

#### IV. A SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓ ALAPISMERETEI

##### 4.1. A kommunikáció folyamata, jellemzői

A **kommunikációt** többféleképpen is meghatározhatjuk. A szó latin eredetű, a *communicare* igéből származik, jelentése közzététel, valamit közössé tenni, átadni egymásnak. Ebből is kiderül, hogy ez a folyamat **kölcsönösségen alapul**. Kommunikáció nélkül nincs társadalom. Az egyén érvényesüléséhez elengedhetetlenül fontos a mondanivalók, az üzenetek cseréjének hatékony és tökéletes ismerete.

**A kommunikáció fogalma: olyan alapvető, szociális folyamat, amelyben az üzenetek szabályozott cseréje zajlik.** Minden, amiben az információ továbbítása történik függetlenül attól, hogy az információ milyen jelekben vagy ezeknek milyen rendszerében (kódban) van kifejezve. Életünk minden területén kommunikáció zajlik. Akkor is, ha csendben vagyunk, akkor is, ha csak az utcán sétálunk, az iskolai órán jelentkezünk, vagy éppen nem jelentkezünk. Magatartásunkkal, testbeszédünkkel, tekintetünkkel folyamatosan üzeneteket küldünk környezetünknek szándékosan, de szándékunk ellenére is. Nem túlzás azt állítani, hogy **az emberi kommunikáció az akaratérvényesítés tudománya és művészete**. Olyan komplex szabályozórendszer, amely **kikerülhetetlenül jelen van a társas viszonyok folyamataiban**. Továbbá nem egyszerűen csak jelen van, hanem e folyamatok alakításában aktív, cselekvő módon vesz részt.

A kommunikáció szereplői:

- kommunikátor, vagy közlő,
- címzet, vagy befogadó,

A kommunikáció megjelenési (szintjei) formái:

- direkt (elsődleges). Például amikor a diák felel vagy két barát beszélget.
- indirekt (másodlagos). Például egy fintorral eláruljuk nemtetszésünket akkor is, ha azt titkolni szerettük volna.

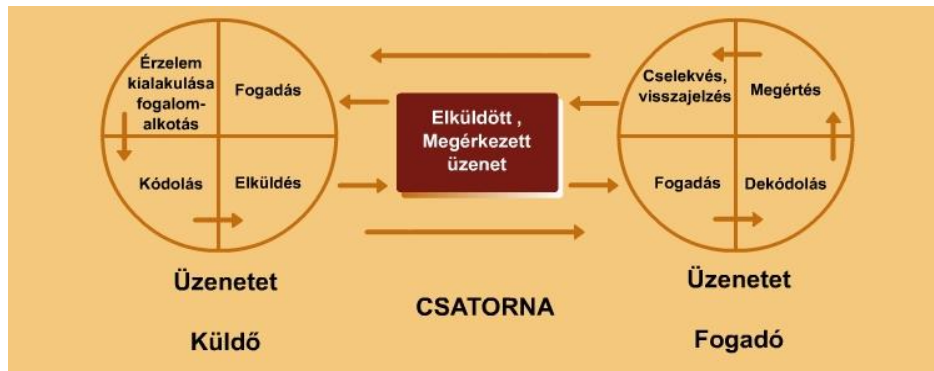
A kommunikáció síkjai:

- tartalmi → információ átvétel, amikor elmesélünk egy történetet, vagy integetünk valakinek.
- kapcsolati → érzelmi viszony, amikor egy vicces jeleneten nevetünk, vagy rámosolygunk a barátunkra.

A kommunikáció alapformái, csatornái:

- verbális, ez lehet a beszéd, vagy az írás.
- nonverbális, összefoglaló néven testbeszéd: mimika, tekintet, vokális kommunikáció (hangmagasság, hangerősség, játék hangokkal – ezek jellemzően a beszéd részeként jelennek meg), gesztusok, testtartás, proxemika (személyek között tartott fizikai távolság), kronémika (bizonyos időtartam a kommunikációban, pl. milyen gyorsan válaszolunk egy kérdésre, vagy hogy mennyi ideig integetünk a távolodó vonat ablakában, ha egy ismerőst látunk vagy ha egy családtagunkat). Lásd még *6.1 alcím* alatt.

A folyamat általános modellje:



Kép forrása: Google Képek, letöltés 2016. augusztus 25.

A folyamat elemei: az adó, a vevő, a csatorna, a kód és maga az üzenet.

Ha a fenti folyamatból bármelyik tényező hiányzik vagy nem működik (például a befogadó nem figyel), a kommunikációban zavar támad.

#### KÉRDÉSEK

- Mi a kommunikáció tanult fogalma?
- Kik a kommunikációs folyamat szereplői?
- Mik a kommunikáció formái, csatornái?

#### 4.2. A kommunikációs zajok

**A kommunikációs zajok:** a kódolt hír torzulását eredményező, más forrásból eredő jelek.

Ilyenek lehetnek a:

- **fizikai zajok.** A háttérből, a környezetből érkező zavaró hangok, amik elvonják a figyelmet. Például egy motor zúgása, hangos zene vagy kiabálás.
- **pszichológiai zajok.** Ezek az emberben keletkező gondolatok és érzések, amelyek gátolhatják a megértést. Ilyen lehet az ellenszenv, a szimpátia vagy az előítélet.
- **szemantikai zajok.** A nyelvi különbségekből adódó kommunikációs zavar. Azonos anyanyelvű, de egymástól távol felnőtt emberek között is előfordulhat, hogy nem értik pontosan egymás minden szavát. Ilyen zaj lehet a munkahelyi szleng is, mivel kívülállók nem ismerik.

Az információk igen jelentős része elveszhet a kommunikációs folyamatban. A kommunikációs környezetben fokozottan jelen lévő zavaró tényezők elvonhatják, megoszthatják a résztvevők figyelmét. Egy tanárnak nincs könnyű dolga a nagy létszámú osztályokban, mert a kommunikációs zajok bármelyike gátolja a folyamat sikerét.

#### KÉRDÉSEK

- Sorold fel a kommunikációs zajok tanult fajtáit!

