és a közvetlen környezetben tartott tárgyakat. Az első információkat a kommunikációban a megjelenés alapján szerezzük. A szimbolikus jelek segítséget nyújtanak az emberek közötti viszony meghatározásában, ezeket a jeleket a rendőrségnél és a katonaságnál ma is alkalmazzák. A személyiségünk megmutatása és elfogadtatása a külső jegyekkel történik.

## 9.Metakommunikáció

"A szavakban történő közlést kísérő, többé-kevésbé nem szándékos és nem tudatos kommunikáció (például: taglejtés, fintor.)"<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Bakos Ferenc: Idegen szavak és kifejezések szótára 1984.

A metakommunikáció minősíti a közlést (rejtett közlés), a kommunikációban részvevő személyek viszonyára vonatkozik. A metakommunikáció akaratunktól független, érzelmeinkről, indulatainkról, előítéleteinkről, vonzalmainkról árulkodik, olykor többet elárul, mint amit szeretnénk. Tehát megállapíthatjuk, hogy nincs kommunikáció metakommunikáció nélkül.

### 10. Kommunikáció zavarai

Kommunikációs zavarról akkor beszélünk, ha az adóban és a vevőben jelentkezik a zavar, és kommunikáció nem valósul meg.

Enyhétől a teljes beszédképtelenségig fordulhat elő. Ez kialakulhat súlyos betegség miatt, valaki nem érti, amit mondanak neki, szenzoros, ha érti, de nem tud szavakat formálni, motoros apháziáról beszélünk, torzul a kifejező képesség értelmi fogyatékosok esetében. (legsúlyosabb formája: siketnémaság)

Nézzük meg milyen kommunikációs zavarok fordulhatnak elő:

- A nyelvi szocializáció hiánya: a megfelelő iskolázottság vagy a családi szocializáció hiánya, okozza a zavart.
- Szóözön: Ha tömören nem tud fogalmazni, ő, azaz ember, aki egyfolytában beszél, de amikor a kommunikáció véget ér nem is tudjuk, hogy mit akart. Általában ezeknek az embereknek kevés a közölni valójuk, vagy túl feszültek és a kommunikációban vezetik ezt le.
- Zsargon: Ha valaki szakzsargont használ, tehát egy-egy szakma által használt kifejezéseket (Például: jogi nyelvezet, orvosi szakkifejezések). a szakzsargon használatával kizárhatunk másokat a kommunikációból. A kommunikációban résztvevő egyszerűen nem is érti, amit mondanak neki.
- Általánosítás, közhely: Amikor a kommunikációban közhelyeket, általánosításokat használunk, nem történik véleményalkotás. Ha valaki többször használja a kommunikációjában igénytelenséget és tiszttelenséget jelent.
- Kulturális eltérésekből adódó félreértések: A kommunikáció beszűküléséről beszélhetünk, ha teljesen idegen nyelvi környezetben vagyunk és nem értjük a nyelvet.
- Szégyenlőség, gátlásosság: Bizonyos emberek jelenlétében fellépő zavar, amely a dadogástól a megszólalás képtelenségéig lehetséges.
- Hazudás, hallgatás, elhallgatás, durvaság: Rontja az emberi kapcsolatokat.
- Közléssorompók: ha valaki hozzánk fordul valamilyen problémával, és empátia helyett kioktatjuk, moralizálunk, netán figyelmeztetjük a szerencsétlent, arról nem is beszélve, hogy kigúnyoljuk, minősítve ezzel saját magunkat.

### 11. Hatékony kommunikáció

Ahhoz, hogy hatékonyan tudjunk kommunikálni összhangban, kell lenni a verbális és nonverbális kommunikációnknak.

#### Hatékony kommunikáció feltételei

Az emberi kommunikáció hatékonyságát növeli, ha megtanuljuk levetni az álarcot, megpróbáljuk megmutatni igazi énünket. A mindennapok során álarcozat viselünk, ezek megvédnek minket, de egyben gátakat, akadályokat is jelenhetnek a kommunikáció kapcsán. Ahhoz, hogy levethessük az álarcot, tudnunk kell szerepeket játszani, és ezeket rugalmasan kezelni.

