



A tanácsadás kommunikációja

Dr. Móre Mariann



Alapfogalmak

- I. Kommunikáció
- II. Empátia
- III. Célzott beszélgetés



I. Kommunikáció

Információelméleti megközelítés:

kommunikáció minden, amelyben információ továbbítása történik, függetlenül attól, hogy az információ milyen jelekben vagy a jelek milyen rendszerében, *kódjában* fejeződik ki (kommunikáció a gépekben és gépi rendszerekben továbbadott információ is)



Információátadás

Közlő



Üzenet

kódolás



Csatorna

dekódolás



Befogadó

Befogadó



dekódolás

Csatorna



kódolás

Üzenet



Közlő

Visszacsatolás



A kommunikáció funkciói

- *Emotív* (érzelmi) *funkció*: a beszélőnek az üzenettel kapcsolatos érzelmeit, indulatait, hangulatait fejezi ki (indulatszavak)
- *Konatív* (felhívó) *funkció*: a címzettre irányul, annak befolyásolására szolgál (megszólítás, felszólítás, meghívás, tudakozódás)
- *Fatikus funkció* a kommunikáció létrehozása, fenntartása, meghosszabbítása.(köszönés, megszólítás, bemutatás)



A kommunikáció funkciói

- *Metanyelvi funkció*: a kódra utal, a nyelv segítségével magáról a nyelvről szól a kommunikáció.
- *Poétikai funkció*: az üzenet hordozza, amennyiben a nyelvi megformáltsággal esztétikai hatást is érünk el.
- *Referenciális (közlő, tájékoztató) funkció* :a kontextussal van kapcsolatban (útbaigazítás, hirdetés, üzenetközvetítés)



Kommunikáció

Közlések útján történő kölcsönhatás és kölcsönös cselekvés, amely az embernek a létre, az értékekre, a viszonyokra vonatkozó fogalmaival kapcsolatos



A kommunikáció törvényszerűségei

1. *nem lehet nem kommunikálni*
2. *a kommunikáció többcsatornás és többszintű*
3. *a kommunikáció digitális (kód) és analógiás (nonverbális) rendszerek által jut kifejezésre.*
4. *A kommunikáció, mint folyamat két típusú lehet:*
 - *egyenrangú (szimmetrikus)*
 - *egyenlőtlen (kiegészítő)*
5. *a kommunikációt a kommunikáció alakítja*



A kommunikációs folyamatok típusai

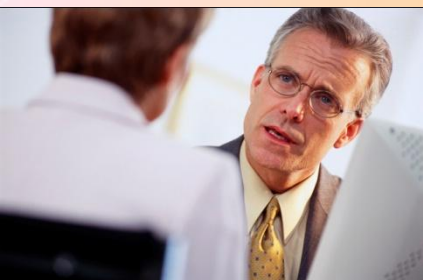
I. A résztvevők száma szerint

II. Az üzenet kódolásának jellege szerint



A kommunikáció a résztvevők száma szerint

- *Közvetlen emberi kommunikáció*
- *Tömegkommunikáció*



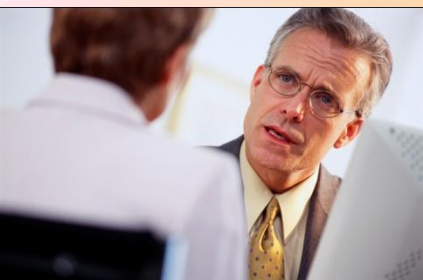
A kommunikáció az üzenet kódolásának jellege szerint

- *Verbális kommunikáció*
- *Nem verbális kommunikáció*



Közvetlen emberi kommunikáció

A közvetlen emberi kommunikáció során általában személyes kontaktus alakul ki a résztvevők között, akik így könnyebben és biztosabban dolgozhatják ki a viszonyulási stratégiájukat.



Tömegkommunikáció

- *a befogadók földrajzilag szétszórtan helyezkedhetnek el*
- *számolni kell bizonyos kulturális különbségekkel*
- *a sokaság heterogén összetétele miatt nem lehet szó szervezettségről, csupán egy laza kohézió köti össze a résztvevőket*



Közvetlen emberi kommunikáció

- egy *társadalmi szituációban* történik, e szituációnak mindig van valamilyen *értelme*, minősítési lehetősége a kollektív tudatban
- a kommunikáció mindig társadalmilag adott *viszonylatban* történik
- fő formája a beszéd



Verbális kommunikáció

Alapja a nyelv, eszközei a beszéd és az írás.

A beszélt nyelv jellegzetességei:

- *vokális – auditív*
- *irányhoz nem kötött átvitel – irányhoz kötött percepció*
- *idő- és térbeli korlátok*
- *azonnali visszacsatolás*

Az írott nyelv jellegzetességei:

- *vizuális*
- *strukturáltság*
- *archiválhatóság*
- *térbeli kötetlenség*
- *reprodukálhatóság*
- *teljesebb szellemi koncentráció*

A beszéd jellemzői és jelzésértékük

<u>Jellemző</u>	<u>Pozitív esetben</u>	<u>Negatív esetben</u>
gyors, magas hanghordozás	<i>aktivitás, impulzivitás</i>	<i>időzavar, felületesség</i>
lassú, mély tónusú hanghordozás	<i>nyugalom, megfontoltság, fegyelmezettség</i>	<i>nehézkesség, határozatlanság, szellemi renyheség</i>
gyorsuló tempó	<i>gátlás oldódás, kifejező képesség javulás</i>	<i>belső fékek lazulása, türelmetlenség</i>
lassuló tempó	<i>óvatosság, szemlélődés</i>	<i>gátlás, céltalanság</i>
szabálytalanul hullámzó tempó	<i>benyomásra törekvés</i>	<i>ingadozó érzelmi állapot, labilitás, befolyásolhatóság</i>



Nem verbális kommunikáció

- A nem verbális jelzések szerepének felismerése a XIX. század végén kezdődött.

- Ezt a folyamatot elősegítette:
 - nyelvészet, nyelvtudomány fejlődése,
 - szemantika kialakulása
 - pszichoanalízis és mélypszichológiai iskolák
 - új technikai eszközök (fotó, film, videó) feltalálása.

„A jó tanuló az első padban ül, ahol hárman ülnek: ő a középén, a jó tanuló, Steinmann. (...) Steinmann felel. Ez különleges, ünnepélyes pillanat. A tanár sokáig nézte a noteszt, halálos feszültség remeg az osztály felett. (...) Az egyik lehajol a füzete fölé, mint a strucc, hogy ne lássák. A másik merően szembenéz a tanárral, szuggerálja. A harmadik, idegember, egész elernyed és behunyja a szemeit: hulljon le a fejére a bárd. Eglmayer az utolsó padban egészen elbújik Deckmann háta mögé, ő nincs itt, köszönöm szépen, nem tud semmiről, őt írják be a hiányzók közé, töröljék ki az élők sorából, őt felejtsék el, béke poraira, ő nem akar részt venni a közélet küzdelmeiben. (...) a tanár becsukja a noteszt. Steinmann! -mondta egész halkan és kivételesen.