#### 4.3. *A hiteles kommunikáció jellemzői*

Az emberek közötti kapcsolatokban fontos szerepe van a bizalomnak. **A kommunikációban a viselkedésünknek és mondanivalónknak összhangban kell lenni, különben elveszítjük környezetünk bizalmát. Kongruenciának a hitelességet nevezzük, azaz, hogy a szavak a tettekkel összecsengjenek.** Akkor hiteles – kongruens – a kommunikáció, ha a beszéd tartalma és a nem verbális üzenetek tartalma (arcjáték, gesztusok) megegyezik. Minél *kongruensebb* (hitelesebb) a közlés, annál nagyobb bizalommal fordulnak hozzánk az emberek. Ha a viselkedés ellentmondásba kerül a mondanivalóval, *inkongruenssé (hiteltelenné)* válik, a beszélő könnyen hiteltelen lesz környezete számára. Az olyan hivatásokban, ahol emberekkel kell foglalkozni, sokat kell kommunikálni, a kongruencia lényeges elvárás. A rendészeti munka során az ügyfelekkel, személyekkel való kapcsolattartást nem csak a beszéd tartalma, hanem az érzelmek is befolyásolják. A testbeszéd ezek közvetítésében jelentős szerepet kap. A pozitív kapcsolat kialakításának és fenntartásának feltételei a pozitív elfogadás, a segítő beszélgetés, a türelmes, empatikus (beleérző) hozzáállás. A kommunikációs folyamat lényeges eleme a visszajelzés. Beszélgetőtársunk visszajelzéseire éppen annyira kell figyelnünk, mint saját szándékos vagy nem szándékos üzeneteinkre.

#### KÉRDÉSEK

Mit jelent, hogy a kommunikáció kongruens?

#### 4.4. *Kapcsolatteremtő és bizalomjátékok*

A kapcsolatteremtéshez együttműködésre, az együttműködéshez bizalomra, a bizalomhoz hitelességre van szükség. Különböző kommunikációs játékokkal fejleszthetjük képességeinket, hogy kommunikációnk eredményes legyen.

##### *Névtanulás*

A csoport első tagja közli keresztnévét vagy egy becenevet, amin szeretné, hogy szólítsák. A mellette ülő megismétli a hallott nevet, és hozzáteszi a sajátját. A következő elismétli az első kettőt, és ő is hozzámondja a nevét mindaddig, amíg mindenki sorra nem kerül. Ha mindenki sorra került, ismételjük meg a kört, így kiderül, ki nem figyelt eléggé társaira!

##### *Ki vagy?*

Valakinek bekötjük a szemét, a többiek sorba állnak tetszőlegesen. Minél halkabban, annál jobb. A bekötött szemű játékos megpróbálja társait felismerni kézzel tapogatva arcukat, majd felsőruházatukat, meg is kell magyaráznia, kit miről ismert fel. Például: Ez Juli, mert hosszú a haja és pisze az orra.

##### *Zsipp-Zsupp játék*

Ha a játékvezető rámutat valakire, s azt mondja, hogy *zsipp*, akkor annak azonnal meg kell mondania a bal oldali szomszédja nevét, ha a játékvezető *zsupp*-ot mond, akkor a jobb oldali

szomszédja nevét. Ha azt mondja, hogy *zsipp-zsupp*, akkor helyet cserél mindenki, s folytatódik a játék.

#### *Papírfoglaló*

Elhelyezünk a földön négy-öt szétterített újságpapírt. Dallamos muzsika szól. Mindenki mozgásban van a teremben. Ha leáll a zene, mindenki az újságpapírszeletre lép, már aki ráfér. Aki nem, kiesik a játékból. Eggyel kevesebb papír marad a földön. Tovább szól a zene, és ismét csend. Addig folyik a játék, amíg csak egy papír marad.

#### *Kígyógyakorlat*

A csoport menetirány szerint, vállfogással egy kígyót képez. A kígyó feje alkotja a menetirányt, az élen járó adja a ritmust és mozgástípust. Nem szabad elszakadni egymástól! Váltakozzanak a vezetők, hogy sokféle mozgást alakíthassunk ki. (Ha a körülmények lehetővé teszik, hason fekvésben „óriáskígyót” alkothatunk, egymás lábát megfogva. A kígyó lassú kúszással halad, elszakadni nem szabad.)

#### *Távirányító*

Mindenki végigsétál a termen bekötött szemmel egy vezető irányításával. Az irányító, hangot adó társ egy méterrel előrébb áll. A hang legyen hallhatóan erős. A játékosnak ki kell találnia, ki volt a vezetője. A játék variációja: a hangot adó vezető hanghordozása legyen kedves-biztató, legyen unott-fáradt, dühös- türelmetlen.

Végül minden vezetett mesélje el, mit érzett a játékban!

#### *Bogozd ki a csomót!*

Valaki kimegy a teremből, a többiek kézen fogva egy kört alkotnak. Ezután a kört elkezdik összebogozni, néhányan felemelik a kezüket, alatta mások átbújnak. Addig bogozódunk, amíg egy nagy gubanc lesz a csoport. A teremből kiment játékos ekkor bejöhet, és ki kell bogoznia a csomót. Nem elég, ha utasításokat ad, segítenie is kell.

#### 4.5. *Kapcsolatfelvétel, üzenetváltás*

A kapcsolatfelvétel az egyik leggyakoribb és legtermészetesebb *interakció* (kölcsonös egymáshoz viszonyított viselkedés) az emberek között. A beszélgetőtársak elsődlegesen a megszólítással határozzák meg a partnerségi viszonyukat. A megszólítások meglehetősen összetett rendszerek, amelyek segítségével az egyén jelzi, hogy hogyan észleli, és hogyan akarja kezelni a partner és a közötté lévő viszonyt. **A kapcsolatfelvétel a kommunikáció része és az egész folyamat stílusának, hangnemének meghatározója** lehet. Az illemszabályok nem tartoznak sem a jog, sem az erkölcs kategóriájába, viszont az emberek elvárják egymástól az illendő viszonyulást. A köszönés, mint viselkedési szabály bevezetője minden ismerkedésnek és találkozásnak. Sok kistelepülésen, munkahelyen olyanok is köszönnek egymásnak, akik személyesen nem ismerősök.

*Ki kinek köszön?*

- előre köszön a férfi a nőnek,
- a fiatalabb az idősebbnek,
- munkahelyen a beosztott a vezetőnek,
- a belépő a bentlívőnek.

A köszönés formai megnyilvánulását tekintve többféle lehet - fejbiccentés, kalapemelés, felállás, kézfogás, ölelés, kézcsók. A világban és a történelemben egymás köszöntésében és az üzenetváltásban nagy kulturális különbségek vannak, voltak. Erről a testbeszéd alfejezetben *6.1 alcím* alatt beszélünk.

A térbeli közelség mellett a külső megjelenés játszik nagy szerepet a kapcsolatteremtésben. A másik látható jellemzői befolyásolják a személy döntéseit abban, hogy kommunikációs kapcsolatba (interakcióba) lép-e vagy nem. Természetesen ez azokra a társas érintkezésekre vonatkozik, amelyekben az egyén önállóan dönt a kommunikáció kezdeményezéséről. Az ebben a témában vizsgálódó kísérletek tapasztalata kivétel nélkül azt az eredményt hozta, hogy az előnyös külsejű embereket minden dimenzióban magasabbra értékelték a kísérleti alanyok, mint az átlagos vagy előnytelen külsejű embereket. Egy férfit, akit nagyon vonzó nővel láttak, pozitívabban értékelték, mint ugyanazt a személyt vonzó társ nélkül. Az előnyös külsejű egyénekről a többség azt gondolta, hogy jobb a személyiségük, kompetensebbek a problémamegoldásokban, és biztosan boldogabbak. Ezek az eredmények azért meglepőek, mert az értékelők semmit nem tudtak azokról, akikről ítékeztek, csupán a megjelenésük alapján alkottak véleményt. A rendészeti hivatást választóknak fontos tudni, hogy az ápoltság, a ruházat megfelelő minősége alapelvárás a közszolgálatban. A fentiek is bizonyítják, hogy a polgárookra milyen nagy hatással van a közszolgálati dolgozó, például a rendőr külső megjelenése.

