



A kommunikáció alapjai

*„Csak akkor szólj, ha a
csendet gazdagítod!”*

Készítette:
Bedő Anett
egyetemei tanársegéd

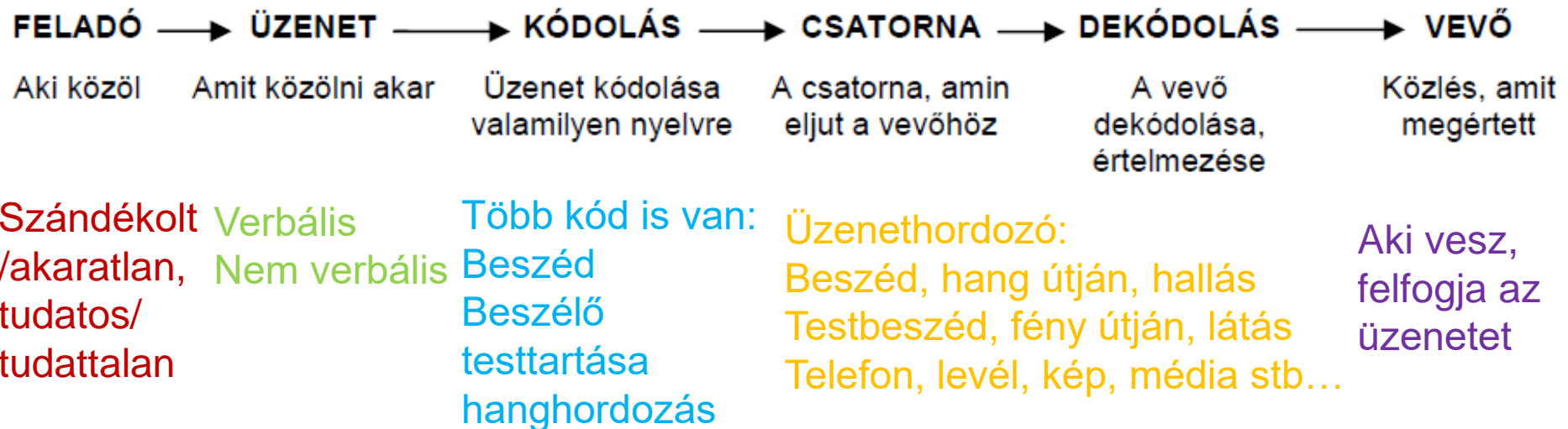
Tartalom

- A kommunikációról általában
- Non verbális kommunikáció
- Köszönés
- Bemutatkozás
- Bemutatás
- Megszólítás
- Kézfogás
- Gyakorlat

Mi a kommunikáció?

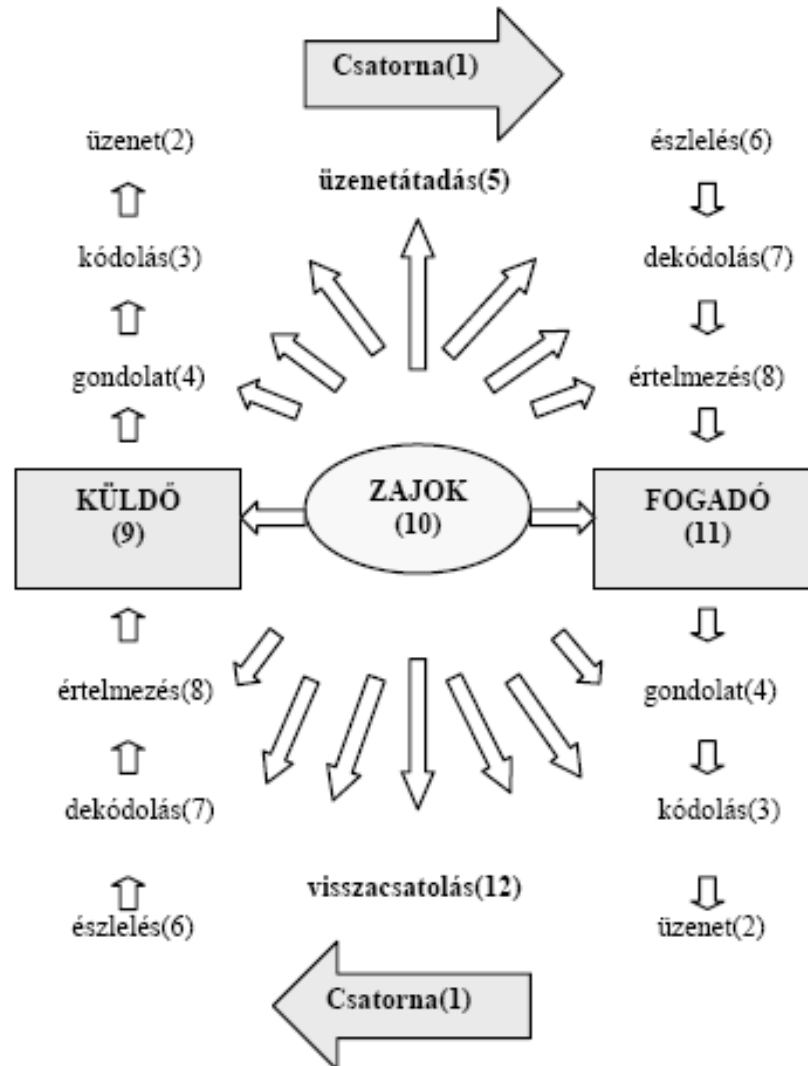
- Az a tevékenység, amelynek során
 - két vagy több ember bizonyos szimbólumok segítségével
 - információk, gondolatok közös értelmezésére, meghatározására törekszik
- Az egyik legfontosabb életjelenség
 - minden emberközi-társadalmi folyamatban szerepet játszik
- Kommunikálunk
 - információt, tudást, tévedést, nézeteket, gondolatokat, eszméket, tapasztalatokat, vágyakat, parancsokat, érzelmeket, érzéseket, hangulatokat
 - szót, mozgást, erőt, gyengeséget, betegséget
- Feltétele: megértés képessége és szándéka
 - A visszacsatolás teszi teljessé

A kommunikáció folyamata



A kommunikáció egyszerűsített folyamata

A kommunikáció folyamata



A kommunikáció kétirányú folyamata

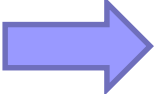
A kommunikáció formái irány szerint

- egy az egyhez
 - párbeszéd
 - üzenet átadás
- egy a sokhoz
 - nyilvános beszéd vagy előadás
 - terület megjelölés pl. szag, graffiti, rendőrskordon stb.
 - könyvkiadás, és újságkiadás, rádió, TV
 - propaganda, reklám, public relations
- sok a sokhoz
 - számítógép-hálózatok, World Wide Web
 - konferenciák
 - party vagy más gyűlés