Meg kell tanulnunk meghallgatni azt, amit mondanak nekünk, nem szabad abba a hibába esnünk, hogy csak saját magunkat halljunk meg. Ki kell fejlesztenünk önmagunkban azt a képességet, hogy végig hallgassuk a másikat, ne szakítsuk félbe, válaszainkat, gondoljuk át, és figyeljünk oda a másokra.

Érzelmi támogatás – a meghallgatás érzelmi támogatást is jelent, ezt non verbális jelekkel is ki tudjuk fejezni.

Konfrontáció – (álláspontok ütköztetése) a vita tudománya–ha két ember nem ért egyet képesek legyenek sértések nélkül kifejezni azt.

Segítő beszélgetés – mely az elfogadottság és a fontosság érzését erősíti.

### 12.Nondirektív (segítő) beszélgetés

A segítő beszélgetés hatékonyabbá teszi, a kommunikációt Carl Rogers pszichológus nevéhez fűződik a kidolgozása. Ma már orvosok, pszichológusok, segítőszakemberek használják. Az emberre, az emberi individuumra koncentrált terápiájában, a beszélgető felek egyenrangúak. A segítő beszélgetés központjában a segítséget kérő áll, a segítő beszélgetés módszere nondirektív. A nondirektivitás arra utal, hogy a segítő értelmezés nélkül, próbálja a kliens szavait érzéseit visszatükrözni, hogy ez által segítse érzéseinek, problémáinak a megértését. A visszatükrözés újrafogalmazást jelent, és átéljük az érzéseit is ezt tükrözzük vissza. Nincs megszabott irány, csak kötetlen beszélgetés. Azáltal, hogy meghallgatom, és néha visszatükrözöm neki, amit mondott, egyre közelebb viszem a megoldáshoz, amit ő talál ki.

Segítő beszélgetés 4 alapelve:

#### **Non – direktivitas**

- a terapeuta nem irányít
- bátorítás
- pozitív odafordulás
- nem ítéli meg a terapeuta a segítséget kérőt

#### **Kongruencia (hitelesség)**

- hiteles viselkedés
- verbális és non verbális jelzések hitelesen összecsengő volta

#### **Empátia (beleérző képesség)**

- készség, de fejleszthető
- ez a legpontosabb alapelv

### **Feltétel nélküli elfogadás**

- csak akkor tudok a másikban változást elérni, ha elfogadom, ahogy van
- nem értékelem le, nem kritizálom, fő a jó fajta csend
- nem türelmetlen
- nem beszéli túl a segítséget kérőt
- nem ajánl megoldást a terapeuta
- nem gúnyolódik a terapeuta a segítséget kérőn

A Segítő beszélgetésben klienssel való kommunikációnak 2 féle technikája különböztetjük meg figyelési fogások, befolyásolási fogások.

### **Figyelési fogások**

A verbális eszközök segítségével a klienst arra készítetik, hogy oldottabban beszéljen önmagáról, megnyíljon és aktívabban vegyen részt a segítő folyamatban.

Zárt kérdések: Bizonyos információkat csak zárt kérdés formájában tudhatunk meg. A zárt kérdések megfogalmazása van-e, vannak-e szavakkal történik. A zárt kérdést igennel, nemmel – rövid tömönddal válaszolhatjuk meg. A zárt kérdés célja lehet információszerzés, valamely probléma tisztázása, hangsúlyteremtés.

Nyitott kérdések: A mondat alkotásánál kérdőszavakkal (hogyan, mi, képes lenne-e, tudna-e) kérdezőnk, a miért kérdőszót ritkábban használjuk. A kliens figyelmét magára irányítja, és a beszélgetésre ösztönöz.

Minimális ösztönzés: a kommunikáció folytatását szolgálják például: értem, mondd, figyelek. Megerősítem a kliens mondanivalóját, bátorítást szolgál a kommunikáció folytatására.

Parafrázis: a kliens gondolatainak a megismétlése, nem tesz, hozzá semmit nem értelmez. Csak visszajelzést kér a klienstől, hogy jól értette-e azt, amit mondott. A parafrázis lehetőséget ad a kliensnek, hogy újból átvizsgálja a problémát, segítheti a klienst a döntés meghozatalában.

Érzésekre való reflektálás: rokon a parafrázissal, figyelem ráirányítás az érzelmi tartalomra. Ahogy kimondom, ezzel a kliens figyelmét saját magára tereltem.