A kommunikáció mindig az információk cseréjét jelenti, azaz üzenetek váltása. **Az üzenetváltás akkor működik eredményesen, ha:**

- **megfelelő szituációban jön létre.** Nem mindegy, hogy hol, és mit mesélünk el.
- **nyílt és őszinte** (a mellébeszélés, a valódi szándék elrejtése félreértésekhez vezet).
- **kongruens**, összhangban van a kommunikátor verbális és nonverbális kommunikációja.
- az **üzenet továbbítása megfelelő**, azaz a partnerek közötti viszonyoknak, az illemszabályoknak és, a magyar nyelv szabályainak is eleget tesz. A beszéd minősége az egész személyiségről közöl információt, ezért kulturális tényező.
- **a kommunikátorok ismerik egymás kvalitásait (képességeit)**, például máshogyan beszélgetünk egy kisgyermekkel, vagy egy idős emberrel.
- **aktív figyelemmel** kísérik a folyamat résztvevői egymás üzeneteit, **nem szabad a másik szavába vágni**, meg kell hallgatni a mondanivalóját.
- a szóbeli üzenetet testbeszéddel erősítik, ez **érzelmi támogatás**. Például bólogatás.
- figyelni kell a visszajelzésekre. Ha a visszajelzés „nem értést” mutat, nem történt üzenetátadás. A kezdeményezőnek máshogyan kell fogalmazni, hogy megértsék. .

- A kommunikáció hatékonyságának eredménye a kapott visszajelzés.

#### KÉRDÉSEK

Mikor eredményes az üzenetváltás?

#### 4.6. *A magán (személyes hangú) és hivatalos nyelvi kommunikáció jellemzői*

Az emberi kommunikációs rendszer jellemzője a nyelvhasználat. A legtöbb interakcióban jelen van. A beszélő mondanivalójának rendezettsége, logikája, a használt szavak minősége alapján saját magáról is sok mindent „elmond” a hallgatóságának. A nyelvhasználatban megjelenik a kulturáltság. Az emberek közötti érintkezésekben a nyelv a racionális, logikus szinten működik, és kevésbé közvetíti az érzelmeket. A társas érintkezésekhez kapcsolódó nyelvhasználatban megjelenik a felek közötti kapcsolat és a helyzet kívánta viszony is. Máshogyan fogalmazunk, ha egy barátunkkal, a tanárunkkal, egy rendőrrel vagy a nagymamánkkal beszélgetünk. A sikeres kommunikációhoz hozzátartozik, hogy milyen típusú szöveg illik leginkább a kommunikációs helyzethez. **A személyes hangú, magán nyelvi kommunikációt a magánéleti szövegtípusokba, a hivatalos nyelvi kommunikációt pedig a közéleti szövegtípusokba soroljuk.**

A magánéleti szövegtípusoknak sokféle variációja lehet. Ide sorolunk mindent, ami a hétköznapi, mindennapi kommunikációban előfordul, például kérés, beszélgetés, pletyka, felelet.

Jellemzői:

- Mindig van feladó és vevő, akik között magánéleti viszony van.
- A partnerek sokszor „félmondatokból” is értik egymást, mert van közös előismeretük egymásról és/vagy a témáról.
- A partnerek együttműködnek.
- Igazodni kell a beszélgetés tárgyához, és csak annyit kell mondani, amennyi szükséges.
- A téves információk félrevezetik a befogadót.
- Az egyenes, nyílt közlés eredményes, a homályos, kétértelmű szavak helytelenek.
- Fontos a helyzetnek megfelelő hangerő alkalmazása.

**A hivatalos kommunikáció során a partnerek közötti társadalmi viszony a meghatározó.**

Intézmények és magánszemélyek közötti érintkezés eszköze is lehet. A nyelv felhívó szerepe kerül előtérbe, és hiányzik az érzelmet kifejező funkció. Lehet írásbeli vagy szóbeli, például kérelem, jegyzőkönyv, értesítés vagy beszéd, kiselőadás, felszólalás, köszöntő.

A hivatalos nyelvi kommunikáció jellemzői:

- Mindig van feladó és vevő, akik között hivatalos viszony van.
- A partnerek közötti nyelvhasználat a jogi szaknyelvből meríti szókincsét.
- Fő szabály az egyértelműsége és pontosságra törekvés (ennek ellenére alkalmanként ez nem teljesül).
- Funkciói a tájékoztatás, a felhívás és meggyőzés.
- A közéleti szóbeli szövegek nyilvános kommunikációt valósítanak meg.

**KÉRDÉSEK**

Melyik szövegtípusba soroljuk a személyes hangú, magán nyelvi kommunikációt?

Milyen szövegtípusba soroljuk a hivatalos nyelvi kommunikációt?

Sorolj fel példákat a hivatalos nyelvi kommunikációra!

4.7. *A hivatalos szóbeli kommunikáció fejlesztése: nyilvános megnyilatkozás*



*Kép forrása: Google Képek, letöltés 2016. augusztus 25.*

A nyilvánosság előtti megszólalásoknak sokféle formája alakult ki az idők során. Már az ókori görögök foglalkoztak a beszédek, megnyilvánulások tanításával (retorika). Fontos része ez a kommunikációnak mégis sokan nem szívesen beszélnek idegenek vagy nagyobb hallgatóság előtt, pedig **a hivatalos megnyilatkozás tanulható** és nem is olyan nehéz feladat.

*Ballagási búcsúztató beszéd*

Felkérés érkezett egy búcsúztató beszéd megírására a végzős diákok ballagására. Mindenki önállóan írja meg, és készüljön fel a beszéd megtartására. Az internet segítségével idézeteket lehet keresni.

A szövegeket közösen elemezzük, a legjobbakat kiemeljük. Értékeljük az előadásmódot, javítsuk közösen az esetleges hibákat!

*Ki mondhatta kinek?*

A feladat írásbeli. Az alábbi mondatok mellé kell írni, hogy a felsorolt beszélők közül ki mondhatta kinek.