Kommunikációt befolyásoló tényezők

- Társadalmi környezet befolyásoló szerepe
 - Közös társadalmi ismeretek: két agysebész
 - A nyelv a partnerek közös tudására épít
- Folyamatban jelentkező befolyásoló tényezők: a küldött és a vett üzenet jelentősen eltérhet
 - az adónál jelentkező „zajok”: (pl. érzelmi túlfűtöttség)
 - a kódolás során jelentkező „zajok”: fogalmazási probléma, nyelvtudás hiánya
 - a csatornában jelentkező „zajok”: telefonálás, háttérzaj, egyszerre többen beszélnek, apró betűk

Kommunikációt befolyásoló tényezők

- A dekódolás során jelentkező „zajok”:
figyelmetlenség, idegen szavak értelmezése,
félreértelmezés rontja a dekódolás
eredményét
- A vevőnél jelentkező „zajok”: előítélet,
meg sem hallgatjuk  már a választ
fogalmazzuk

A jó kommunikáció

■ Értő figyelem

- Beszélgetés csak akkor alakulhat ki, ha megértjük, hogy a másik mit mond; elősegítjük, hogy megfogalmazza érzelmeit, szükségleteit, igényeit, véleményét, elvárásait
- Módszer: kíváncsi vagy a másokra, együtt tudsz érezni vele, megfelelő visszajelzéseket adsz mondanivalójára (ühüm, nahát, tényleg?, hogyan?, persze) → visszatükrözni a másik mondanivalóját

Verbális és non-verbális kommunikáció

■ Verbális kommunikáció

- Elsősorban az információk átadására használt szóbeli közlésmód

■ Non-verbális kommunikáció

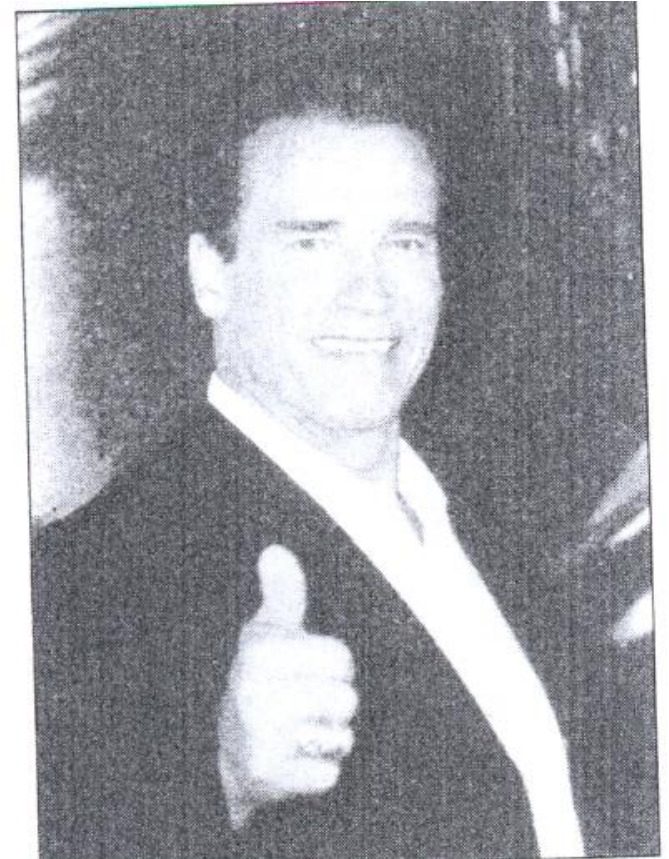
- A kommunikációs folyamatban résztvevők egymáshoz való viszonyának magatartásának kifejezésére szolgáló közlésmód
 - Egyszerű és összetett gesztusok
 - Helyválasztás, pozíciófoglalás
 - Arcjáték, mimika
 - Orr, száj és fül érintéséhez kapcsolódó gesztusok
 - Tenyér és ujjak, kéz és váll gesztusai
 - Fejmozdulatok
 - Ülés, állás, elhelyezkedés

■ Vokális

- hanghordozás, hanglejtés, hangsúly

Non verbális kommunikáció

- Nyugati világban: jó
- Olaszoknál: egy
- Japánoknál: öt
- Görögöknél



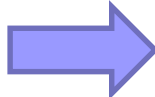
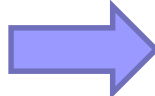
Steven Seagal Emotion Chart

			
Happy	Sad	Petulant	Lonely
			
Amused	Skeptical	Furious	Wistful
			
Confused	Bored	Sarcastic	Regretful
			
Aroused	Terrified	Proud	Mischievous

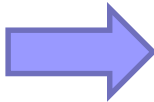
Non verbális kommunikáció

- „Nem az számít, amit mondasz, hanem az, hogyan nézel közben.”
- 1950 az emberi élőszóban
 - 35 % verbális
 - 65 % nem verbális
- 250 000 arckifejezés

Non verbális kommunikáció

- Tárgyalás során 60-80 %-ban 4 perc alatt alakítunk ki véleményt
- Szó információközlés, testbeszéd sok esetben helyettesít  grimasz, pillantás
- A testbeszéd az ember érzelmi állapotának külső leképezése 
összefont láb, kar védekezésre utal

Non verbális kommunikáció

- Verbális és non verbális kommunikáció összhangja
- Hazugság: testbeszéd ellentmond a szavaknak
- Harvard egyetem kutatása
 - nők 87 %-ban helyes válasz  „női ösztön”
 - férfiak 42 %-ban helyes válasz