Nehéz, felszabadult sóhaj. Kivételes, ünnepélyes hangulat. Steinmann gyorsan feláll - a mellette ülő gyorsan kiugrik a padból, szerényen és udvariasan áll, míg a jó tanuló kimászik a padból: mint egy testőr, néma és mellékes, dekoratív szereplője egy nagy eseménynek. Maga a tanár is ünnepélyes. Oldalt ül le a székre és összetett ujjakkal gondolkodik. A jó tanuló a táblához megy és kezébe veszi a krétát. A tanár gondolkodik. A jó tanuló erre felkapja a spongyát és sebesen törölni kezdi a táblát: ebben végtelen előkelőség és önérzet van, ezzel azt akarja jelezni, hogy ő ráér, hogy neki nem kell most törni a fejét, ő nem fél, ő mindig készen van, ő addig is, míg a felelés kezdődik, valami hasznosat akar csinálni...”

„Mikor kimondják a nevét, nem hisz a füleinek, körülnéz: hátha csoda történik, hátha csak agyrém, nyomasztó lidércnyomás volt, hogy ez az ő neve és most felébred ebből az álomból. Aztán egy csomó füzetet kap fel a padról. Míg végigmegy a kis utcán, a padsorok közt ezt gondolja: »Apluszbészérámínuszbé - egyenlő ánégyszetmínuszbénégyszet.« Ezt fogja kérdezni. Biztosan ezt fogja kérdezni. [...] Közben megbotlik és elejti a füzeteket. Míg a földön szedeget, háta mögött felzúg az obligát nevetés, amit ezúttal senki se tilt be: a rossz tanuló törvényen kívül áll, rajta lehet nevetni. A tanár leül és maga elé teszi a noteszt. Ránéz. A rossz tanuló görcsösen mondogatja magában: „ápluszbészér...” és veszi a krétát.”



A nem verbális kommunikáció kutatásáról

Buda Béla: a személyiségre utaló információk cseréje az interakcióban elsősorban a nem verbális csatornákon bonyolódik

Statikus jelzések: testalkat, arcberendezés, hangminőség (nem kódolható)

Dinamikus jelzések: arckifejezések, a tekintet irányítása, testtartás, térközsabályozás, vokális jelzések, kulturális jelzések (részben kódolható)



A nem verbális kommunikáció kutatásáról

Az üzeneteknek egy kommunikáció során a következő összetevői vannak:

- 7% verbálisjelek, szavak
- 38% paraverbálisjelek (pl. hangminőség)
- 55% non-verbálisjelek



A nem verbális jelzések feladata

- A társas helyzet kezelése
- Énmegjelenítés
- Az érzelmi állapotok közlése
- Az attitűdök kommunikációja
- Csatorna ellenőrzés



A nem verbális jelzések feladata

A társas helyzet kezelése: Az érintkezések kezdeményezését és befejezését is általában nem verbális jelzésekkel oldjuk meg.

Az én bemutatása: Barátságosak, kedvesek, intelligensek vagyunk. Egyéb személyes jelzők: státusz, szexuális nyitottság, gazdagság.



A nem verbális jelzések feladata

Érzelmi állapotok kommunikációja:

A kulturális normák korlátozzák: ki, kinek, milyen körülmények között, milyen érzelmekről beszélhet.

Az attitűdök kommunikációja: Azokat az attitűdöket, amelyek ideiglenesek és a pillanattal változnak, kizárólag nonverbálisan közöljük.



A nem verbális jelzések feladata

Csatornaellenőrzés: ki beszéljen, mennyi ideig,
és ki legyen a következő megszólaló.



Nem verbális kommunikáció jelrendszere

Csoportosítás:

➤ Örökölt (ontogenetikus) jelek

- a világ minden táján azonos jelentésük van
- az alapérzelmek arckifejezései: öröm, meglepetés, félelem, szomorúság, harag, undor, érdeklődés

➤ Ösztönösen megtanult (filogenetikus) jelek

- egy-egy nyelvi közösségre jellemzők,
- az adott kultúrától függenek, pl. a fejbólintás, a fügemutatás

➤ Egyezményes (konvencionális) jelek

- tudatosan tanult,
- ismert eredetű és meghatározott céllal használt jelek, pl. a siketnémák abc-je, a vakok írása.



Nem verbális kommunikáció

A nem verbális kommunikáció eszközei:

- *Mimika*
- *Tekintet*
- *Vokális kommunikáció*
- *Mozgásos kommunikáció*
- *Gesztusok*
- *Térköz*
- *Kulturális szignálok*
- *Írásjelek*



A nem verbális jelek a beszédben

Vokális jelek:

- hangnem, hanghordozás
- a hang jól tükrözi a belső feszültséget, izgalmat
- a hangsúly elhelyezése, tartása a szavak egyes szótagjain vagy a mondat egyes szavain, a mondat dallamváltozása, a szavak közötti szünet (politikai beszéd, igehirdetés)

A nem verbális jelek a beszédben

Következtetések a hangból

- Nem / ffi, nő/
- Életkor
- a beszélő természete, karaktere
- hová valósi /tájszólás/
- milyen társadalmi rétegbe tartozik
- mennyire művelt,
- mennyire értelmes valaki



A nem verbális jelek a beszédben

Vokális jelek

Mahl-féle skála : tízféle zavarjel előfordulását méri (a szó hibás kimondása, a verbális elvétel, elszólás, a túl hosszú szünet, a hibás szórend, egyes szavak kihagyása vagy ismétlése, a dadogás, a befejezetlenül hagyott mondat)

Beszédzavar-index: zavarjelek számát elosztjuk az elhangzott szavak számával



A nem verbális jelek a beszédben

Paralingvisztikai jelzések (nyelv mellé rendelt):

- a beszéd sebessége, a hangmagasság, a ritmus, a hangerő és a beszédtempó
- akcentus, a hang tónusa
- olyan hangadások, amelyek önmagukban képesek egy üzenetet közvetíteni (sírás, ásítás, nevetés, fütty, hangos lélegzés)



A nyelvet kísérő vokális jelzések kifejező szerepe

Kifejezett érzések Helyes felismerések

Harag	156
Félelem	60
Boldogság	104
Féltékenység	59
Szerelem	60
Idegesség	130
Szomorúság	118



Tekintet

Visszajelentés a visszajelentésről (a másik mit észlel, mit vesz észre)

- Normatív szabályozás alatt áll: különböző társadalmi viszonylatokban megszabott lehet a tekintet iránya és tartalma
- Többnyire öntudatlan
- Kifejez szimpátiát, szeretetet

Tekintet







Tekintet

- Szabályozó szerepe van
- Beszélgetési idő:
 - 61% egymásra nézés
 - 31% találkozik a tekintet
- Szemkontaktus bátorság (mozgólépcső)

32. ábra
Néhány érzelmet tükröző tekintet



Szomorú tekintet.