- |                                 |                            |
|---------------------------------|----------------------------|
| 1. Megkérem Önt...              | a. gyerek a nagymamának    |
| 2. El tetszene mesélni...       | b. felnőtt a gyerekeknek   |
| 3. Hozza ide legyen szíves a... | c. fiatal az idősnek       |
| 4. Gyere ide...                 | d. igazgató a beosztottnak |
| 5. Maga tette ide?              | e. felnőtt felnőttnek      |
| 6. Szíveskedjen békén hagyni!   |                            |
| 7. Hagyd abba a szürcsölést!    |                            |

*Egyetértek, nem értek egyet*

A játékosok alkossanak mondatokat az alábbi témákra vonatkozóan úgy, hogy hivatalos közlésnek minősüljön. Függetlenül a saját véleményüktől mind az egyetértésüket, mind az egyet nem értésüket is fogalmazzák meg! Olvassák fel és próbálják egymást kérdésekkel segíteni!

- Ki a kicsit nem becsüli, a nagyot nem érdemli
- A reklám jó hírforrás
- Az országhatárok feleslegesek
- A legfontosabb emberi érték a becsület

## ÖSSZEFOGLALÁS

A kommunikáció folyamata **kölcsönösségen alapul**. Kommunikáció nélkül nincs társadalom. Az egyén érvényesüléséhez elengedhetetlenül fontos a mondanivalók, az üzenetek cseréjének hatékony és tökéletes ismerete. **A kommunikáció fogalma: olyan alapvető, szociális folyamat, amelyben az üzenetek szabályozott cseréje zajlik.** Életünk minden területén kommunikáció zajlik. **A kommunikáció szereplői:** a kommunikátor vagy közlő és a címzett vagy befogadó. **A kommunikáció szintjei:** direkt, indirekt. **A kommunikáció síkjai:** tartalmi → információ átvétel, amikor elmesélünk egy történetet vagy integetünk valakinek. Kapcsolati → érzelmi viszony, amikor egy vicces jeleneten nevetünk, vagy rámosolygunk a barátunkra. Alapformái, **csatornái:** Verbális, ez lehet a beszéd vagy az írás. **Nonverbális, összefoglaló néven testbeszéd:** mimika, tekintet, vokális kommunikáció, gesztusok, testtartás, proxemika, kronémika.

**A kommunikációs zajok:** (redundancia) a kódolt hír torzulását eredményező, más forrásból eredő jelek.

Ilyenek lehetnek *a fizikai, a pszichológiai és a szemantikai zajok.*

A kommunikációban a viselkedésünknek és mondanivalónknak összhangban kell lenni, különben elveszítjük környezetünk bizalmát. **Kongruenciának a hitelességet nevezzük,** azaz, hogy a szavak a tettekkel összecsengjenek. Akkor hiteles - kongruens- a kommunikáció, ha a beszéd tartalma és a nem verbális üzenetek tartalma (arcjáték, gesztusok) megegyezik.

Az üzenetváltás akkor működik eredményesen, ha: megfelelő szituációban jön létre, nyílt és őszinte, kongruens, az üzenet továbbítása megfelelő, a kommunikátorok ismerik egymás „kvalitásait”, aktív figyelem, van érzelmi támogatás. Fontos a visszajelzés.

**A kapcsolatfelvétel** a kommunikáció része és az egész folyamat stílusának, hangnemének meghatározója lehet.

A személyes hangú, magán nyelvi kommunikációt **a magánéleti szövegtípusokba,** a hivatalos nyelvi kommunikációt pedig a közéleti szövegtípusokba soroljuk. A magánéleti szövegtípusoknak sokféle variációja lehet. Ide sorolunk mindent, ami a hétköznapi, mindennapi kommunikációban előfordul például kérdés, beszélgetés, pletyka, felelet. **A hivatalos kommunikáció** során a partnerek közötti társadalmi viszony a meghatározó. A nyelv felhívó szerepe kerül előtérbe és hiányzik az érzelmet kifejező funkció. Lehet írásbeli vagy szóbeli, például kérelem, jegyzőkönyv, értesítés vagy beszéd, kiselőadás, felszólalás, köszöntő.

## V. A SZÓBELI KOMMUNIKÁCIÓ ALAPISMERETEI A GYAKORLATBAN

### 5.1. A kommunikáció folyamatának, jellemzőinek gyakorlati felismerése

#### *Szavak gyűjtése*

A csoport tagjai írjanak három perc alatt olyan szavakat, kifejezéseket, amelyek a kommunikációról eszükbe jutnak. Az idő letelte után a táblán gyűjtsük össze azokat, amelyek többször szerepelnek a listákon.

#### *Néma üzenetek*

Az egyik tanuló kimegy a teremből. A többiek megbeszélik, hogy ki milyen érzelmet fog felé kommunikálni, ha visszajön, de beszélni nem szabad. A visszatérőnek ki kell találni, hogy társai szavak nélkül mit üzennek neki. Ellenszenv, utálat, közömbösség, a figyelem teljes hiánya (akár háttal ülve), érdeklődés, kedvesség, bátorítás, agresszió. Mindenki maga választhatja ki, mit akar közvetíteni társa felé.

#### *Először...*

Mindenki gondoljon egy barátjára. A feladat az alábbi mondat befejezése szóban: „Amikor először találkoztunk, azt gondoltam róla, hogy...” Utána beszéljük meg, hogyan változott a véleményünk - ha változott - az első találkozás óta a barátról.

#### *Mi változott?*

Az egyik résztvevő elhagyja a termet, és az ajtó mögött megváltoztatja ruházatának néhány részletét. Mikor visszajön, a többieknek ki kell találni, mi változott. A változtatásnak láthatónak kell lenni.

Variáció. Három játékos ruházatát, testtartását kell megfigyelnie valakinek. Miután kimegy a teremből, valamit megváltoztatnak mind a hárman magukon. A visszajövő játékosnak ki kell találni, mi változott.

### 5.2. A kommunikációs zajok felismerése, rendszerezése

#### *Szleng*

A szleng egy társalgási stílus, egyfajta nyelvi viselkedés. Használói a nyelv eszközeivel a csoporthoz tartozást fejezik ki. Például: nagyon jó-menő, király; nagyon rossz-gáz, gagyi.

Az alábbi oszlopokban néhány olyan kifejezés található, amit a társadalomtudósok használnak. Az 1. oszlop bármely szavát kombinálhatjuk a 2. és 3. oszlop bármely szavával, hogy hatásos kifejezéseket kapjunk. Alkossunk értelmes és értelmetlen mondatokat a három oszlop szavait felhasználva. Például:

Racionális személyes reprezentáció.

Komplementer kognitív komplexus.

Használjuk az Idegen szavak szótárát!

Készítsen a csoport közösen hasonló táblázatot a diákok által használt szleng szavait felhasználva!