Non verbális kommunikáció

- Alapvető kommunikációs jelek
 - mosoly, fejrázás, bólintás



Bízzon bennem. Orvos vagyok

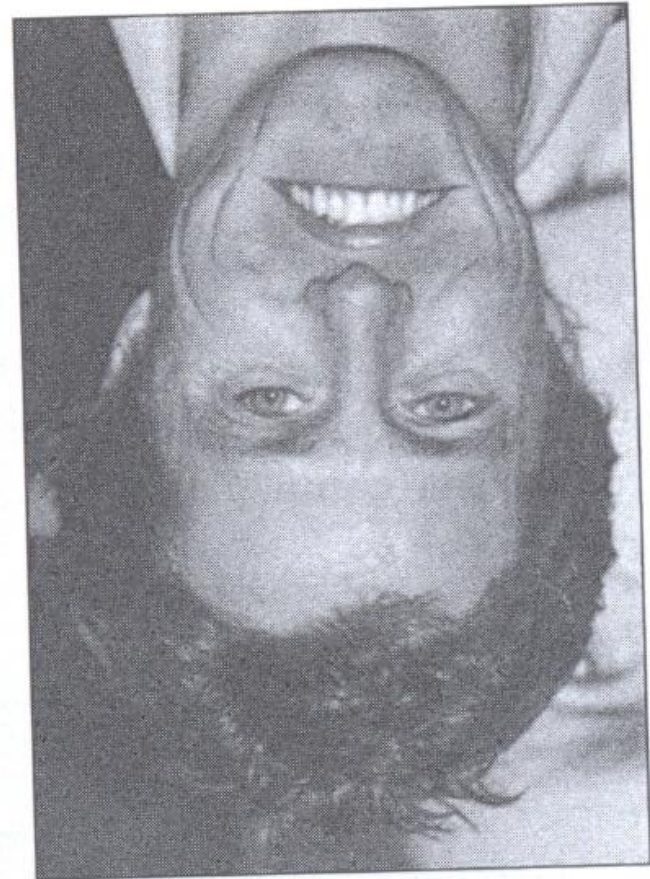
Non verbális kommunikáció

- Hátra tett kéz, zsebre tett kéz → hazugságra utal
- Nők serénykedéssel leplezik a hazugságot
- Nyitott tenyér → őszinteség
- Összefont kar → védekezés

Non verbális kommunikáció

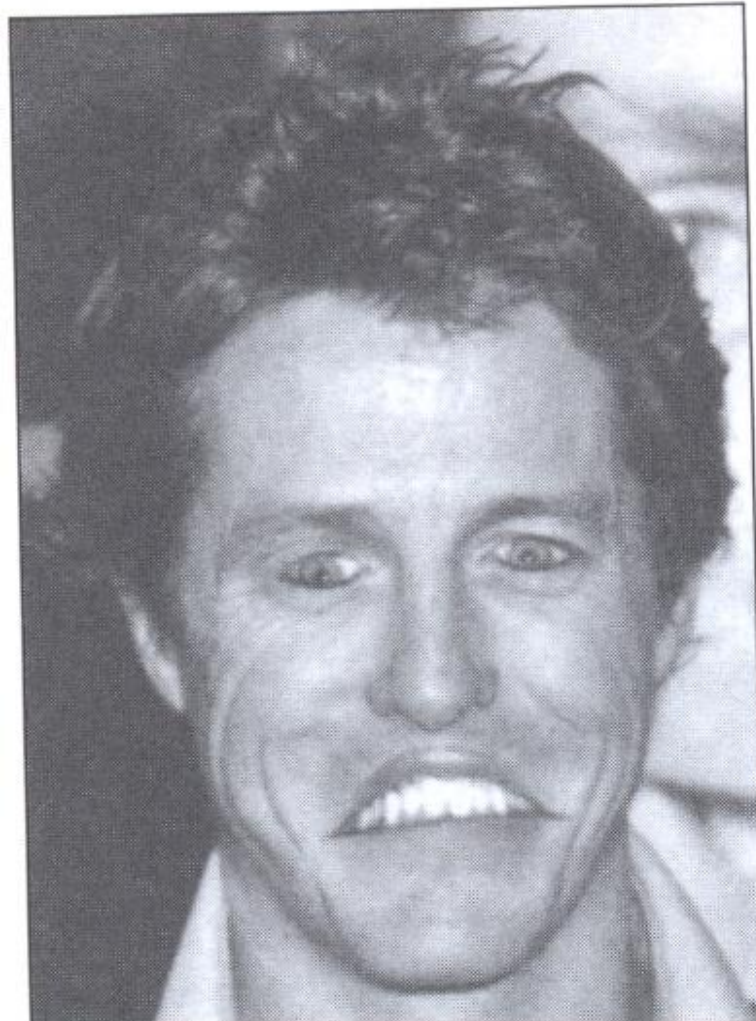
■ Mosoly

- Természetes:
apró ráncok a szem körül
- Őszintétlen:
csak a szája mosolyog



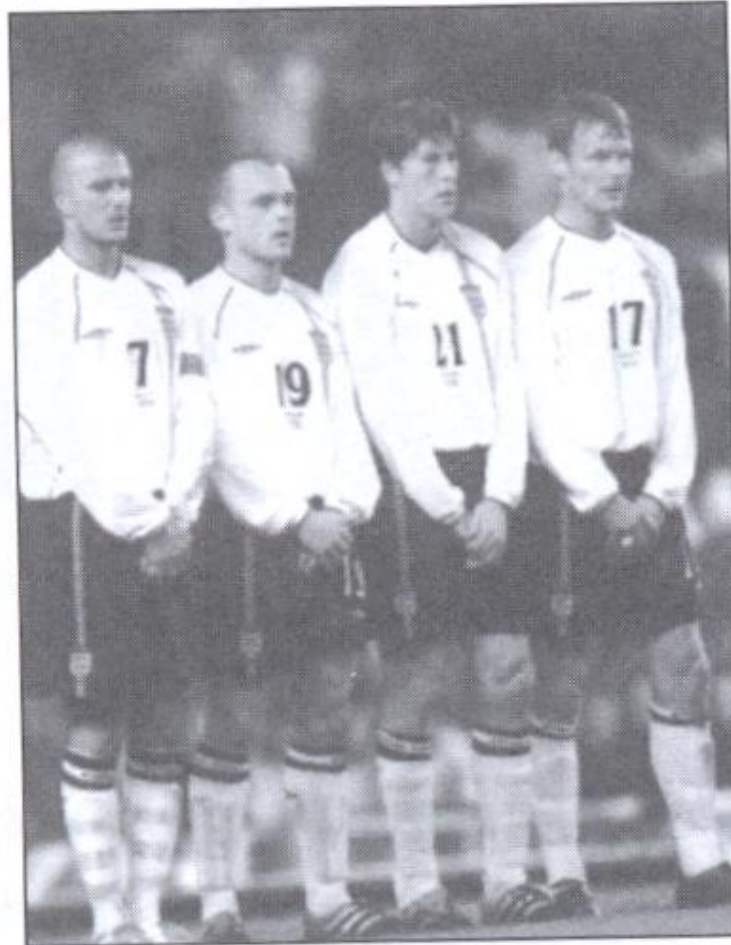
Fölismeri ezt a színészt?