Kíváncsi tekintet.



Derű.



Nem tetszést, kétkedést
kifejező tekintet.



Kérdő tekintet.



„Úgy van!” Biztató tekintet.

33. ábra
Mimika



Fejtartás,
gestus,
mimika,
tekintet az örömben.



Szűgyenkező lesötött tekintet.



Erőltetett „fájdalmas”
nevetés, rosszallás
kifejezésére:
„No, ez már „fáj”!”



„Fenn hordja az orrát.”



Kissé ironikus mosoly.



Alakbiggyesztés
/lekicsinyítés/.



Mimika

Az érzelmi viszonyok tükröződése az arcon, az arc izmainak mozgása által.

Felismerése:

- *Rudolf-féle képek*
- *Film:* az emóció felismerése a vizuális információk folyamatára támaszkodik
- *Piktografikus eljárás* : a szemek pontja, a szemöldök és a száj vonalai

Piktografikus eljárás

nyugalom	jókedv	rosszkedv	csodálkozás
 nyugodt	 derűs	 szomorú	 meglepett
 határozott	 nyájas	 letört	 rémült
 lemondó	 furfangos	 haragos	 döbbent
 elgondolkodó	 behízelgő	 kétkedő	 kérdő



Mimika

A megnyilvánulások egy kis része *tudatos*

- Legismertebb: összevont szemöldök, szigorú tekintet (bírálatot, megítélést, nemtetszést jelent)
- Tudatos manipulációja is lehetséges (például a színészi munkában)
- Rezenéstelen arc



Mozgásos (akciós) kommunikációs csatornák

- Kommunikáció a gesztusok révén
- Kommunikáció a testtartás révén
- A térközszabályozás kommunikációs csatornája

Kommunikáció gesztusok révén

Gesztusviccek:

Az indián és a rendőr találkozik. Az indián a mutatóujjával a rendőrré mutat. Erre a rendőr a mutatóujjával és a középső ujjával az indián arca felé bök.

Erre válaszolva az indián két tenyerét rézsút egymásnak fordítja. Mire a rendőr legyint.

Mi történt?

A rendőr értelmezésében:

Odajön hozzám egy hülye indián, s mutatja, hogy kiszúrja a szememet.

Erre visszamutatok, hogy kiszúrom én neked mind a két szemedet!

Erre kérlelt, hogy hagyjam békén. Legyintettem, hogy menjen.

Az indián értelmezésében:

Találkoztam egy fura öltözetű emberrel. Kérdelem tőle, hogy ki vagy.

Erre mutatja: kecske. Kérdelem: hegyi? Nem, vízi.



Kommunikáció gesztusok révén

A fej, a kéz és a kar mozgása

1200 európai személy: mit jelent a fej hátracsapása?

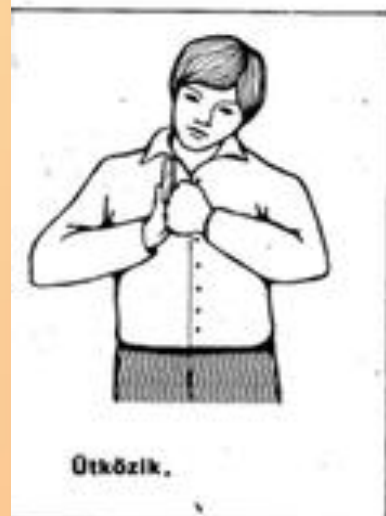
1. *tagadás* (302 fő),
2. *hívás* (108),
3. *ellentét, szembenállás* (55),
4. *fölény* (50),
5. *köszöntés* (24),
6. *visszautasítás* (24),
7. *irányjelzés* (20),
8. A gesztus ismeretlen (554).



A kéz gesztusai

- hívás, elutasítás, tiltakozás, könyörgés, köszönés
- a kéz mozdulataival fejezzük ki, ha szólni akarunk, ha folytatni, gyorsítani vagy megszakítani akarjuk a beszédet

26. ábra
Néhány példa az illusztratív gesztusra I.



27. ábra
Néhány példa az illusztratív gesztusra II.



25. ábra
Néhány példa a beszédet kísérő gesztusokra II.



„Ezzel feltétlenül meg kell birkózni!”



„Nem véletlenül beszélek erről.”



„Ez engem mélyen érint.”



„Látjátok, értitek végre!”

24. ábra
Néhány példa a beszédet kísérő gesztusokra I.



„Én ezt így látom.”



„Hát nem egészen így van.”

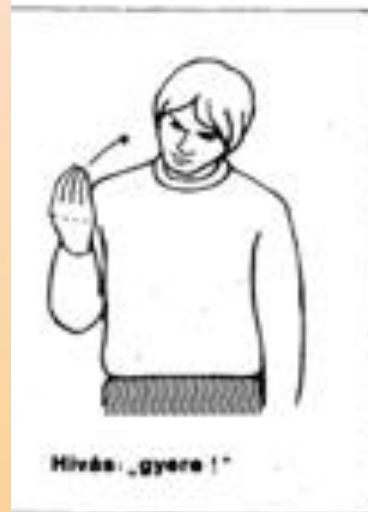


„Erre figyelemmel kell lenni!”



„Hozzám kell fordulni ilyenkor.”

28. ábra
Néhány intézkedő, utasító gesztus I.



29. ábra
Néhány intézkedő, utasító gesztus II.





A gesztusok és a zavar

- Akaratlan kézmozgások: kézremegés, apró ismétlődő mozdulatok, a saját test - főleg az arc és a másik kéz - megfogása.
- A száj őrzése: A kéz eltakarja a száját, a hüvelykujj az archoz nyomódik
Leplezése: köhögés színlelése



A gesztusok és a zavar

- Az orrérintés gesztusa: a szájörzés gesztusának mesterkélt, álcázott változata.
- Szemdörzsölés: az agy irányítja, hogy kirekessze a megtévesztést, a kétséget vagy hazugságot, vagy elkerülje a szembenézést



Kommunikáció a testtartás révén

A test tartása a kommunikáló felek érzelmi állapotra utal.