1	2	3
racionális	tudományos	reprezentáció
disszonáns	individuális	inger
jövőbeli	természetes	értékelés
folyamatos	személyes	konstruktum
komplementer	kulturális	komplexus
bizonyító	társadalmi	reakció
sikeres	kognitív	döntés
intuitív	pszichológiai	értékelés
manipulatív	fogalmi	előrejelzés
klasszikus	deviáns	struktúra
komplex	mentális	helyzet

### *Félreértések*

Gyűjtsünk példákat a hétköznapi helyzetekben előforduló félreértésekre a nyelvi különbözőség szempontjából!

### *Zajban - csendben*

Egy jelentkező mesélje el az elmúlt hét számára legérdekesebb történetét. Első esetben a többiek csendben figyelnek. Másodszorra a második mesélőnél a többiek nem a beszélőre figyelnek, hanem egymással beszélgetnek. Harmadszorra hangoskodik, zenét hallgat a közönség. Beszéljük meg, ki melyik történetre emlékszik. A mesélők mondják el, milyen érzés volt, mikor a többiek nem figyeltek.

### *Hallgatni arany*

A játékosok körben ülnek, a játékvezető különböző kérdéseket tesz fel nekik, de nem sorrendben. Amikor kimond egy kérdést, rámutat valakire. Az illetőnek nem szabad megszólalnia, hanem a mellette jobb oldalt ülő társa kell, hogy válaszoljon helyette. Variációban a harmadik szomszéd is válaszolhat.

### 5.3. *A hiteles kommunikáció gyakorlása – kommunikációs szituációkban*

#### *Igaz-hamis*

A csoport tagjai írjanak le magukról egy történetet, ami igaz, és egyet, ami nem igaz. A rendelkezésre álló idő maximum 5 perc. A felolvasás során mindenki igyekezzon a többiek felrevezetni a testbeszéde, gesztusai és hangszíne által. A feladat: felismerni, melyik történet igaz, és melyik kitaláció. A csoport tagjai mindig hallgassák végig mindkét történetet, mielőtt választanak!

#### *Örülök, hogy látlak*

„De örülök, hogy látlak! Sajnos már olyan régen találkoztunk.”

A fenti mondatot mondjuk el - *unottan*, - *örömtelien* és - *dühösen*.

### 5.4. *Kapcsolatteremtő és bizalomjátékok alkalmazása a kommunikáció fejlesztésében*

#### *Bizalomkör*

A csoport tagjai körben állnak. Valaki a kör közepére áll, és karjait összefonja a mellkasán. A játék során nem szabad a karjait elengednie. Bekötött szemmel, egészen elengedve magát előre, vagy hátra, esetleg oldalra dől teljes testsúlyával. A többiek megtartják és továbblendítik. Nehéz gyakorlat, csak óvatosan!

Variációja párban is játszható. Itt a pár egyik tagja hátradől nyitott szemmel, és társa elkapja, majd cserélnek.

Beszéljük meg, milyen érzés volt!

#### *Emeljük fel!*

Egy jelentkező lefekszik a földre, testét megfeszíti, hogy olyan legyen, mint egy fatörzs. Társai körbe állják és felemelik, majd előre-hátra hintáztatják, végül visszahelyezik a földre. Beszéljük meg, milyen érzés volt!

#### *BUMM!*

A csoport tagjai körben ülnek. Megegyeznek egy számban, ez, valamint ennek a számnak a többszöröse lesz a „bumm” (például 3-6-9-12-15 stb.). Akire a játékvezető rámutat, az számolni kezd egytől, a következő kettőt, a következő már bummot mond és így tovább. Aki eltéveszti, zálogot ad. A zálog kiváltásához egy verset, prózát vagy viccet kell mondani.

#### *Jeruzsálem-Jerikó*

Mindenki körben ül egy széken, a játékvezető is. Amikor *Jeruzsálemet* kiált, akkor mindenkinek fel kell állnia, ha *Jerikót* kiált, le kell ülni, vagy ülve maradni. Természetesen igyekszik megtéveszteni a játékosokat. Aki eltéveszti, zálogot ad, a kiváltás szabályai az előbbivel azonosak.

### 5.5. *Kapcsolatfelvétel, üzenetváltás gyakorlat*

#### *Ritmustörténet*

A játék vezetője vagy egy önként jelentkező diák az asztalon dobol valamilyen ritmust. Ez lehet egyenletes vagy tempóban változó, akár szüneteket is beiktathatunk. A többiek próbálják kitalálni, kinek a léptei lehetnek, kisgyerek vagy idős ember megy az utcán. Egy unalmas előadás utáni taps, vagy sikeres fellépés utáni tapsvihár. Két ember szalad egymás után, vagy fáradt ember bandukol haza. Cél, hogy a kopogás szándékához legközelebbi megoldást megtaláljuk.

#### *Halandzsa*

Gruffacsór

„Nézsorta jár,  
nyalkás brigyók turoltak,  
purrtak a zepén,  
nyamlongott mind a prityók,  
bröftyent a mamsi plény.”

/Lewis Carroll, angol író: Alice Tükörországbán/

A feladat az, hogy értelmezni kell ezt a versikét. Mindenki engedje szabadjára fantáziáját.

Második feladat: a versikét különböző módon kell felolvasni:

- anyukájától buliba kéredzkedő kamaszként.
- rossz jegyet hozó diákot apukája leszidja.
- szerelmi vallomásként.
- egy illatszer reklámjaként.
- vásári kikiáltó szavaiként.
- egy professzor előadásának részleteként.
- vészhelyzetben rendőri felszólításként.

### 5.6. *A magán (személyes hangú) és hivatalos nyelvi kommunikáció jellemzőinek felhasználásával szóbeli szövegalkotás*

#### *Kedvencekről*

Mindenki válasszon olvasmányából, vagy filmből egy szereplőt, és írjon a nevében egy szöveget, amit bemutatkozásként elmondhatna a választott kedvenc. Olvassuk fel a többieknek! Ki lehet találni a kedvencet is, de a feladat lényege a szövegalkotás.

#### *Közérdekű*

Az alábbi témák közül szabadon választva minimum 5 mondatban mindenki fogalmazza meg gondolatait úgy, ahogyan egy osztálytársának mondaná el véleményét.

Másodszorra fogalmazza át a mondatokat úgy, ahogyan egy diákkonferencián felszólalva mondaná el véleményét.

*Témák:*

- az egészséges táplálkozás szinte lehetetlen.
- szigorúbb büntetést érdemelnek az állatkínzók?
- a fiatalok túl sok időt töltenek az interneten.
- az egyenruha vonzó viselet.
- A sportszerű magatartás nem csak a sportolókra vonatkozik.