Összegzés: röviden összefoglalom, amit a klienstől hallottam. Ez lehetőséget ad a kliensnek, hogy reagáljon az elhangzottakra.

### **Befolyásolási fogások**

Ha a segítő a segítő beszélgetés részévé válik, befolyása lehet a változási folyamatra.



Direktíva: útmutatásokat jelent, hogy mit kellene tenni-e. Például, ezt a kérelmet be kell vinnie a Polgármesteri Hivatal Szociális Osztályára ). A direktívák olyan tanácsadói közlések, amelyek irányítják a klienszt, hogy valamit egy bizonyos módon tegyen, mondjon, vagy cselekedjék.

Tartalomközlés: információkat nyújtunk a kliensnek, biztatjuk, megerősítést, instrukciókat adunk neki, ilyen például: fenyegetés.

Érzéskifejezés: a véleményemet, hozzáállásomat, attitűdömet, esetleg érzéseimet osztom meg a klienssel, ezáltal mintát nyújtok, és hogy ő is ossza meg érzéseit.

Befolyásoló összegzés: amikor a segítő a saját közléseit összegzi és rögzíti egy bizonyos időszakon belül. A tanácsadó rendszerezi az információkat, az elhangzottakat, lehetőséget ad a pontosításra és arra, hogy a kliensünk reflektáljon mindenre.

Interpretáció: a pozitív érzéseket, magatartásformákat emeljük ki a kliensről.

Önfeltárás: a segítő a saját élményeiből hozott példát meséli el a kliensnek, egy jó példa megfelelő időben nagyon hasznos lehet.

Direkt kölcsönös kommunikáció: a segítő és a kliens megosztja egymással az egymást illető tapasztalatait, ez a direkt kölcsönös kommunikáció elősegíti a kapcsolat mélyülését és lehetőség a kapcsolati szint elemzésére. A kapcsolati szint elemzése arról szól, hogy a kliens és a segítő milyen kapcsolatban van egymással.

Kommunikációs gátak lehetnek a tanácsadásban:

- nem kell a segítőnek kimondani a megoldást,
- ne adj tanácsot,
- ne magyarázd meg, hogy mi miért van,
- ne oktass,
- nem moralizálunk,
- nem parancsolgatunk a kliensnek,
- nem figyelmeztetünk, és nem fenyegetünk
- nem nyomozunk,
- nem tartunk kihallgatást,
- nem analizálunk vagy interpretálunk,
- nem gyanúsítgatunk és kritizálunk,
- nem tereljük el a figyelmet azzal, hogy elvicceljük, elbagatellizáljuk a helyzetet,
- empatikusan, és megnyugtatóan viselkedünk,
- nem tesszük nevetségessé a klienszt,
- nem gúnyolódunk.

### 13. Kommunikációs készségek

"A kommunikációs készségünk–szocializációnk és személyiségfejlődésünk során alakul ki, a kialakult kommunikációs képességek fejlesztését pusztán az elmélet elsajátítása nem javíthatja. Kommunikációnk minősége a gyakorlatban juthat magasabb színvonalra.

A gyakorlatot itt kettős értelemben kell vennünk:

1, Természetes helyzetekben, ami énünk minden megnyilvánulásait jelenti, de kiváltképp a társas kapcsolatokban végbemenő aktivitásunkat.

2, Olyan helyzetekben, amikor célul tűzzük ki a kommunikációs képességünk fejlesztését. Például felkészülés egy előadásra, egy vitában való részvételre, egy üzleti tárgyalásra. A képességek fejlesztését szolgálják még a csoportos és egyéni kommunikációs tréningek."

Ehhez figyelembe kell vennünk a következőket:

- A kommunikációs képességeink, mélyen beágyazódnak a személyiségünkbe, ezért a kommunikációs készségek fejlesztése általános értelem vett személyiségfejlesztés is.
- A speciális kommunikációelméleti tudás és kommunikációtechnikai fejlesztés nélkül a kommunikáció nem érheti el azt a színvonalat, amelyre az egyének képesek.
- A kommunikációs tréningek elsődleges célja a kommunikációs kompetencia fokának növelése.<sup>9</sup>

Kommunikációs készségeinket gyakorlatban tudjuk a leginkább fejleszteni, ismerjünk meg néhány kommunikációs játékot, mely a készségek fejlesztésére szolgál.