- Viszonyt, álláspontot, szubjektív értékelést fejez ki.
- Különböző szociális viszonylatokban, szerephelyzetekben meghatározott testtartás kívánatos vagy esetleg kötelező.



védekező és dölyfös

zárt boka: várakozó álláspontra helyezkedik

zsebből kilógó hüvelykujj: fölény, felsőbbrendűség érzését mutatja

törzsével hátradől: dac, kihívás.



Védekező

Zárt testtartást vesz fel

Keze és karja háta mögött kulcsolódik össze

Látszik rajta, hogy frusztrálja, hogy így kell tartania a kezét

Nem nyitott a tárgyalásra.



Védekező

Az összekulcsolt kezek védekezést mutatnak

Egyenesen áll, de az ívelt hát és a kiugró mellkas kihívást, dacot jelentenek

Az egyik lába elől helyezkedik el, ami megmutatja az agresszivitást (magabiztos/öntelt).



Védekező

Összekulcsolt kezét karba fonva a mellkas felső részén tartja

Ez azt mutatja, hogy valamit elfojt magában (pl.: méreg)

Mindkét lába együttesen azt jelzi, hogy tartani akarja a tárgyalási pozícióját.



Készen áll

Kezét csípőre rakja

Brit stílus



Nyitottság

Kezeivel magabiztosságot sugall

Kihúzza magát, ugyanakkor előre haladó pozíciót vesz fel

Tekintély

Kezét hátul összekulcsolja:
tekintélyparancsoló

Láb kis terpeszben, nyitott, de
magabiztos tárgyalófél.

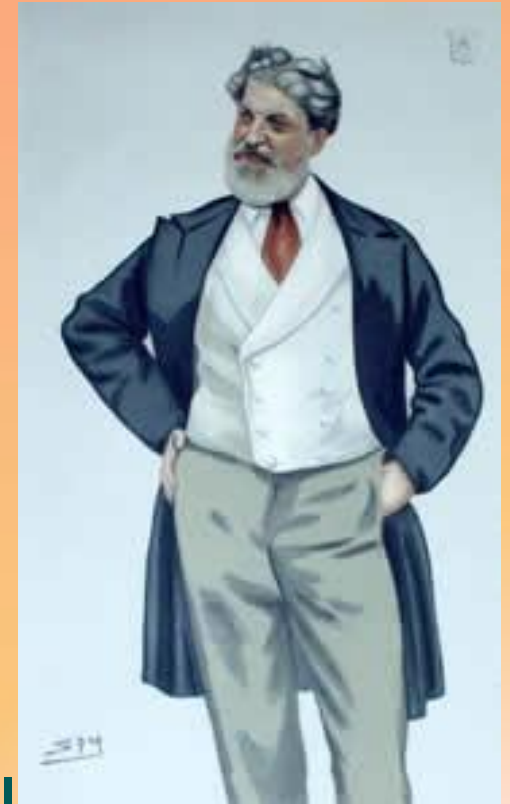


Vegyes testtartás

= vegyes üzenet

Egyik keze csípőjén = készen áll

Másik kéz zsebre dugva = valamit rejteget



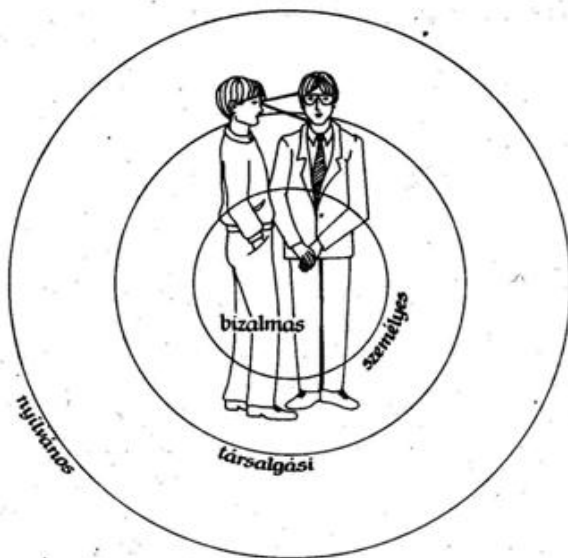


A térközsabályozás kommunikációs csatornája

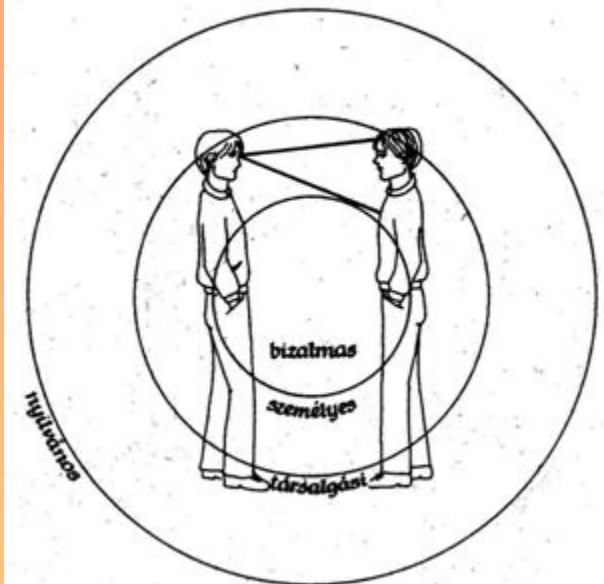
- Az a távolság, amelyet az emberek az interakciók során egymástól felvesznek.
- Különböző kultúrákban mások a proxemikus normák.

Térközszabályozás

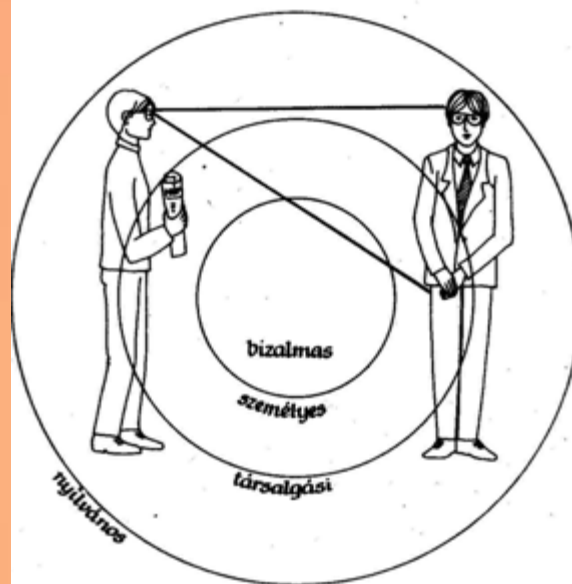
21/e ábra



21/d ábra



21/c ábra





A kulturális szignálok kommunikatív jelentősége

A különböző tárgyak, díszítések kulturális jelentőséget kaptak (a kommunikáció társadalmi szabályozásához járulnak hozzá).