Non verbális kommunikáció




Non verbális kommunikáció

- Karjelek

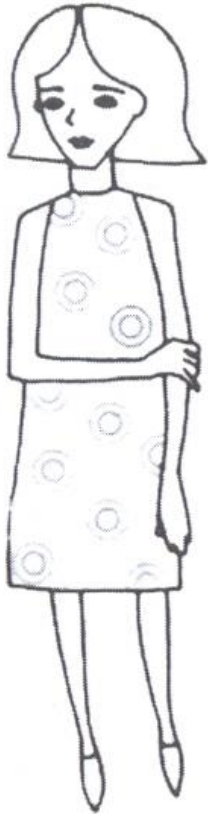


Non verbális kommunikáció

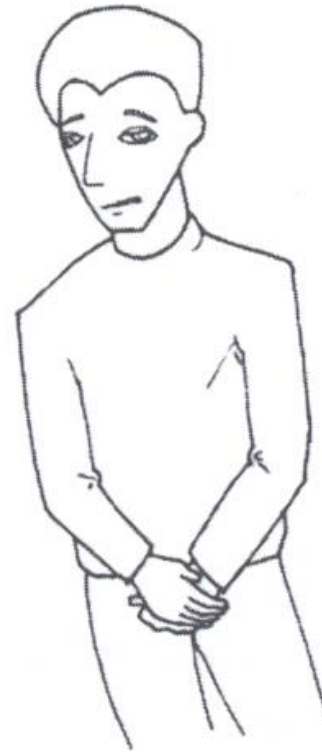
■ Összefont kar

- Kutatás – 38 % kevesebben emlékeztek
- Összefont kar kényelmes  mások felé elzárkózást jelent
- Jelentése:
 - egyet nem értés –mellen összefont kar
 - agresszió – ökölbe szorított kéz és összefont kar
 - bizonytalanság – összefont kar, felsőkar megmarkolása

Non verbális kommunikáció



Átkarolja magát, ahogy
kicsi korában a mamája
ölelte magához



A nyitott slyc
pozíció

Non verbális kommunikáció



Károly herceg.
A mandzsettagomb igazgatása
bizonytalanságot jelez

Non verbális kommunikáció

■ Kézjelek



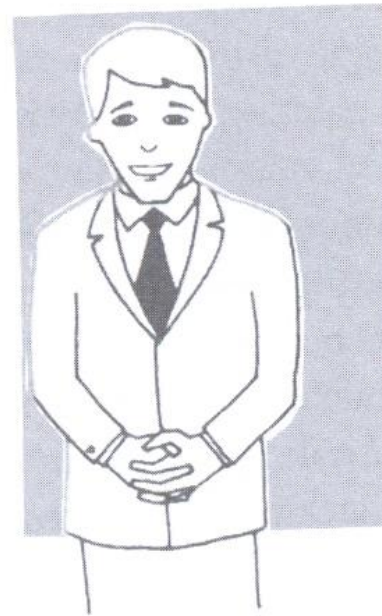
Reményteli, pozitív
várakozás

Non verbális kommunikáció

- Kép összekulcsolt kéz: fusztráltság, szorongás



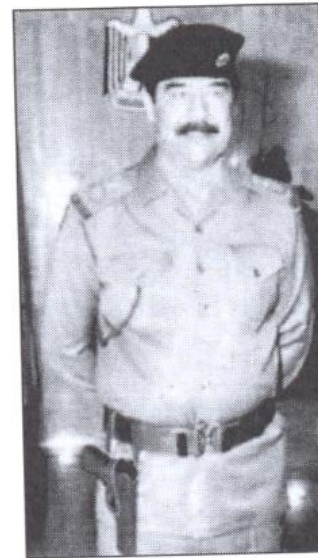
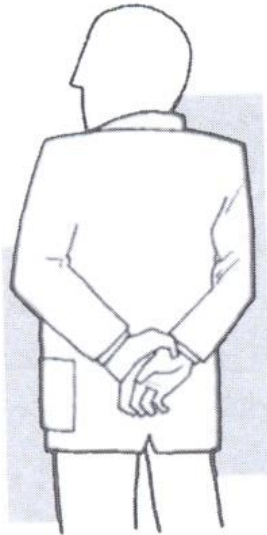
Összekulcsolt kéz
középhelyzetben



Összekulcsolt kéz
alsó helyzetben

Non verbális kommunikáció

- Kép kéz a hát mögött: fensőbbtség, magabiztosság



A fensőbbtség–magabiztosság testtartása
elő- és hátulnézetben

Non verbális kommunikáció

■ Hazugság gesztusok:

□ Száj eltakarása kép



A száj eltakarása

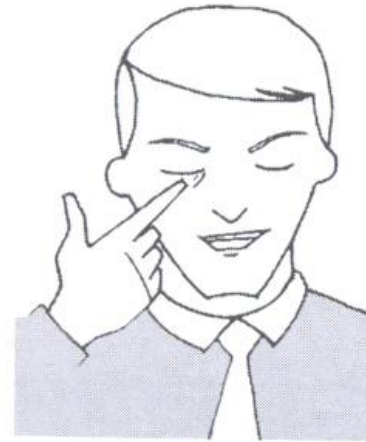
□ Orr megérintése kép



Az orr megérintése

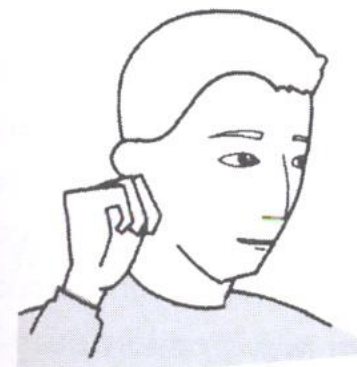
Non verbális kommunikáció

□ Szem dörzsölése kép



A szem dörzsölése

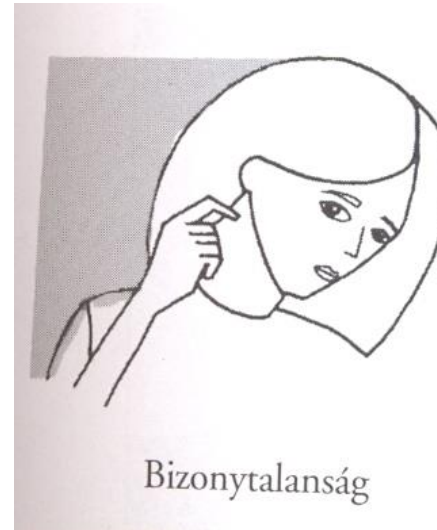
□ Fülmarkolás kép



A fülmarkolás

Non verbális kommunikáció

□ Nyakvakarás kép

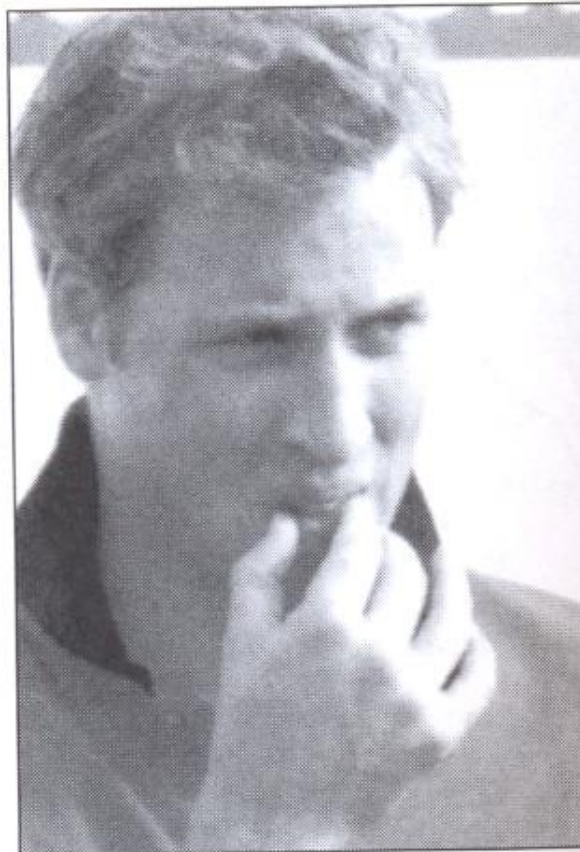


□ Gallérhúzás kép



Non verbális kommunikáció

- Ujj a szájban kép



Köszönés

- Az „alárendelt” fél köszön először
(aki megérkezik, aki fiatalabb, aki beosztott
Férfi - nő)
- Teljes köszönést mondjunk
 - ☺ Jó reggelt kívánok!
 - ☺ Jó napot kívánok!
 - ☺ Jó estét kívánok!
 - ☺ Jó éjszakát kívánok!

Köszönés

- A köszönés két elemből tevődik össze
 - a *szóbeli* és
 - a *magatartási* megnyilvánulásokból

Köszönés szóban

- A köszönés *szóbeli formulája* az európai nyelveken → napszakra utaláshoz kötődik
- A magyar nyelvben a „*jó reggelt*”, „*jó napot*”, „*jó estét*”, „*jó éjszakát*” kifejezéshez → a „*kívánok*” + mosoly (udvariasság, tisztelet)
- Kivételek
 - egyházak, szakmák, egyesületek, testületek köszönési formái

Köszönés

- Hazánkban sajátos forma a „*Kezét csókolom*” és változatai
- Teljes köszönést mondjunk
 - ☺ *Jó napot kívánok!* (magázódás)
 - ☺ *Kezét csókolom!* – a bővített forma nem megengedett!
 - ☹ *Tisztelettel csókolom az illatos habfehér kis kacsóját!*
- *Elköszönés* (minden európai nyelven) →
viszontlátásra való utalás

Köszönés

- A napszakhoz kötődő köszönés általában *magázódással* jár
- A *tegező* köszönés *hivatalos kapcsolatokban* régi és jó ismerősök között szokás
 - Sokféle nyelvi változat; bizalmassági fok szerint is változik (*szervusz, szia, csaó (ciao), helló (Hallo), háj (Hy) stb.)*

A köszönés formalitásai

1. Ki köszön előre kinek?
2. A köszönést milyen mozdulatok kísérik?
 - **Előre köszön**
 - a férfi a nőnek,
 - a fiatalabb az idősebbnek,
 - a beosztott a főnöknek,
 - a belépő a bent lévőknek
 - A köszönést elmulasztani vagy nem viszonzni egyértelmű **sértés**

Köszönés

- **A csók** bizalmas kapcsolatok kifejezője
 - Puszi: az arcra adott *jelképes* csók
- **A kézcsók** a spanyol etikettből az osztrák udvartartáson keresztül honosodott meg nálunk, ill. Közép-Európa néhány országában
- **Az ölelés** hasonlóan hagyományos és bizalmas üdvözlési forma
 - A testek rendszerint nem érnek össze
 - Többnyire együtt jár a váll (finom) megveregetésével – a kemény lapockaropogtatás kerülendő

Bemutakozás

- Harmadik fél segítségével nélküli ismeretkötés
 - mindennapi életben gyakori
- **Be kell mutatkozni személyes találkozáskor**
 - természetesen minden megismerkedésnél, azaz első találkozáskor
 - ha hosszabb idő utáni ismételt találkozáskor érezhető partnerünk bizonytalansága
 - „Nagyon örülök.”
 - Elköszönéskor: „Örülök, hogy megismerhettem.”

Bemutakozás

- Az „alárendelt” kezd
 - A másik szemébe néz, kimondja teljes nevét, kicsit meghajol
- A „fölérendelt” folytatja
 - A szemkontaktust tartva szintén elmondja teljes nevét, közben megtörténik a kézfogás
- Teljes nevet mondunk
 - Férjezett nők esetén keresztnevet is
- Nyugodtan kérdezzünk vissza!
 - Elfelejtteni, eltéveszteni a legilletlenebb dolog

Bemutakozás

- *Nem személyes találkozáskor*
 - többnyire telefonon mindenképpen be kell mutatkozni, még ha gyakrabban találkozó, személyes ismerősökről is van szó
- **A keresztnévvel történő bemutatkozás**
 - a hivatalos kapcsolatokban indokolatlan bizalmasságot jelent
 - nem ad elég információt a másikról, ezért kerülendő

Bemutakozás

- **Akiknek nem kell bemutatkozniuk**

- olyan híres emberek, politikusok, művészek, kiemelt személyiségek, akik már hírekből, sajtóból, televízióból ismerik egymást, így a bemutatkozás csak valamiféle kölcsönös sértést eredményezhetne

Bemutató

- A társasági kapcsolatteremtés gyakori formája
- Hivatalos életben nélkülözhetetlen
- Gyakran a házigazda, háziasszony feladata
- Szereplők
 - 2 idegen
 - 1 közös ismerős

Bemutató

■ Kit mutassunk be kinek?

- A férfit a nőnek
- A fiatalabbat az idősebbnek
- Az alacsonyabb rangút a magasabb rangúnak

Angol etikett szerint:

- Nőtlen férfit a nősnek
- Hajadont az asszonynak

Bemutató

„Kovács úr engedje meg, hogy bemutatassam
Nagy urat!”