#### **Kommunikációs játékok**

##### **"Tükörkép**

Cél: Nonverbális kommunikációs a metakommunikációs jelzések megértésének gyakorlása, alkalmazkodás, együttműködés

A résztvevők párt alkotnak, az egyikük a tükör, a másik a tükör előtt áll, és különböző mozdulatokat végez. Ezt a párja visszatükrözi, majd később a párok szerepet cserélnek, beszélni nem lehet.

##### **Üzenet szavak nélkül**

Cél: nonverbális kommunikáció gyakorlása, információ torzulás megtapasztalása, félreértés, kommunikációs zavar

---

<sup>9</sup> Dr. Zrinszky László: A kommunikáció I. 1994.

A csoporttagok körben ülnek, az egyik tag körbe megy és üzenetet közöl nonverbális jelekkel, szavak nélkül, majd minden csoporttag elvégzi a feladatot. A tagok a végén megbeszélik érzéseiket, és a nem egyértelmű üzeneteket.

### " Linzer Gyakorlat"

Cél: Önmagunkról történő megnyilatkozás és egymásra való odafigyelés gyakorlása

A csoporttagjai párokat alkotnak, majd egy külső és egy belső kört hoznak létre. A vezető különböző témákat nevez meg erről meghatározott időtartamban beszélnek, természetesen mindkét tag. Majd a párok elmozdulnak és az új párral beszélgetnek. Témák lehetnek: Mi a kedvenc ételed (1 perc). A múlt hétvégi programod (2 perc). Egy nagyon boldog élményed (2 perc) Egy kellemetlen élményed (2 perc) a legjobb barátod (3 perc) Amitől nagyon rettegsz (4 perc) Három kívánságod (4 perc).

Természetesen, akit érzékenyen érint, valamelyik téma kiszállhat a körből. A gyakorlat végén a következő kérdéseket tehetjük fel:

Mi volt könnyebb kérdezni vagy hallgatni a másikat. Melyik téma okozott nehézséget, miért? Milyen volt az érzéseidről beszélni?

### Szájról szájra

Cél: Információ torzulás megtapasztalása

A csoporttagok kimennek a teremből egy kivételével, a vezető felolvassa az üzenetet 2 alkalommal, majd egyenként bejönnek a csoporttagok és szóban átadják egymásnak az üzenetet, az utolsó felírja azt a táblára. Ezt követően mellé teszik az eredeti üzenetet, és elemezik, hogy az üzenet milyen változáson ment keresztül. A gyakorlatban megfigyelők vesznek részt, akik segítenek beazonosítani, hogy az üzenet torzulás milyen okból következett be, a játék végén megbeszélik a történeteket.

A felolvasott üzenet. : " A Kovács-házaspárnak két gyereke van. A fiú most érettségizett, a lány ősztől dolgozni fog. Elhatározták, hogy a nyarat együtt töltik Nyugat-Európában. A régi Ladájukkal szerettek volna utazni, de tartottak attól, hogy nem bírja majd a hosszú utat, ezért Bécsig vonattal mentek, onnan pedig egy ottani utazási iroda turistabuszával tették meg a körutat. Először átmentek Ausztrián, s közben néhány napot Tirolban töltöttek. A svájci-francia határt Bazelben lépték át. Fő céljuk Párizs volt, ahol a történelmi emlékeket és a mai életet akarták megnézni. Az óceánhoz idén nem jutottak el, de egy hetet még a Balatonnál töltenek majd."<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Pedagógiai játékok <http://www.osztalyfonok.hu>