5.7. *A hivatalos szóbeli kommunikáció fejlesztése*

*Piroska és a farkas*

Idézzük fel a mesét, hogy mindenki emlékezzen a részletekre. A feladat, hogy a létszámnak megfelelően csoportokra osztva írjuk át a mesét úgy, mintha egy szervezet hivatalos tájékoztatója, közleménye lenne Piroska és a farkas történetéről. Adjunk címet is a szövegnek. Az alábbi intézmények közül választhatnak a csapatok:

- rendőrség,
- vadásztársaság,
- gyermekvédelmi felügyelet,
- civil szervezet a bűnmegelőzésért,
- természetvédelmi felügyelet,
- mentőszolgálat,
- állatvédő szervezet „Mentsük meg a veszélyeztetett farkas fajokat!” csoportja,
- országos tisztifőorvos hivatala, (vírusfertőzések veszélyei az erdőkben),
- polgármesteri hivatal.

Az elkészült szövegeket a csapatok kijelölt tagjai felolvassák. A többi csapat tagjai tegyenek fel kérdéseket a hivatalos közlési stílusnak megfelelően.

## VI. METAKOMMUNIKÁCIÓS ISMERETEK

### 6.1. A testbeszéd helye és szerepe a kommunikációban

Az első találkozás során nagyon hamar meg tudjuk ítélni beszélgetőtársunk alapvető vonásait. Például szimpatikus vagy nem, mennyire barátságos, mennyire közvetlen, kicsit durva vagy nagyon szerény. A kutatók szerint **a beszéd (a verbális kommunikáció) elsősorban információközlésre használt kommunikációs forma, a testbeszéd (a nonverbális kommunikáció) az egymáshoz való viszonyt mutatja meg.** Bizonyos helyzetekben a nonverbális eszközök helyettesítik a szavakat. Például integetés a köszönést. Az emberek a kommunikációs folyamatban jellemzően nem figyelnek a saját testük által leadott üzenetekre, mert ezek többnyire ösztönös mozdulatok vagy az arcon megjelenő fintorok. A mondanivaló érzelmi alátámasztása vagy éppen cáfolata, a hangszínben is érezhető, sokan észre sem veszik, hogy amit mondanak ellentmondásban van azzal, ahogyan mondják. Talán furcsán hangzik, mégis igaz, hogy **az egyén nonverbális eszközeinek segítségével több információt, üzenetet küld magáról, mint beszéd útján.** Vitathatatlan, hogy a nyelvi, verbális csatornák tartalmazzák a tömörebb, pontosabb üzenetközvetítések lehetőségeit, mégis a nonverbális csatornákon közvetített üzenetek számaránya több mint kétszeresére tehető. Egyes kutatók megfigyelése szerint az emberi kommunikáció verbális és nonverbális területének aránya százalékos viszonyításban 35-65% körül mozog. Bizonyos temperamentumú népeknél ez az arány akár 20-80%-os viszonyt is kifejezhet. A nem verbális üzenetek szerepének bizonyítására több kísérletet is végeztek a téma kutatói. Forgács József, kortárs magyar-ausztrál szociálpszichológus *A társas érintkezés pszichológiája* című könyvében leírja Michael Argyle (brit szociálpszichológus) és munkatársai vizsgálatát. Mindkét esetben a megfigyelőknek olyan emberekről kellett benyomás alapján véleményt kialakítani, akik a verbális és a nem verbális jeleikben ellentmondó, illetve egymással összhangban álló üzeneteket kommunikáltak.

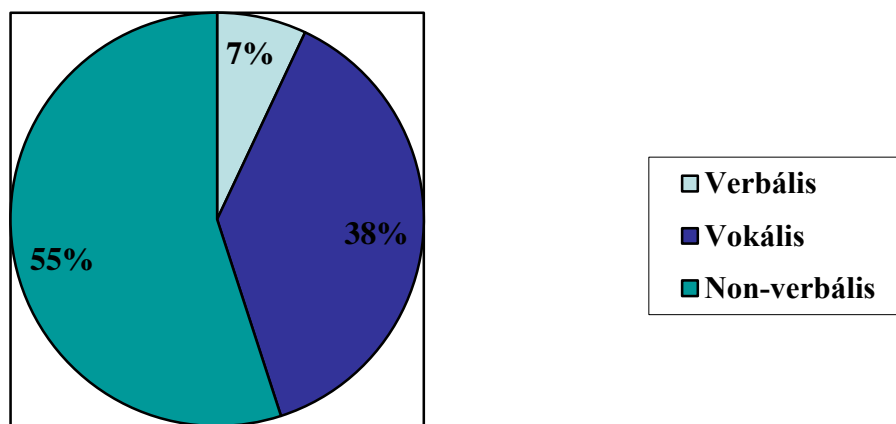
Az egyik kísérletben olyan felvételt mutattak a résztvevőknek, amelyben az előadónó felsőbbrendű attitűdöket kommunikált szóban, miközben nonverbális jelzéseiből az alárendelődés volt kiolvasható. Konkrétan szavakkal: „Kétlem, hogy önök meg fogják érteni ezt a kísérletet stb.” - miközben nem verbálisan belenyugvó, zavart mosoly, lecsüggesztett fej, enyhén felhúzott váll, ideges, tetszeni vágyó beszédhang jellemezte. A második kísérleti feltételben pont fordítva, a verbális csatornán keresztül üzent az alárendelődést és a nem verbális csatornán a felsőbbrendű viszonyulást. A két további vizsgálatban mindkét csatornán, egymással összhangban a felsőbbrendű, illetve az alárendelő attitűdöket kommunikálta az előadó. A végeredmény szerint **a verbális üzenetknél sokkal hatékonyabbak voltak a nem verbális üzenetek.** Hasonló eredményeket kaptak abban a vizsgálatban is, amelyben barátságos és barátságtalan attitűdök kommunikációja szerepelt. Tehát **abban az esetben, ha a szóbeli és a nem verbális jelzések ellentmondanak egymásnak, inkább a nem verbálisnak hiszünk, azt tekintjük a valódi üzenet hordozójának. Kevesebb tudatos kontroll irányul erre a csatornára, és ösztönösebben küldjük és fogadjuk ezeket a jeleket.** A hitelesség *alfejezetben 4.3* már beszéltünk ennek jelentőségéről.

A kommunikáció folyamatában a testbeszéd helye sok megfigyelés eredményeként az alábbiak szerint osztályozható.

A közlésrendszer megoszlása százalékosan:

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

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



Kép forrása: Google Képek, letöltés: 2016.augusztus 25.

**A nem verbális csatorna részletezve:**

#### **Tekintet**

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

### **Mimika** – arcjáték

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

### **Gesztusok**

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

### **Térköztávolság (proxémika)**

- A kommunikációs folyamatban a felek közötti térbeli távolságot jelenti.
- Minden ember birtokol egy társadalmi és egy személyes teret.
- Megmutatja az egymással kapcsolatba kerülő személyek viszonyát.
- A távolság utalhat egzisztenciális, társadalmi, etnikai különbségekre, ismeretségi és érzelmi állapotra.
- A zónahatárok átlépése pszichikai feszültség létrehozását eredményezi.
- Kultúrától függő.
- Zónahatárok:
  - bizalmas, intim zóna: kb. 15-45 cm,
  - személyes zóna: kb. 46-122 cm,
  - társadalmi zóna: kb. 122-360 cm
  - nyilvános zóna: kb. 360 cm fölött.