- Kimondható a teljes név is
- További információ adható (beosztás...)
- Beszélgetési téma is adható (közös hobbi, ismerős, tapasztalat)
- A bemutató maradhat vagy továbbállhat...

Kellemetlen helyzet...

Ha a két összeismertetendő közül egyikük nevére nem emlékszünk

- Tanár úr engedje meg...
- Hadd ismertessem össze Önöket!
- Ismerkedjenek meg!

→ Ezután a bemutatkozást rájuk hagyjuk.

Meglepődni nem szabad

- Amerikai kultúrában
 - „Mr. Great – Mr. Little” – és magukra hagyják őket
- Ha nem mutatnak be minket
 - Ha szándékos, hagyjuk annyiban
 - Ha véletlen, mutatkozzunk be, *DE NE TOLAKODÓ MÓDON!*
- Ha nem értjük a nevet, kérdezzünk vissza!

Bemutató

■ Tárgyalásokon

- *Kétoldalú tárgyalásokon* a delegációvezető kötelessége, hogy bemutassa kollegáit vagy delegációjának tagjait, mégpedig név és rang szerint (ez csak akkor hagyható el, ha mindenki ismer mindenkit)

Bemutatás

- *Sokoldalú tárgyalásokon a bemutatást mellőzik*
 - ez túlságosan időrabló lenne, a delegációkat, az elnökség tagjait amúgy is rendszerint kiírják az előttük elhelyezett táblácskán

Megszólítás

- Ma a társadalmilag megállapodott megszólítási formák uralkodnak
- Tegezés vagy magázás?
- **Férfiak esetében**
 - egyértelmű a helyzettől függően az *úr*, az *uram* megszólítás
 - Kovács Úr ☺

Megszólítás

■ Nők

- többféle megoldás kínálkozik
- az *asszonyom* bizonyos életkor után mindenkit megillet
- a hivatalos életben a *kisasszony* megszólítással bánjunk óvatosan
- Kovács Asszony, Kovácsné???
- Asszonyom 😊

Megszólítás

- rang + úr/asszony (elnök asszony)
- foglalkozás/beosztás + úr/asszony (doktor úr/főorvos úr)
- családnév + úr
- keresztnév + asszony: tisztelet (Bea asszony?)
- keresztnév + úr: egyfajta leereszkedés
 - igazgató úr, professzor asszony, ügyvéd úr, mérnök asszony
 - Péterfi úr, Emőke asszony (nagy tisztelet; ha magas beosztású ember felesége)
 - Zsolt úr – leereszkedés, udvariatlan, behízselgő
- kisasszony csak személyesen!
 - ismeretlen, fiatal nő esetében
- asszonyom ismeretlenül!

Megszólítás

- Hogyan szólíthatom?
- Ön vagy maga?
 - Ön: távolságtartó, tiszteletteljes, hivatalos
 - Maga: közelebb engedés (lekezelés)
 - Egyetemi professzor – hallgatók (csendőr pertu)
 - Névmás helyett szólítsuk meg!
 - Úrhölgy – diplomáciai, protokoll értelmezéssel bír
- Felejtsük el!
 - Nagysád, nagyságos asszony, kegyed, fiatalúr → elavult
- Név jelentősége!

Megszólítás

- „*Hölgyem*” – ha nem tudunk helyénvalónak tetsző megszólítást választani, mindig bátran folyamodhatunk a szép, régi magyar kifejezéshez
- *A nők keresztnéven való szólítása* megkívánja a formális hozzájárulást

Megszólítás

- **Hivatalos érintkezésben** a megszólításnak két formája van
 - a név és az udvariasság kitétel (*Kovács Úr!*)
 - a rang és az udvariasság kitétel (*Elnök Úr!*)
 - a személynéven való megszólítás azonban mindig nagyobb udvariasságot fejez ki
 - magas rangúak megszólításánál viszont a gyakorlat a rang felé tolódik el (*Miniszter Úr!*)

Tegezés

- Egyre terjed a tegező forma
 - Anglia, Németország
 - Nálunk
 - Egy korosztály = egyenlőség?
- Az idősebb ajánlja fel
 - Nem elfogadni sértés
- A „féloldalas” viszony
 - Zavaró, megalázó
 - Nagy korkülönbség esetén tiszteletteljes megszólítás

Tegezés

- A tegezést csak a nő ajánlhatja fel.
- A tegezést csak a nő, azonos neműek között pedig a fiatalabbal szemben az idősebb ajánlhatja fel.
- Még a nagyon eltérő rangkülönbség sem engedi meg, hogy férfi kezdeményezzen tegeződést nővel szemben.
- A felajánlott tegezést viszont sértés nem elfogadni, tehát vissza kell tegezni.
- Kivételek mindig vannak. (iskola)
- Azzal szabad tegeződni, akivel társadalmilag azonos szerepet töltök be.

Kézfogás

■ Eredete

- barlanglakók
- fegyvertelen kéz, jó szándék mutatása (háborús fegyverszünetek)

■ Ma

- üdvözlés
- gratuláció
- megállapodás

A kézfogás szabályai

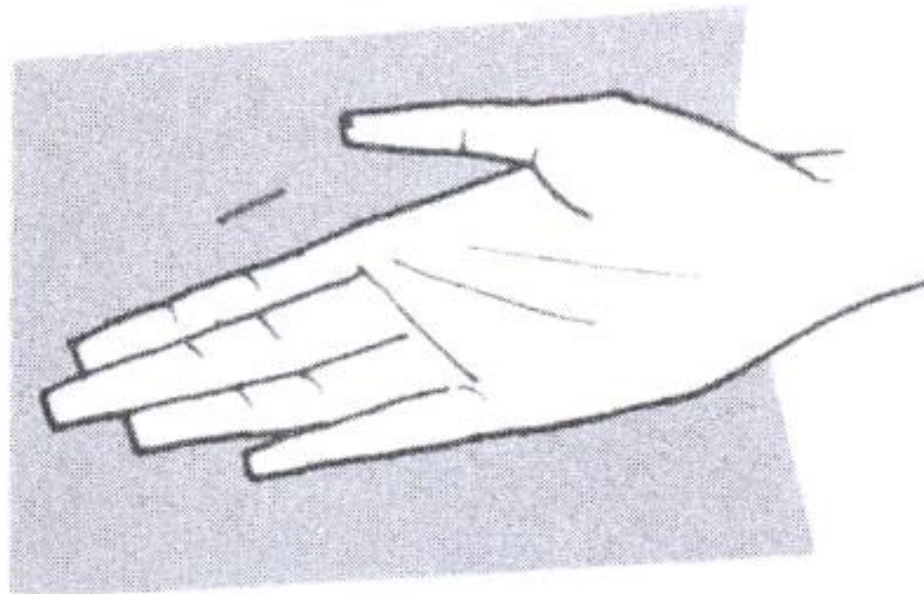
- A szíves fogadtatás jele – jobb kézzel.
- A felajánlott kézfogást nem elfogadni sértés
- Többet elmond rólunk, mint hinnénk!
- A fölérendelt nyújtja először a kezét, karral lefelé, nyújtva, csípő és derékmagasságban, tenyere függőleges, csak a hüvelykujját nyitja, a többi ujját zárva tartja. A mozdulat határozott, de nem kemény.
- Az alárendelt a feléje nyújtott kezet szintén függőleges tenyérrel, nyitott hüvelykujjal elfogadja. A kézfogásnál a kezek összecúsúznak a nyitott hüvelykig, és zárulnak az ujjak.