## TANULÁSIRÁNYÍTÓ

### 1.Feladat

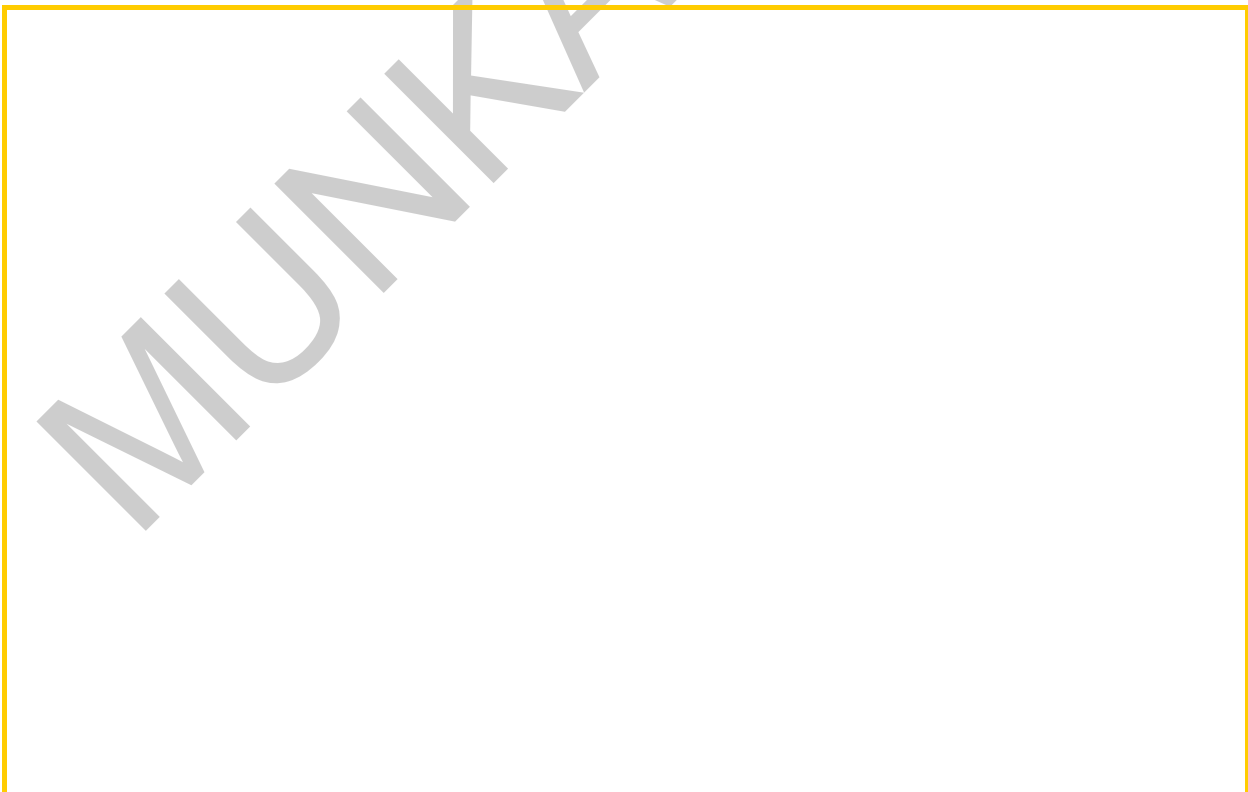
Kérem, fogalmazza meg, és írja le saját ismereteire és tapasztalataira támaszkodva mi a kommunikáció! Utána közösen beszéljék meg ki milyen megoldásra jutott.



MUNKANYAG

### 2.Feladat

Rajzolja le a kétirányú kommunikáció modelljét!



MUNKANYAG

3.Feladat

Csoporttársával folytasson néhány perces beszélgetést az Önök által választott témában. Figyelje meg milyen nonverbális jelekkel kommunikálnak beszélgetésük során. Írja, le milyen jeleket használtak majd beszéljék meg.

Blank writing area with horizontal lines for notes.

4.Feladat

Alkossanak, kétfős csoportokat válasszon 3 utasítást az alábbiak közül és nonverbális jelekkel mutogassa el partnerének, aki írja le azt, majd fordítva ismételjék meg a feladatot, sikerül-e beazonosítani az információt!

- Zárd be az ajtót!
- Ne gyújts rá!
- Vedd fel a telefont!
- Állj fel!
- Menj ki!
- Tűz van!

Blank writing area with horizontal lines for notes.