- A résztvevőknek meg kell határozniuk, "interpretálniuk" kell egymás viszonyát.
- A kulturális szignálok alapján a kommunikáció automatikusan valamilyen viszonylatba rendeződik.



A kulturális szignálok kommunikatív jelentősége

- ruha
- hajviselet
- a test különböző díszei
- a jelvények vagy a jelvény-értékű tárgyak
- a közlekedési táblák
- az üzletek cégérei



A kulturális szignálok és a személyiség

- Nemi szerepek
- A női szépség és a kultúra
- Az identitás keresése
- A tükör



A tudatos szignálhasználat

- A lakás bútorzatának azok a jegyei, amelyek a belépő vendégek számára tervezettek.
- Státuszszimbólumok: autómárka, fajkutya.



A tudatos szignálhasználat

A társadalmi együttélés egész rendszerét *vizuális jelek* szabályozzák, a civilizáció fejlődésével párhuzamosan ezek mind nagyobb jelentőségre tesznek szert.



Kronémika

- A kommunikációs folyamat időviszonyait vizsgálja.
- A beszélgetés résztvevői az egyes beszélgetési szakaszokra (üdvözlés, közlés, búcsú) mennyi időt fordítanak.
- A csend szerepe.

Szemjelzések

- izgalom: a pupilla a normális nagyság négyszeresére tágulhat
- düh, elutasítás: a pupilla összeszűkül (*kígyószem*)
- a csecsemők és a kisgyerekek szembogara nagyobb a felnőttekénél, és a pupillájuk állandóan tágul felnőttek jelenlétében, így magár irányítja a figyelmet

Nézés módok

- ✓ Hivatalos nézés: háromszög a másik fél homlokán
- ✓ Bizalmas nézés: háromszög a szemvonalától az állig
- ✓ Oldalpillantás: érdeklődés, gyanakvás
- ✓ Szemzár-gesztus: kirekesztés
- ✓ Tekintet irányítása: pálca és két kéz



Gesztusszótár

Fej

- ✓ **Bólintás:** egyetértés, bátorítás
- ✓ **Fejrázás:** ellenérzés, nemtetszés
- ✓ **Fej félredöntése:** érdeklődés
- ✓ **Fej leeresztése:** depresszió, behódolás, elmélkedés
- ✓ **Fejrángatás:** hiúság, szexuális felhívás
- ✓ **Fejtámasztás:** fáradtság, unalom



Gesztusszótár

Száj

- ✓ **Nyitott száj:** meglepetés, sokk
- ✓ **Kéz a száj előtt:** hazugság
- ✓ **Ujjak a szájban:** bizonytalanság, idegesség
- ✓ **Szájnedvesítés:** szexuális érdeklődés, bujaság



Gesztusszótár

Áll

- ✓ **Áll simogatása:** mély gondolkodás, csodálat
- ✓ **Áll dörzsölgetése:** kétségek
- ✓ **Álltámasztás:** mély gondolkodás
- ✓ **Állkapocs előreállása:** agresszió, védekezés
- ✓ **Állkapocs nyakba húzása:** szükséztartás, önbizalomhiány



Gesztusszótár

Haj

- ✓ **Haj hátravetése vagy érintése:** hiúság, tollázkodás, szexuális felhívás
- ✓ **Homlokba hulló haj hátrasöprése:** szexuális felhívás vagy idegesség
- ✓ Hajcsavargatás: idegesség
- ✓ **Haj rágcsálása:** idegesség vagy koncentráció



Gesztusszótár

Karok és kezek

- ✓ **Karba tett kezek:** védekezés, bizonytalanság
- ✓ **Összeszorított ököl:** ellenségeskedés, agresszió
- ✓ **Hátrатett kezek:** lazaság, magabiztosság, hatalom
- ✓ **Kezek a fej mögött:** magabiztosság, arrogancia
- ✓ **Összekulcsolt kezek:** idegesség, bizonytalanság
- ✓ **Csípőre tett kezek:** düh, hiúság, szexuális kihívás
- ✓ **Nyitott tenyerek:** nyitottság, őszinteség



Gesztusszótár

Szemek

- ✓ **Szem meresztése:** meglepetés vagy sokk
- ✓ **Minimális szemkontaktus:** becstelenség vagy félénkség
- ✓ **Tekintet elfordítása:** unalom, hazugság
- ✓ **Pislogás:** idegesség
- ✓ **Szem megérintése:** kétségek, bizonytalanság, hazugság
- ✓ **Bámulás:** dominancia, álmodozás
- ✓ **Szempillák alóli leskelődés:** szerénység, félénkség, flörtölés



A nonverbalitás és Freud

Terápia

Látótéren kívül, mert:

- ✓ nincs szemkontaktus
- ✓ nem olvasható le a terapeuta mimikája
- ✓ kontrollálás-fáradtság



A nem verbális jelek az írásban

- Az írás tagoltsága
- Margó
- Bekezdés
- Sorok
- Szótávolság
- Javítások



Metakommunikáció

- minden tartalmi - úgynevezett *direkt* - kommunikációt kísér valamilyen relációs kommunikáció, amely nem szándékos, nem akaratlagos
- A kommunikációról szóló közlés mindig magasabb elvontsági szintet jelent, ezért a tudományelméletben szokásos "meta" előtag
- A metakommunikáció főleg a nem verbális csatornákat veszi igénybe
- *a közlő viszonya a közlést befogadóhoz.*



Metakommunikáció

- a személyiség állapotának hű tükre,
- csupán tompítható néhány kulturális gyakorlat révén (királyi ház)
- tompíthatja az öltözködés is



Metakommunikáció

Megmutatja mi a személy viszonya a:

- 1) a közlés tartalmához
 - a valóságát illetően: igaz-nem igaz
 - a szubjektív fontosságát illetően
- 2) a közlés szituációjához
 - a társadalmi viszonylatához, szerepviszonylatához,
 - más személyek jelenlétéhez, az interakció helyéhez stb.
- 3) a közlés jellegéhez, kulturális minősítéséhez
 - a kommunikáció mint humor,
 - a kommunikáció mint játék.