A kézfogás szabályai

- A kézfogás nem tart sokáig, kétszer esetleg megrázzuk egymás kezét.
- Egyszerű, rövid, határozott mozdulat
- A kézfogás erejének a partner fizikai állapotához kell igazodnia
- Kézfogás közben a felek egymás szemébe néznek.
- Kesztyűvel? – ha vékony anyagból van; ha az egyenruha része.

Tenyérgesztusok

- Fölfelé fordított tenyér – ártalmatlanság



Tenyérgesztusok

- Lefelé fordított tenyér – tekintély, hatalom



Tenyérgesztusok

- Zárt ököl kinyújtott mutatóujj – engedelmességre szólít



Kinyújtott mutatóujj. Csináld, különben...!

Tenyérgesztusok

- Kísérlet: ugyanazon előadás eltérő kézjelekkel
 - Fölfelé néző tenyér: 84 %-ban pozitív
 - Lefordított tenyér: 52 %-ban pozitív
 - Kinyújtott mutatóujj: 28 %-ban pozitív

A kézfogás módjai

■ Uralkodás

- Lefelé fordított tenyér – a legagresszívebb kézfogási mód (rámenős, uralkodni vágyó)
- Kivétel kézcsók
- Behódolás: elfogadja a domináns kéznyújtást



■ Egyenlőség

- Kölcsönös szimpátia



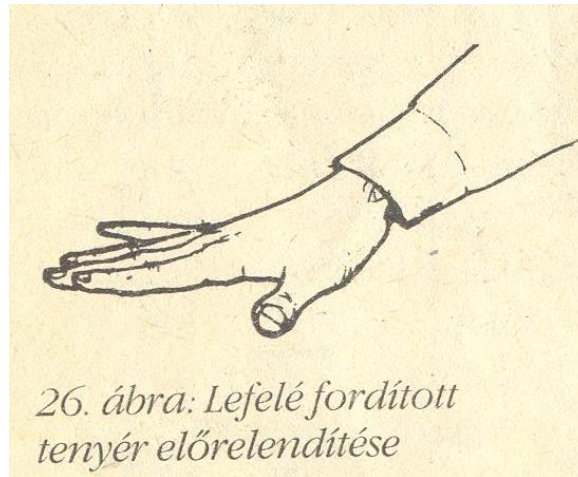
Kézfogás típusok

- **Férfias**
 - „satu”
- **Kézfej fogás**
 - agresszív
- **Kesztyű**
 - bizalmas
 - politikus kézszorítás
- **Döglött hal**
 - gyenge jellem
- **Ropogtatós**
 - vagánykodó
- **Karlendítés**
 - intim zóna féltése, agresszió
- **Ujjbegy fogás**
 - távolságtartás



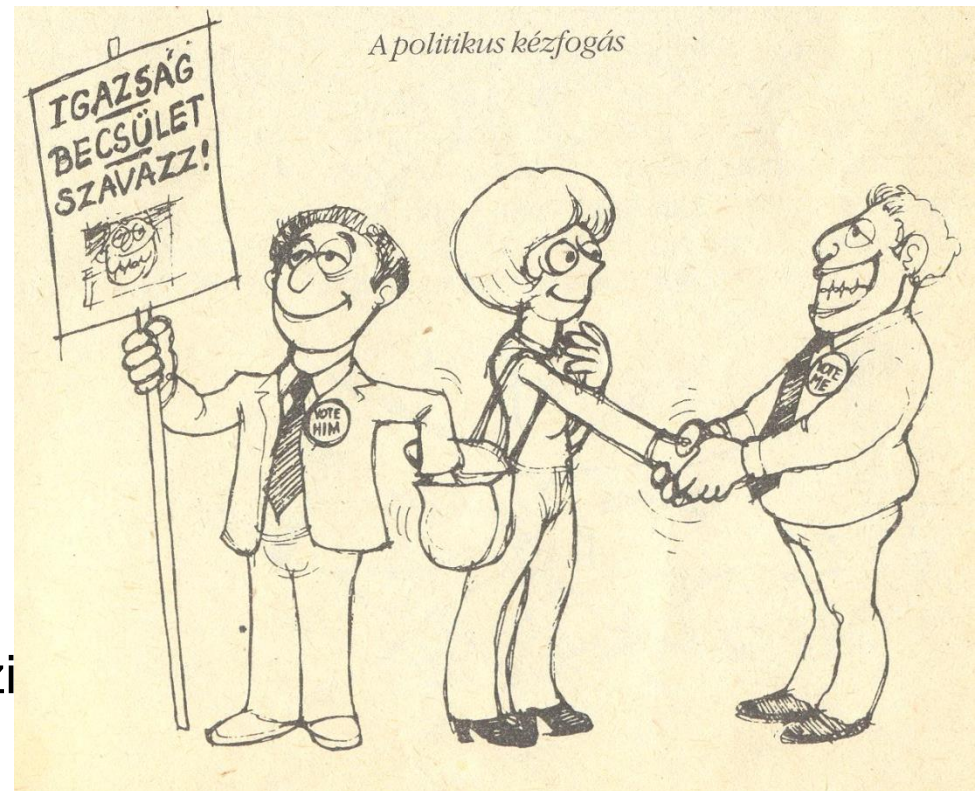
Kézfogás típusok

- Férfias
 - „satu”
- **Kézfej fogás**
 - agresszív
- Kesztyű
 - bizalmas
- Döglött hal
 - gyenge jellem
- Ropogtatós
 - vagánykodó
- Karlendítés
 - intim zóna féltése, agresszió
- Ujjbegy fogás
 - távolságtartás