5.Feladat

*Katit tegnap a szomszédasszonya meglátogatta, bejött köszönt, és elkezdett beszélni. A gyerekeről, aki nemsokára érettségizni fog, de nem tudja hová megy tovább tanulni, majd a férjéről, akinek most problémái vannak a munkahelyén, majd a kutyáról, akit állatorvoshoz kellett vinni. Kati szóhoz sem jutott, pedig próbált reagálni, de meg sem hallgatta a szomszédasszonyt. Aztán egyszer felugrott, mondta neki nem sok ideje van csak egy pár percre ugrott be.*

Írja le, hogy milyen kommunikációs zavar miatt nem jött létre a kommunikáció, nevezzen meg néhányat!



#### 6.Feladat

*A Nevelési Tanácsadóban 40 éves anyuka jelent meg a 15 éves fiával, akivel mostanában problémái vannak. A fiú kitűnő tanuló volt, de mostanában jegyei sokat romlottak. Arra kérte segítő szakembert, hogy beszélgessen, el a fiával és próbálja meg kideríteni mi a problémája, mert velük egyszerűen nem beszél semmiről. Az anya kiment, a segítő és fiú egyedül maradtak. A fiú alig akart megszólalni, majd a segítő kérdései által lassan kezdett megnyílni és több héten keresztül eredményesen együtt működtek.*

Milyen figyelési fogásokat alkalmazhatott a segítő?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 7.Feladat

A "tükörkép" elnevezésű kommunikációs játékot játsszák el, utána beszéljék meg érzéseiket, élményeiket, és írják le.

---

---

---

---

---

---

---

---

### Megoldások

#### 1.Feladat

A kommunikáció az emberi érintkezés egyik formája, amelyben valamilyen információ átadása történik. Kommunikálhatunk szóban, írásban, valamint testünk által. Természetes az információ átadás történhet valamilyen technikai rendszeren keresztül telefon vagy számítógép.

#### 2. Feladat

A szakmai információtartalom 4 oldalán megtalálja a kétirányú kommunikáció ábráját.

### 3.Feladat

Mimika, tekintet, gesztusok, testtartás, fizikai távolság, emblémák

### 4. Feladat

Valószínűleg partnerének sikerült a nonverbális jelek alapján beazonosítani az információt.

### 5. Feladat

A szóözön miatt nem jött létre a kommunikáció. Ezek az emberek folyamatosan beszélnek, de amikor a kommunikáció véget ér nem tudjuk, hogy mit is akartak. Általában kevés a közölni valójuk, vagy túl feszültek és a kommunikációban vezetik le.

### 6.Feladat

A segítő szakember valószínűleg az alábbi figyelési fogásokat alkalmazta: minimális ösztönzés, parafrázis, érzésekre való visszajelzés, összegzés, annak érdekében, hogy kliense megnyíljon előtte és eredményt tudjanak elérni.

### 7.Feladat

A játék során nonverbális jeleket használtak. Akkor tudták eredményesen végrehajtani a játékot, ha együttműködtek és alkalmazkodtak egymáshoz.



## ÖNELLENÖRZŐ FELADATOK

### 1. Feladat

Határozza meg és írja le a kommunikáció fogalmát?

MUNKANYAG

---

---

---

---

---

---

---

---

### 2. Feladat

Sorolja fel és írja le a kommunikáció 5 alaptételét, mely iskolához köthető a kidolgozásuk!

MUNKANYAG

---

---

---

---

---

---

---

---

### 3. Feladat

Azonosítsa be a felsorolt kommunikációs helyzeteket, és döntse el, hogy egyirányú vagy kétirányú kommunikációs folyamatról van szó, és írja be a táblázatba a számokat!

1. Konferencián előadás hallgatása
2. MSN beszélgetés
3. Színházi előadás
4. Barátok beszélgetése
5. Könyv olvasása
6. Hírműsor nézése televízióban
7. Telefonbeszélgetés
8. Házaspár vitatkozása

Egyirányú kommunikációs folyamat

Kétirányú kommunikációs folyamat

#### 4.Feladat

Sorolja fel és írja le a kommunikációs folyamat elemeit!

<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
-------------------------------------

#### 5.Feladat

Döntse el az állításokról, hogy igaz vagy hamis.