II. Empátia

- ✓ Ókori görög: erős érzelem, szenvedély
- ✓ 19.sz. Anglia: „látnia másik ember szemével, hallani a mási fülével, érezni a másik szívével” (Adler)
- ✓ Freud: a megértés fontosabb, mint az empátiás törekvés



Empátia és beleélés

Buda Béla

- ✓ Az ember veleszületett képessége
- ✓ Feltétele a kommunikáció
- ✓ Beleélés mások lelki állapotába
- ✓ Szavakban ki nem fejezett emóciók megérzése, megértése
- ✓ Empátia: a beleélés feldolgozása, az összefüggések megértése



Empátia és kommunikáció

- ✓ Az empátia lényegi eleme: a nonverbális és a metakommunikáció fokozott feldolgozása
- ✓ Az empátia kommunikációs esemény



Az empátia Rogers szerint

- ✓ Mintha a másik személlyel azonosak lennénk
- ✓ Otthonossá válni a mási perceptuális világában
- ✓ Ideiglenesen a másik életét élni
- ✓ Kommunikálni a másik világról alkotott érzéseit



Az empátia Rogers szerint

- ✓ Empátia ↔ pozitív eredmények
- ✓ Négy szemközt és csoportban is alkalmazható
- ✓ Megszünteti az elidegenedést
- ✓ Segít a másik önismeretében, elfogadásában



III. Célzott beszélgetés

A verbális kommunikáció alapja a nyelv, eszközei a beszéd és az írás

Beszélgetés a tanácsadásban:

- a tanácsadó személyes érintkezési eszköze
- módszer, amely a tanácsadás struktúráját, irányát, tartalmát megszabhatja

➤ Σ : több, mint az érintkezés eszköze
beszélgetés



célzott



Célzott beszélgetés

Tanácsadói feladatok:

- előítélet nélküli teljes rendelkezésre állás, a spontán kifejezés bátorítása
- magatartásunk nem megítélő, az ügyfelet elfogadjuk anélkül, hogy kritizálnánk, véleményt nyilvánítanánk
- nem akarunk irányítani vagy ellenőrizni
- az a szándékunk, hogy a másikat a saját nyelvén értsük meg
- folytonos erőfeszítéseket teszünk annak érdekében, hogy objektívek maradjunk



A célzott beszélgetés típusai

Szókratészi beszélgetés

- Szenvedélytől mentes kérdezz-felelek játék, közös a megoldás
- A tanácsadó előre végiggondolja a beszélgetést, feltesz egy alapkérdést, összefoglal, jóváhagyat
- Mindaddig a témánál marad, amíg a tanácskérő nem korrigálja szubjektív megítélését az objektív tényeknek megfelelően.
- Ez a tanácsadás témacentrikus.
- A tanácskérőről feltételezi a döntési és belátási képességet



A célzott beszélgetés típusai

Interpretáló tanácsadói beszélgetés

- A tanácsadó lefordítja a tanácskérőnek a kérdőívek által róla kapott eredményeket.
- A tanácskérő ismertetést kap önmagáról.
- Kinyilatkoztató jellegű



A célzott beszélgetés típusai

Nondirektív beszélgetés

- A tanácsadó a tanácskérőt rávezeti a problémára
- Csak azt veszi figyelembe a tanácsadás folyamatában, amit a tanácskérő önmagáról képes megfogalmazni.



A célzott beszélgetés típusai

Strukturált beszélgetés

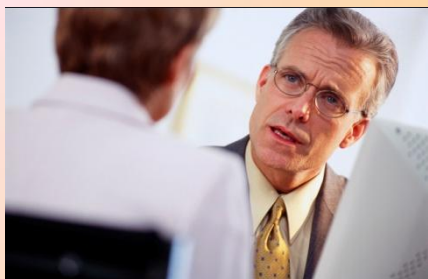
- Az információk szerepére helyezi a hangsúlyt.
- Lépései:
 1. információ felvétel és megőrzés
 2. információk elemzése a problémafelvetés szempontjából
 3. a csoportosított információk alapján hipotézisek felállítása
 4. hipotézisek elemzése a tanácskérővel
 5. a legfontosabb hipotézis kiválasztása
 6. megvalósítás



A célzott beszélgetés típusai

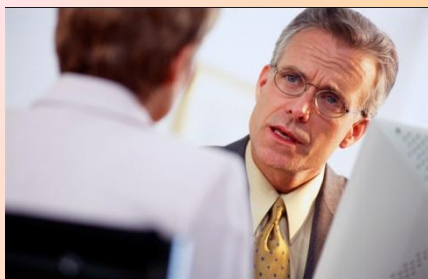
Super elmélete a beszélgetésről

- A beszélgetés eszköz a beszélgetés során nyert adatokból történő értékelés elkészítéséhez.
- A beszélgetésnek meghatározott felépítése van.
- A beszélgetés során konkrét technikákat használunk, melynek célja, hogy az egyént segítsük döntési képességének fejlődésében és vezessük döntéseiben.
- A beszélgetésnek három fő fázisa van különböző beszélgetésvezetési technikákkal



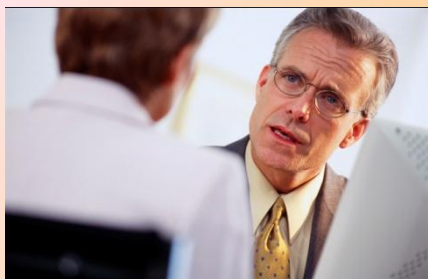
Super beszélgetés fázisai

1. Fázis	Technika
Az <u>első beszélgetés</u> Célja, hogy a tanácskérő beszéljen a problémájáról Ki kell nyilvánítani a tanácskérő elfogadását. A tanácskérő zavarban lehet A tanácsadó passzív és elfogadó.	Nyitott kérdések Érzelem visszatükrözés Parafrázis(a tanácskérőt önkifejezésre serkenti)



Super beszélgetés fázisai

2. fázis	Technika
<u>Az előrehaladás</u> Hipotetikus (feltevésen alapuló) elemzés. A tanácskérő megértheti, hogy milyen mélyen jutott el a tanácsadó a tanácskérő problémájának megértésében, személyiségének megismerésében.	Megvilágítás (új aspektus behozása az összefüggések értelmezésében) Parafrázis Homályos kérdések (rávezetni a tanácskérőt a kérdéskör differenciáltabb megközelítésére) Érzelmi visszatükrözés (az elfogadást jelzi)



Super beszélgetés fázisai

3. fázis	Technika
<u>Összefoglalás</u> Döntéshez segíti a tanácskérőt Egy sűrített, áttekintő megisméltése az előzőeknek Egyesíti a személy által kifejezett adatokat Az érzelmeket is bevonja és a belső igényeket is segít verbalizálni	Megvilágítás (épp elhangzott gondolatra tér vissza) Összefoglalás (beszélgetések sorozatát öleli fel)