Kézfogás típusok

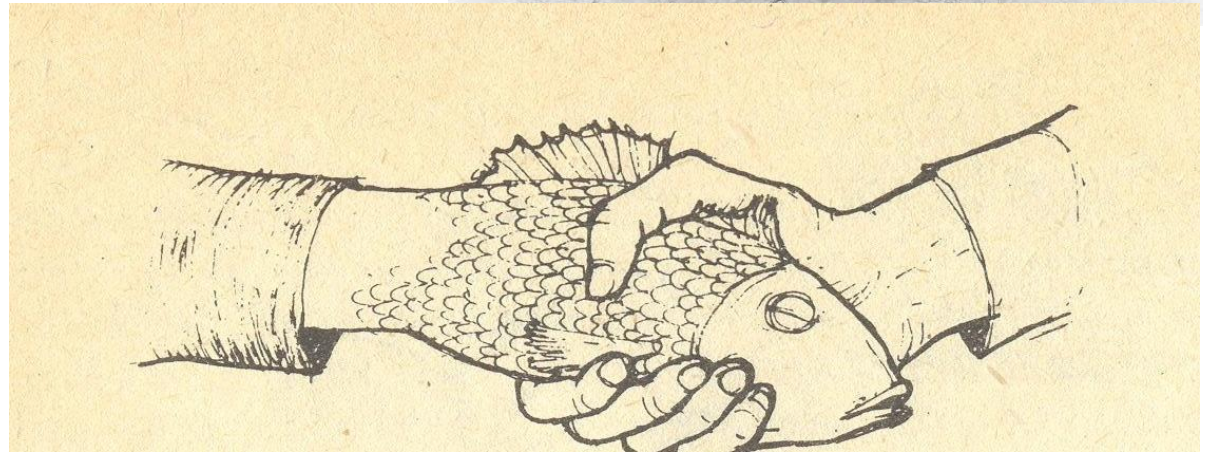
- Férfias
 - „satu”
- Kézfej fogás
 - agresszív
- **Kesztyű**
 - bizalmas
 - tisztelet, nagybecsülés
- Döglött hal
 - gyenge jellem
- Ropogtatós
 - vagánykodó
- Karlendítés
 - intim zóna féltése, agresszió
- Ujjbegy fogás
 - távolságtartás



Kézfogás típusok

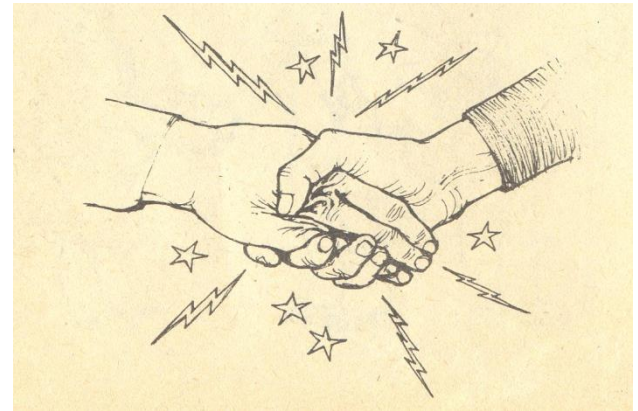


- Férfias
 - „satu”
- Kézfej fogás
 - agresszív
- Kesztyű
 - bizalmas
- **Döglött hal**
 - gyenge jellem
 - ellenszenves
- Ropogtatós
 - vagánykodó
- Karlendítés
 - intim zóna féltése, agresszió
- Ujjbegy fogás
 - távolságtartás



Kézfogás típusok

- Férfias
 - „satu”
- Kézfej fogás
 - agresszív
- Kesztyű
 - bizalmas
- Döglött hal
 - gyenge jellem
- **Ropogtatós**
 - vagánykodó
 - ellenszere: jól irányzott orrbavágás
- Karlendítés
 - intim zóna féltése, agresszió
- Ujjbegy fogás
 - távolságtartás



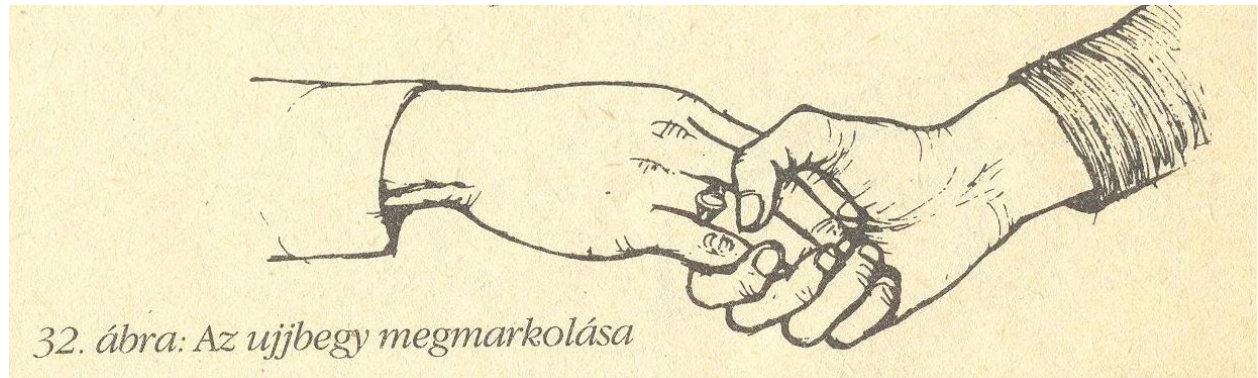
Kézfogás típusok

- Férfias
 - „satu”
- Kézfej fogás
 - agresszív
- Kesztyű
 - bizalmas
- Döglött hal
 - gyenge jellem
- Ropogtatós
 - vagánykodó
- **Karlendítés**
 - intim zóna féltése, agresszió
 - vidékiek (előrehajol, fél lábon egyensúlyoz)
- Ujjbegy fogás
 - távolságtartás; tévedés



Kézfogás típusok

- Férfias
 - „satu”
- Kézfej fogás
 - agresszív
- Kesztyű
 - bizalmas
- Döglött hal
 - gyenge jellem
- Ropogtatós
 - vagánykodó
- Karlendítés
 - intim zóna féltése, agresszió
- **Ujjbegy fogás**
 - távolságtartás, tévedés



Kézfogás típusok

■ Karhúzás

- saját térfélen a biztonság

■ Két kéz

- őszinteség, bizalom
- mértéke a bal kéz felfelé mozgása (csukló, könyök, felső kar, váll)
- Csukló, könyök fogása
 - baráti gesztus
- Váll, felső kar fogása
 - „szoros intim” zónába jutás, szoros érzelmi kötelék





Köszönöm a figyelmet!