### **Vokális kommunikáció**

- A hangnem, hanghordozás, hanglejtés, hangsúly, hangszín által közvetített üzenetek.
- A hangból megállapíthatjuk a beszélő nemét, korát, karakterét, illetve a használt dialektust.

Az **érintés**, mint sajátos gesztus

- A másik ember megérintése a kommunikáció során.
- A leginkább kultúrától függő nonverbális jelzés. Bizonyos kultúrákban elfogadott, de van ahol tilos, ezért úgy mondjuk normatíve szabályozott.

### **Kronémika**

- A kommunikációs folyamat időviszonyait jelenti: mennyi időt fordítanak a beszélgetési szakaszokra, az üdvözlésre stb.

### **Tárgnyelv, kulturális szignálok**

- Az anyagi dolgok szándékos, vagy nem szándékos megmutatása.
- Minden ide tartozik, ami rajtunk van, és a környezetnek közvetíti egyéniségünket, ízlésünket.
- Hajviselet, tetoválás, ékszerek, ruházat (egyenruha, mint egy csoporthoz tartozás szimbóluma).
- Ide tartoznak a személyes tárgyaink is, szimbolikus jelek.

### **Össességében a nonverbális jelek tájékoztatnak többek között:**

- személyiségről.
- nemről.
- korról.
- a beszélőnek a témához való viszonyáról.
- a beszélő érzelmi állapotáról.
- a megnyilatkozás alkalmáról, jellegéről.
- gazdasági, kulturális, erkölcsi helyzetről.

### **KÉRDÉSEK**

Sorold fel a kommunikáció nonverbális csatornájának elemeit! Sorold fel azokat az érzelmi megnyilvánulásokat, amelyek az arcon kortól és kultúrától függetlenek!

Mit jelent a proxémika?

Melyek a kommunikációs térköztávolság zónahatárai? Mit jelent a vokalizáció a kommunikációban?

Mit jelent a kronémika a kommunikációban?



időben számtalan önálló értékű kódjel működik, többnyire nem azonos közlési szinten. Egyes szakmákban, pl. rendőr, a metakommunikáció helyes megértésének kiemelt jelentősége van, hiszen gyakrabban fordul elő, hogy az eljárás alá vont személyek egyes kérdések tekintetében nem kívánják elmondani az igazságot vagy szándékosan valótlanyságot állítanak. E jeleket a rendőrök az átlagos állampolgároknál jellemzően jobban ismerik fel. Az a rendőr (akár járőr, akár nyomozó) viszont, aki a metakommunikációt a társainál pontosabban értelmezi, ezzel a tudással felvértezve szakterületén – akár fiatalabb kora vagy alacsonyabb rendfokozata ellenére is – a legjobb szakemberek közé tartozhat.

A kommunikációs folyamat két közlési szintbe sorolható (lásd még *4.1. alcím*):

- A közvetlen, vagy direkt szint. A közlések szándékos, nyílt szintje. Ebben a tartományban a törekvések és szándékok elsődleges formái valósulnak meg.
- **Indirekt, másodlagos szint.** Az üzenetek nem, vagy csak részben kapcsolódnak az első szinten zajló eseményekhez. **A metakommunikáció itt zajlik.**

A metakommunikáció olyan közleményeket takar, amelyek tájékoztatnak:

- **a kommunikáló felek egymáshoz való viszonyáról,**
- **a közlő és saját üzenete közötti viszonyról.** Megerősítik az igazát vagy a hazugságát.
- **a részt vevő felek szituációhoz való viszonyáról.**

A metakommunikáció tehát a közlés „finomabban hangolt” régióit öleli fel, működtetője igazi szándékait, véleményét, érzelmi állapotát árulkodóan jelzi, akkor is, ha elleplezni igyekszik. A metakommunikáció útján továbbított üzenetek többnyire érzelmi állapotokat, attitűdöket, viszonyulási állapotokat és valódi véleményeket tükröznek. Lehetnek a játék, a humor megjelenítésének végtelen számú variánsai.

#### KÉRDÉSEK

Mit jelent a metakommunikáció?

A kommunikációs folyamat melyik közlési szintjébe sorolható a metakommunikáció?

#### 6.4. *A test mint kommunikációs eszköz, testbeszéd gyakorlatok*

##### *Néma kiáltás*

Egy vállalkozó kedvű játékos a többiek elé áll, és „némán kiált valamit”. Szájával formálja a szavakat, és gesztusokkal is segítheti a megértést. Ha a csoport nem érti meg, mit akart mondani, hanggal is előadja kiáltását. Például:

- segítség, üldöznek!
- figyelem, robbantás következik, mindenki vonuljon fedezékbe!
- ma van a születésnapom, mindenki örüljön velem! Stb.

A mondat üzenetét megfejtő játékos találja ki a következő „kiáltást”.

### *Gesztusgyakorlat*

#### Mutogasd el!

- Menj ki!
- Nem értem, hogy mondtad?
- Azonnal csend legyen!
- Kérlek, figyelj rám!
- Gyere ide hozzám!
- Nagyon szégyellem magam!
- Már megint, hogy nézel ki?
- Szuper, nagyon tetszik!
- Tűnj el a szemem elől!

#### További témák gesztusokra:

- most látom először a ...
- tapogatózom a sötétben.
- védekezem, mert meg akarnak ütni.

### *Mozgásimitáció*

#### Az utasítások a következők:

- emeljete fel egy tízkilós zsákot, egy fatörzset, egy kisbabát, egy hógolyót!
- dobjatek el egy döglött egeret, egy súlygolyót, egy focilabdát!
- toljatek el az útból egy babakocsit, egy lerobbant autót, egy kidőlt fatörzset!

### *Szoborjáték*

A feladat 3-4 fős csoportoknak szól.

Instrukció: „Alkossátok meg a *fájdalom* élő szobrát!” Lehet a *hősiesség*, az *előítélet*, az *öröm* stb. szobra.

Elemezzük a létrejött alkotásokat! Minden csoport értelmezze és értékelje a többi csoport „szobrát”.

#### 6.5. *Térhasználat fejlesztése, a helyes térköz megválasztása*

##### *Távolságtartás*

Mindenki ítélje meg, melyik párosnál melyik távolság elfogadható a kommunikációs folyamatban.

	15-45 cm	46-122 cm	123-360 cm	360 cm fölött
Tanár – diák				
anya – kisgyerek				
te – osztálytársad				
szónok – közönség				
eladó – vevő				

### *Tanáriban*

Képzeljük magunkat az alábbi szituációba, és beszéljük meg!