A beszélgetés technikájáról

- Tanácsadás = verbális interakció + nonverbális interakciók
- Könnyen tanulható: verbális kommunikáció
- Nehezen tanulható: nonverbális kommunikáció
- Inkongruencia: össze nem illőség, egymásnak meg nem felelés
- A testbeszéd kövesse a verbális kommunikációt



A beszélgetés technikájáról

- Figyelő magatartás
- Szemkontaktus felvétele és tartása
- Érdeklődő arckifejezés és bátorító mosoly
- Figyelni a kéz-láb koordinációra, a testtartásra.
- A beszéd sebességének alkalmazkodnia kell a tanácskérő megértési sebességéhez
- A tanácsadó viselkedése legyen természetes

Figyelő magatartás

Figyelés $\neq$ hallgatás

- A figyelés fejleszthető, tanulható.
- A jó kommunikátorok jól tudnak figyelni.
- A „jó figyelés” = értő, aktív figyelés.
- A hatékony kommunikáció jobb figyelést kíván, mint ahogyan és amennyire az alábbi szokásos helyzetekben figyelni szoktunk:
rádióhallgatás, tv-nézés,
regényolvasás, újságolvasás,
választási beszédek, politikai szónoklatok hallgatása stb.

Figyelő magatartás

Az aktív figyelés jellemzői

- Magas mentális aktivitási szint, a vevő dolgozik az információval.
- Mély és differenciált megértés.
- Fontos információ nem vész el, nem kerül el a vevő figyelmét.
- A vevő aktív résztvevő, involválva van a jelentés megértésben.
- Gyakori visszacsatolás

Figyelő magatartás

A visszacsatolás (Feedback)

- A vevő / fogadó verbális és nonverbális reakciója az adó által küldött üzenetre.
- A feladó értesítése:
 - ✓ az üzenet megértéséről v. meg nem értéséről („Értem. / Nem értem.”)
 - ✓ a figyelemről („Figyelek.”)
 - ✓ a szándékról („Folytassuk, érdekel. / Hagyjuk abba, már nem érdekel.”)
- Fontos szerepe lehet a félreértések elkerülésében vagy korrigálásában:
 - ✓ a szándékok és célok tisztázása, megértése
 - ✓ a szerepek tisztázása, megértése

A visszacsatolás hatására az üzenet küldője:

- módosíthatja eredeti közleményét,
- javíthat valamely hibát eredeti közleményében,
- megerősítheti eredeti üzenetét vagy annak részét,
- konkrétabban fogalmazza meg eredeti üzenetét, (több) példát mond,
- visszavonhatja eredeti üzenetét vagy annak részét,
- elnézést kérhet eredeti közleménye miatt (ha úgy érzi, a vevő nem fogadja el vagy megbántva érzi magát),
- még radikálisabban fogalmazhatja meg eredeti üzenetét,

A pozitív visszacsatolás

- pozitív arckifejezés (mosoly, nevetés)
- a test előrehajlik
- érintések (fokozott gyakorisága)
- közeledés a másik félhez

A pozitív visszacsatolás verbális jelei:

- „Értem.” „Igen.” Stb.

A pozitív visszacsatolás hatásai:

- A közlemények hosszabbodnak
- A nyelvhasználati hibák és akadozások száma csökken
- Kevésbé defenzív magatartás

A negatív visszacsatolás

- negatív arckifejezés (szemöldökráncolás stb.)
- a test távolodik a másik személytől
- érintés nincs vagy kevés
- a figyelem személyekre irányul
- a szemkontaktus hiánya
- a válaszreakciók általános hiánya

A negatív visszacsatolás verbális jelei:

- „Nem értem, miről beszélsz.” „Kit érdekel!” „Nem érdekel.” stb.

A negatív visszacsatolás hatásai:

- a közlemények rövidülnek
- a nyelvhasználati hibák és akadozások száma nő
- a beszélő defenzív magatartása erősödik

A visszacsatolás 5 fő fajtája (Carl Rogers)

1. Értékelő visszacsatolás : a közlemény értékére, elfogadhatóságára vonatkozó ítéletet fejez ki.
2. Értelmező visszacsatolás: az üzenet értelmezésére, megértésére vonatkozó közlemény.
3. Támogató visszacsatolás: a másik személy megerősítése, biztatása a célja.
4. Puhatolózó-tisztázó visszacsatolás: célja további információ kérése, a beszélgetés folytatása, az üzenet valamely elemének tisztázása.
5. Megértő visszacsatolás: célja a közlemény teljes jelentésének maradéktalan megértése



A beszélgetés technikájáról

- Befolyásoló tényezők: melegség, türelem, odafordulás és a fizikai tér, köz és idő is.
- A tanácskérő mondatszerkesztése (érzelmi befolyásoltság, aktív-passzív)
- A kulcsmondatok, sémamondatok szerkezete
- Felszínmondatok típusai:
 - törések vagy félbetört mondatok (pl. félek...)
 - torzítások (elcsavart vagy nem helyesen megkonstruált mondatok)
 - általánosítások (gyakori szavak a minden, folyton, állandóan).



Kommunikációs eszközök

- **Aktív hallgatás:** a tanácskérőre irányuló fokozott figyelem, rövid közbevetések
- **Blokkolás:** megakadályozza a tanácskérőt az adott pillanatban az adott téma további kifejtésében, lehetőséget adva későbbi időpontban történő megbeszélésre.
- **Erősítés:** megerősíti a tanácskérő által behozott téma, megállapítás helyességét, egy jó gondolat, összefüggés elfogadását, pozitív értékelését.



Kommunikációs eszközök

- **Érzelem visszatükrözés:** a tanácskérő érzelmeinek, lelkiállapotának szavakba öntése
- **Fontosság elismerése:** ami a tanácskérő számára jelentőséggel bír, azt a tanácsadó felismeri, pozitívan értékeli, s ezt kifejezésre juttatja
- **Kiemelés:** a tanácskérő által hozott információkból a releváns elemek hangsúlyozása
- **Konfrontáció:** a tanácskérő által hozott, egymásnak ellentmondó információk ütköztetése.



Kommunikációs eszközök

- **Korlátozás:** a témát meghatározott irányba tereljük, szűkítjük.
- **Nyitott mondat:** a megválaszolandó témát szabadon fejtheti ki (elmondaná...)
- **Önközlés:** a tanácskérő által behozott élményhez kapcsolt saját, azonos irányú érzelmi közlés.
- **Összegzés:** egy-egy nagyobb téma után alkalmazzuk



Kommunikációs eszközök

- **Parafrázis:** a lényeges elemek kiemelése, a tanácskérő saját szavainak ismétlése
- **Rögtönzés:** az adott szituációhoz való gyors alkalmazkodás, amely nem hordoz feltétlenül releváns (fontos, lényeges) információt, de pozitív
- **Támogatás:** a tanácskérő megnyilvánulásainak kiemelése, annak pozitív töltésűvé fordítása.
- **Visszacsatolás:** a beszélgetés korábbi szakaszában érintett témákra való visszatérés, visszautalás.