1. A szóbeli kommunikáció egyidős az emberrel:\_\_\_\_\_
2. Az írásbeli kommunikáció nyílt és laza szerkezetű:\_\_\_\_\_
3. Az írásbeli kommunikációnak szegényesebb a szókincse:\_\_\_\_\_
4. A szóbeli kommunikáció alapformája a beszéd, érzékelhető formája a hang:\_\_\_\_\_
5. Az írásbeli kommunikációt kevés nonverbális jel kíséri:\_\_\_\_\_
6. A szóbeli kommunikáció eszközmentes:\_\_\_\_\_
7. A szóbeli kommunikációt pontos megfogalmazás jellemzi, és gazdag a szókincse:\_\_\_\_\_
8. Az írásbeli kommunikáció alapformája az írott szó:\_\_\_\_\_

#### 6.Feladat

Egészítse ki a mondatot.

## A KOMMUNIKÁCIÓ CSATORNÁI ÉS JELLEMZŐI, A KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉGEK FEJLESZTÉSE

A nonverbális kommunikáció a verbális kommunikációt \_\_\_\_\_ analóg \_\_\_\_\_ kódok összessége. Jellemzője, hogy nem mindig \_\_\_\_\_ közlés, de \_\_\_\_\_ és kontrolálható. Érzékelése \_\_\_\_\_, egyezményes jelrendszere \_\_\_\_\_, de alkalmazását \_\_\_\_\_, közmegegyezések határozzák meg. Ettől függetlenül kultúrspecifikus. A verbalitás közösségi jellegével szemben inkább \_\_\_\_\_, valamint nehezen \_\_\_\_\_, illetve könnyen \_\_\_\_\_.

### 7. Feladat

*“Ön egy baráti házaspárt látogat meg, éppen kopogni akar, amikor hangot hall kiszűrődni nem hallja tisztán mit mondanak. A férj hangosan, és hadarva magyaráz – a feleség lassan és halkán válaszol, szinte alig hallani.”*

Írja le, hogy Ön szerint milyen kommunikációs szituáció zajlik az ajtó mögött, láthatatlanul hang alapján milyen érzelmeket tud beazonosítani.

---

---

---

---

---

### 8. Feladat

Arckifejezéseinkkel többfajta érzélem kifejezésére vagyunk képesek, sorolja fel ezeket!

---

---

---

---

---

### 9. Feladat

*“ Péter elmélyülten sétálgat a parkban, hirtelen oda lép egy idegen, aki kérdezni szeretne tőle valamit – Péter rögtön egy lépést hátrább lép, és utána készségesen válaszolt a feltett kérdésre.”*

Értelmezze a kommunikációs helyzetet, és írja le, hogy miért lépet egy lépést hátrébb Péter?

---

---

---

---

---

---

---

---

### 10. Feladat

Kinek a nevéhez fűződik a segítő beszélgetés kidolgozása? Sorolja fel a segítő beszélgetés 4 alapelvét!

---

---

---

---

---

---

---

---

### 11. Feladat

Hogyan fejleszthetjük kommunikációs készségeinket?

---

---

---

---

---

---

---

---

MUNKANYAG

## MEGOLDÁSOK

### 1.Feladat

A kommunikáció minden, amelyben az információ továbbítása történik, függetlenül attól, hogy az információ milyen jelekben vagy a jelek milyen rendszerében, kódjában fejeződik ki. Az emberek vonatkozásában ez kiterjesztendő az információk, gondolatok, érzelmek továbbítására. A kommunikáció, tehát egy olyan tevékenység, amely során két vagy több ember megfelelő szimbólumok, szimbólum rendszerek segítségével információk, érzések, gondolatok közös értelmezésére, meghatározására törekszik.

### 2.Feladat

1. Nem lehet nem kommunikálni. 2.A kommunikáció szükségszerűen többcsatornás és többszintű. 3. Az emberi viszonyok természetét a partnerek két – vagy többoldalú kommunikációs cseréjének tagoltsága határozza meg. 4.A kommunikáció digitális és analógias rendszerek által jut kifejezésre. 5. A kommunikáció a felek státusza szerint lehet egyenrangú (szimmetrikus), vagy egyenlőtlen (kiegészítő).  
Palo Altó-i iskola kutatóihoz köthető a kidolgozásuk.