A tanári szobában az osztályfőnökre vársz. Tőled fél méterre az asztalnál ül és dolgozik egy tanár. Meg kell-e változtatni a távolságot, ha:

- a tanár beszélgetni kezd veled,
- egyikőtök sem kezdeményez beszélgetést,
- egy felnőtt bizalmas beszélgetést kezdeményez az asztalnál ülő tanárral?

### *6.6. Különböző élethelyzetek - szerepek megjelenítése gesztus, mimika, testtartás segítségével, felismerésük*

#### *Indulj haza!*

„És most gyorsan haza!” Mondjuk ezt a mondatot, gesztusokkal megerősítve:

- duzzogó kistestvérnek,
- egy kedves kutyusnak,
- rossz jegyet kapott barátunknak,
- önmagunknak, amikor nincs kedvünk hazamenni.

#### *Hogyan mondd?*

„Na, ez sikerült!”

Hogyan mondanánk ezt a mondatot, ha:

- barátunk összetörte a kerékpárját,
- olyan ajándékot vesznek nekünk, aminek nem örülünk,
- elkaptunk egy leesni készülő tárgyért stb.

A mondatok tartalmát gesztusokkal, hangsúllyal és testtartással is közvetítsük.

#### *Mimikai gyakorlat*

Fejezzük ki arccal:

- vidám vagyok,
- gondolkodom,
- bosszankodom, mérgelődöm,
- csodálkozom valamin,
- szomorú vagyok,
- izgulok,
- nagyon várom a barátomat,
- félek valamitől!

#### *Búcsúzunk - köszöntjük*

Játsszuk el az alábbi helyzeteket!

Olyan baráttól búcsúzunk,

- akit egy év múlva látunk viszont,
- akit egy hét múlva látunk viszont,
- akit szeretünk és éppen szomorú,

- aki megbántott, de nem tisztáztuk vele a dolgot.

Köszöntjük a hozzánk érkező:

- régen látott unokatestvért,
- egy nem szimpatikus nagynénit,
- a szüleinkhez érkező osztályfőnökünket,
- a szomszéd gyereket, aki sokszor zavar, de nem veszi észre.

*Belépés valahová*

Játsszuk el az alábbi helyzeteket!

- Belépés a liftbe, ahol sokan vannak már.
- Belépés a terembe egy osztálybuli utáni első tanítási napon.
- Belépés az otthonunkba, amikor rossz hírt kell közölnünk szüleinkkel.
- Belépés az otthonunkba, amikor jó hírt kell közölnünk szüleinkkel.

Belépés a szomszéd lakásába valamilyen probléma miatt:

- keresem a kerékpárom,
- elfogyott a só,
- nagyon zavar a hangos zene, amit hallgat,
- nem működik a NET.

A játékosok változatos szerepekben adják elő a szituációt. Lehetnek *alázatosak, magabiztosak, szórakozottak, nagyon félénkek, viccesek.*

*Néma szituációk*

Keressünk és játsszuk el olyan szituációkat, ahol elhangzik ez a mondat:

„Ez megint egy szép nap volt!”

*Szituációk*

Gyűjtsünk olyan helyzeteket, ahol halkán illik beszélni. Például orvosi rendelő, vizsga terem előtt stb.

Gyűjtsünk olyan helyzeteket, ahol lehet hangosan beszélni. Például focimeccs, piac stb.

#### 6.7. *A kommunikációs zavarok leküzdésére szolgáló gyakorlatok*

*Konfliktusos helyzetek*

Játsszuk el a helyzeteket!

A 10 éves gyerek eltörte az új telefonját. A darabokat eldugta a szobájában, és a régi telefont használja titokban. Az apukája észreveszi. Mit tesz és mond a gyerek és az apa?

Egy 16 éves lány megígérte barátnőjének, hogy elmegy drukkolni neki a kosárlabda meccsre. Anyukája fontos vendégeket hívott, és segíteni kell neki a készülődésben. Szólt már erről két hete, de a lány elfelejtette. Mit mondanak egymásnak?

A diák új iskolába kerül, és nem szereti új osztályát. Sokszor nem megy be a suliba, inkább csavarog. Szülei megtudják.

Egy tanuló puskázik, és a tanár észreveszi.

Az órák közötti szünetben betörnek az ablak. A tanár megkéri a diákokat, árulják el, ki volt a hibás.

*Variálható.*

Valaki kölcsönadja füzetét egy osztálytársának, de ő nem adja vissza időben. Játsszuk el az első, második és harmadik napon, hogyan kéri egyre feszültebben vissza füzetét az egyik, és hogyan védekezik a másik diák.

*Osztálygondok*

Mit tennél annak a diáknak a helyében, aki az osztály nevében megfelelő stílusban elmondja egy tanárnak, hogy az adott tantárggyal kapcsolatban problémái vannak az osztálynak. A tanár félreérti, és személye elleni véleménynek érzi az elmondottakat. Kölcsönösen kialakul az ellenszenv az osztály és a tanár között. Próbáljuk feloldani a zavart kommunikációval!

*Példák*

A játékosok három kiscsoportot alkossanak! Gyűjtsenek példákat *a fizikai, a pszichológiai és szemantikai zajokra* eddigi tapasztalataik alapján!

*Sajtóból*

A feladat, hogy mindenki gyűjtsön példákat a jelenkori médiából (lehet TV, újság, internet) arra, hogy a kimondott (leírt) szó félreértésekre adhat okot. Lehet reklámszövegeket is elemezni.

## **ÖSSZEFOGLALÁS**

**A testbeszéd (nonverbális) az egyének egymáshoz való viszonyát mutatja meg.** Bizonyos helyzetekben a nonverbális eszközök helyettesítik a szavakat. Abban az esetben, ha a szóbeli és a nem verbális jelzések ellentmondanak egymásnak, inkább a nem verbálisnak hiszünk. Kevesebb tudatos kontroll irányul erre a szintre. **A közlésrendszer megoszlása:** a verbális, elsősorban szóbeli 7%; a **nem verbális: a tekintet, mimika, gesztusok, proxémika, tárgynyelv, testtartás, kronémika és érintések 55%; a vokális, ideértve a hangszín, hangsúly, hanghordozás, és nem beszédhangok 38%.** **A nonverbális jelek tájékoztatnak** a személyiségről, nemről, korról, a beszélőnek a témához való viszonyáról, a beszélő érzelmi állapotáról, a megnyilatkozás alkalmáról, jellegéről, gazdasági, kulturális, erkölcsi helyzetről.

**A metakommunikáció az elsődleges jelentésen túli jelentés. Közlés a közlésről. Összetett jelenség, igen változatos és bonyolult összefüggések eredményeként mutatkozik meg.** Nem azonos a nonverbális kommunikációval. Az indirekt, másodlagos szinten zajlik.