Rogers elmélete a célzott beszélgetésről

- empátia
- hitelesség
- feltétel nélküli pozitív elfogadás



Rogers elmélete a célzott beszélgetésről

A célzott beszélgetés:

- nem társalgás /bár lehet a bevezetője/
- nem vita /érvek, ellenérvek, magas indulati hőfok/
- nem interjú /tömegkommunikáció /
- nem kihallgatás /amely alárendelt helyzet, védekezést vált ki/
- nem a kérdező szónoklata /amely saját beszéd hallgatás, hatalmi akaratmegnyilvánítás vagy félelem attól, amit a másik mond/
- nem gyónás /erkölcsileg nem értékel, felold, íté/
- nem diagnóziskeresés /orvosi interjú/



Rogers elmélete a célzott beszélgetésről

A célzott beszélgetés változói:

- az idő
- a térbeli feltételek (helyiség, berendezés)
- a megbeszélés kerete (a felek beazonosítása)
- a társadalmi helyzet és szerep
- az életkori és nemi változók
- az előzetes elvárások
- a közvetlen érzelmi reakciók /szimpátia, antipátia, morfológia/
- a másiknak rólunk kialakított véleménye, ennek kifejezése



Rogers elmélete a célzott beszélgetésről

A célzott beszélgetés dinamikája:

- Interakció (sakkjáték, társasjáték)
- Indukció: a kérdésfeltevés (közbeszólás) módja indukálja (meghatározza) a választ
- értékek mentén gondolkodunk
- kereskedelmi mosoly
- önkéntelen sugalmazás (nonverbális komm.)
- komplementer viselkedés (újszülött reakciók)

Mi a különbség a szakszerű és a szakszerűtlen tanácsadó technikái között?

Szakszerű	Szakszerűtlen
A probléma megfogalmazása	
Alternatív definíciókat alkot, kiválaszt egy definíciót a munkához.	Elfogadja a kliens eredeti közlését és képtelen kiválasztani egy probléma megfogalmazását.
Összpontosítás	
Képes mederben tartani a folyamatot, kiválasztja a probléma egy definícióját és a problémán dolgozik a klienssel	Képtelen a probléma egy megfogalmazását kiválasztani, ötletszerűen csapong.

Szakszerű	Szakszerűtlen
Kreativitás	
képes több válaszlehetőséget használni, kreatívabban reagál a kliensre, rugalmas	ugyanazt a válaszsémát ismételgeti a kliensnek és minden kliensnek ugyanazt ismételgeti.
Döntéshozatal módja	
tudatosan épít fel 1 folyamatot, amiben megszületnek a döntések, ehhez különböző fix pontokat nyújt a kliensnek, ahol ellenőrizni lehet, visszacsatolás van.	1 választási alternatívát nyújt, vagy egyet sem, tévelyeg, nincsenek biztos pontok, nincs benne logikai felépítettség.

Szakszerű	Szakszerűtlen
Változás előidézése	
egyrészt egyéni szinten dolgozik, másrészt a környezeti tényezőknek a megváltoztatására is irányul	csak az egyénnel foglalkozik
Problémamegoldás	
sok megoldást teremt és a kliensre bízta a választást, a megoldásokból cselekvési terveket kovácsol	csak egy megoldást teremt, vagy egyet sem, hagyja, hogy a kliens magától hajtsa végre a megoldást, gyors megoldásokra tör a probléma kivizsgálása nélkül



A rossz tanácsadó

- Ő maga reagál a beszélgetési helyzetre
- Túl korán értelmezi a helyzetet és aszerint reagál
- A tanácskérő helyzetét nehezíti:
 - Értékelő, erkölcsileg megítélő válasz
 - Értelmező válasz
 - Támogató válasz (vigasztalás)
 - Felderítő válasz („és akkor hogy volt?”)
 - Problémát megoldó válasz



A jó tanácsadó

- nem fél a megbeszéléstől
- nem fél a csendtől
- kezdeményezés nélkül is tud az ügyfélre összpontosítani
- a beszélgetést nem manipulációként fogja fel.
- elkötelezett a megbeszélésben /empátiás, kongruens/



A jó kérdező 5 tanácsa

1. fogadás és nem kezdeményezés
2. nem a tényekre összpontosít, hanem arra, amit a partner átélt
3. nem a probléma iránt érdeklődik, hanem az ügyfél egyénisége, személyisége iránt
4. tiszteli az ügyfelet
5. nem akar semmit felfedni, hanem a közlést könnyíti meg



Az ügyfél nonverbális kommunikációja

- Milyen a járása?
- Milyen a kézfogása?
- Milyen a lábtartása?
- Hogyan ül le (zavartan, lassan, biztosan) ?
- Hogyan változik a testtartása beszélgetés közben?
- Milyen a kéztartása?
- Hogyan tartja a fejét?
- Milyen a szemkontaktusa?
- Milyen a mimikája?



Az ügyfél nonverbális kommunikációja

- Ráncolja a homlokát?
- Eltakarja száját?
- Fogja a homlokát?
- Támasztja az állát?
- Játszik a hajával?
- Összeszorítja a száját?
- Húzogatja a száját?
- Mosolyog?



Az első interjú

1. Objektív információk: adatok (megbízhatók, ellenőrizhetők)
 2. Szubjektív információk: aminek az ügyfél jelentőséget tulajdonít
 3. Szituatív információk: a szituáció élménye dominál, az adatok másodlagosak.
- Motiváció: tudatos ill. nem tudatos lehet,



Így kezdődhet egy kérdés

- Ön azt érzi, hiszi, gondolja...
- Önnek úgy tűnik...
- Az ön szemszögéből...
- Azt hallom ki abból a mit mond...
- Úgy tűnik, hogy Ön...
- Lehetséges, hogy Ön...
- Tehát ha jól értem, akkor Ön azt gondolja, érzi...

Irodalomjegyzék

- Vermesné Pernesz Marianna: **Kulturális kommunikáció**
- Ruth Bang: A célzott beszélgetés
- Módszertani füzetek: Pszichológiai tanácsadás a pályaválasztásban
- Buda Béla: Empátia
- Buda Béla: Személyközi kommunikáció
- Fercsik Erszébet: Kommunikáció szóban és írásban
- Hoppál Mihály: Jelképtár