### 3.Feladat

Egyirányú kommunikációs folyamat: 1,3,5,6

Kétirányú kommunikációs folyamat: 2,4,7,8

### 4.Feladat

Feladó, Vevő, Üzenet, Kód, Visszacsatolás, Kommunikációs csatorna, Kódolás/Dekódolás, Zaj

### 5.Feladat

1. Igaz 2. Hamis 3. Hamis 4. Igaz 5. Igaz 6. Igaz 7. Hamis 8. Igaz

### 6.Feladat

A nonverbális kommunikáció a verbális kommunikációt kísérő analóg nyelvi kódok összessége. Jellemzője, hogy nem mindig szándékolt közlés, de tanulható és kontrolálható. Érzékelése nem tudatos, egyezményes jelrendszere nincs, de alkalmazását szocializált szabályok, közmegegyezések határozzák meg. Ettől függetlenül kultúrspecifikus. A verbalitás közösségi jellegével szemben inkább személyes, valamint nehezen dekódolható, illetve könnyen félreérthető.

### 7.Feladat

A házaspár vitatkozik egymással. A férj dühös, a feleség szomorú.

### 8.Feladat

Meglepetés, Öröm, Harag, Félelem, Szomorúság, Undor, Érdeklődés

### 9.Feladat

A fizikai távolságnak jelentősége és jelentése van a kommunikációban. Íratlan társadalmi szabályok határozzák meg, hogy mennyire megyünk közel valakihez. Más-más az elfogadott vagy lehetséges távolság két ember kapcsolatának különböző fázisaiban. Minél távolibb a kapcsolat, formálisabb a viszony, annál nagyobb távolsággal a kommunikációs helyzetben. Péter, azért lépett hátrébb, mert az idegen a bizalmas én intim zónáját (0-50 cm) megsértette. Ösztönösen reagált és azzal, hogy hátrébb lépett kialakította a megfelelő " társasági távolságot" (120-300 cm) a kommunikációhoz.

### 10.Feladat

Carl Rogers nevéhez fűződik a segítő beszélgetés kidolgozása. 4 alapelve: 1. nondirektívitás, 2. kongruencia, 3. empátia, 4. feltétel nélküli elfogadás

### 11.Feladat

A kommunikációs készségünk-személyiségfejlődésünk során alakul ki, a kialakult kommunikációs képességek fejlesztését az elmélet elsajátítása nem javíthatja. Kommunikációnk minősége a gyakorlatban juthat magasabb színvonalra. Természetes helyzetekben, valamint olyan helyzetekben, amikor célul tűzzük ki a kommunikációs képességünk fejlesztését.

## IRODALOMJEGYZÉK

### FELHASZNÁLT IRODALOM

Bakos Ferenc: Idegen szavak és kifejezések szótára 1984.

Buda Béla: Közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei Animula Kiadó 2001.

Csepeli György: Szociálpszichológia Osiris Kiadó 2001.

Dr. Koncz István Sajátos: Kommunikáció Harsányi János Főiskola Budapest 2007.

Dr. Zrinyszky László: A Kommunikáció I. Janus Pannonius Tudományegyetem Pécs 1994.

Ferencsik Erzsébet- Raátz Judit: Kommunikáció szóban és írásban Kotrona Nova Kiadó 1993.

Kővágó György: A kommunikáció elméleti és gyakorlati alapjai Aula Kiadó 2009.

Kommunikációs készség fejlesztése <http://alitera.hu/europa200/elmelet7.htm>(2010.06.23.)

Kommunikáció <http://www.oki.hu> (2010.07.10.)

A kommunikáció fogalma <http://eki.sze.hu/ejegyzet/kommunik/fejezet1.htm> (2010.06.11.)

Pedagógiai játékok I. <http://www.osztalyfonok.hu> (2010.07.31.)

Segítő Kapcsolat Szociális gondozó és ápoló szakképzés tankönyve Inter Techno-H Kft Budapest 1997.



A(z) 1851-06 modul 004-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

<b>A szakképesítés OKJ azonosító száma:</b>	<b>A szakképesítés megnevezése</b>
54 762 02 0010 54 01	Gerontológiai gondozó
54 762 02 0010 54 02	Pszichiátriai gondozó
54 762 02 0010 54 03	Szenvedélybeteg-gondozó
54 762 02 0010 54 04	Szociális gondozó, szervező
33 762 01 0010 33 01	Fogyatékosággal élők gondozója
33 762 01 0010 33 02	Szociális gondozó és ápoló

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:  
25 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