

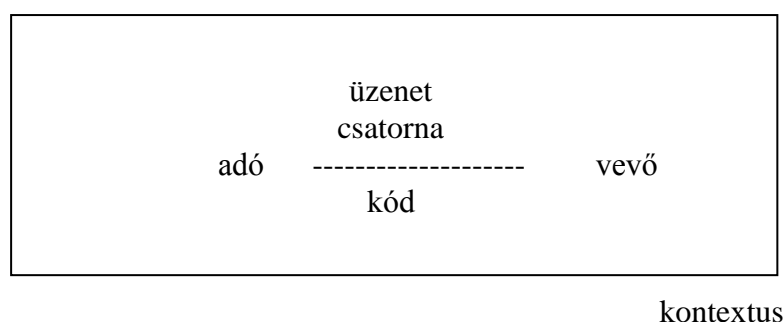
# 13. tétel

**Jellemezze a kommunikáció folyamatát! Mutassa be a kommunikáció fajtáit! Fejtse ki a kommunikációs zavarokat és elhárításuk lehetséges módjait!**

**Kulcsszavak, fogalmak:**

- A kommunikáció folyamata
- A kommunikáció fajtái, típusai
- Verbális, nonverbális kommunikáció
- Írásbeli kommunikáció
- Eredményes közlésfolyamat
- A kommunikációs zavar forrása
- A kommunikációs zavar kiváltó oka, a kommunikációs csatorna hossza

A **kommunikáció** tágabb értelemben információátadást, információcserét jelent valamely kódrendszer segítségével. A kommunikáció folyamatát a kommunikáció modellje mutatja be (Jacobson-modell). Ez történhet élőlények vagy gépek között, vagy egy szervezeten belül. Szűkebb értelemben az emberi gondolatok cseréjét értjük alatta.



A feladó az, aki a címzettnek valamilyen üzenetet küld. A közös kód szükséges ahhoz, hogy mindkét fél számára érthető legyen az üzenet. A kontextus biztosítja az összefüggést. A csatorna az a közeg, amiben az információ eljut az egyik helyről a másikra.

**A kommunikáció fajtái, típusai.** A **kommunikációs szerepek szerint** beszélhetünk **egyoldalú és kétoldalú** kommunikációról is. Bár az esetek többségében a kommunikáció kétoldalú, vagyis az adó és a vevő szerepe időnként felcserélődik, mégis előfordulhat, hogy az adó valamiért nem kap visszajelzést, így a kommunikáció egyoldalúvá válik. Ilyen például egy rádióelőadás, ahol az előadó az előadás pillanatában nem tudhatja, hogy a rádióhallgatók hogy reagálnak a szavaira.

**A kommunikációs csatorna alapján** lehet **közvetlen és közvetett** is. A közvetlen kommunikáció a szemtől szembe kommunikációt jelenti, míg a közvetett kommunikáció valamilyen közvetítőn például a rádióhullámokon, vagy a levélpapíron keresztül zajlik.

## **A kommunikáció funkciói**

- 1) Tájékoztató funkció (adatközlés)
- 2) Érzelemkifejező funkció (érzelmek kifejezése)
- 3) Felszólító funkció (cselekvésre bírás)
- 4) Kapcsolatfenntartó funkció (köszönés, elköszönés)
- 5) Értelmező vagy metanyelvi funkció (magára a kódra vonatkozik)
- 6) Esztétikai vagy művészi funkció (versek, művészi alkotások)
- 7) Cselekvő funkció (fogadás, eskü)

A **verbális kommunikáción** a nyelvi kódolású kommunikációt értjük, vagyis a beszédet, vagy az írást. Az átadott információnak ez csak a kisebb részét teszi ki.

A **nonverbális kommunikáción** többféle dolgot értünk, és ezek mindig tudatosak és akaratlagosak. Ide tartozik a **megjelenés**, ruházkodás, hajviselet. A **testbeszéd**: testtartás, mimika, gesztikuláció, távolságtartás, szemkontaktus. Beszédünket kísérik és kiegészítik a szöveg- és mondatfonetikai eszközök:

A **hangsúly** a bizonyos szótagokra jutó hangerőtöbbletet, nyomatékot jelenti. Így azok a szótagok a hangsúlyosak, melyeket nyomatékosítunk. A többi átlagos erővel mondott szótag hangsúlytalan. Megkülönböztetünk szó-, szakasz- és mondathangsúlyt.

A **hangerő** megválasztása a beszéd céljától függ, az érzelmi lényegkiemelés egyik eszköze lehet. De nem szabad elkiabálni a beszédet, mert nem lesz elég meggyőző. A beszéd elején célszerű nagyobb hangerőt választani, a későbbi váltás pedig fölkelti a hallgatóság figyelmét.

A **hanglejtés** a hangmagasság beszéd közbeni változása, dallama (intonáció). Ez több tényezőt tartalmaz – hangfekvés, hangköz, hangmenet. Érzelmi és értelmi különbségeket jelez.

A **hangszín** a beszédhangok színezetének egymáshoz való viszonya. Mindenkinek van természetes és jellegzetes hangszíne, amiről fel lehet ismerni őket. De ezt meg is lehet változtatni, ha beszéd témája úgy kívánja.

A **beszédszünet** fontos része a beszédnek. Célja lehet belégzés, hatáskeltés. Tagolja a beszédet, elválasztja az egybe nem tartozó részeket és összerakja az egybetartozókat, miközben erősíti a hangot és időt hagynak a hallgatóságnak a gondolkodásra. A szünet hosszát a beszéd céljának megfelelően kell megválasztani.

A **beszédtempó** egy retorikai eszköz a fontos dolgok elkülönítésére, ugyanis ezeket lassabban, a lényegtelenet jobban hadarva mondjuk. A szünet előtt is lassítjuk a tempót.

Írásban nonverbális közlésnek számít az írott **vagy nyomtatott szöveg képe**. Az írott szöveg megértését segítik a szövegben lévő **kiemelések, a betűtípus, a tagolás, a színek és a szöveghez tartozó rajz is**. A szöveg hatását fokozzák a különféle **tagolójelek** (pöttyök, vonalak, csillag...) is. Árulkodnak a szövegben az új **bekezdések**, hiszen a szöveg tagolása, tördelés módja is hat az olvasóra. Másképpen olvassuk és értjük ugyanazokat a gondolatokat egy tagolás nélküli egytömbös és egy világosan tagolt, áttekinthető szövegben. Szinte irányítják a szövegben az olvasó tekintetét a **betűformák: a dőlt, félkövér vagy ritkított betűs kiemelések; a kisbetűs és nagybetűs változatok**. A szöveg képének megtervezésekor érdemes a **sortávolságra és a margóra** is odafigyelni. A színek, **keretek, aláhúzások** stílusos használatával is fokozhatjuk a szövegnek az olvasóra gyakorolt hatását.

**Eredményes közlésfolyamat.** A közlésfolyamat eredményes, ha az üzenet elér a vevőhöz, és ő úgy értelmezi, ami az adó eredeti közölnivalója volt. Szende Tamás szerint: „nem több és nem kevesebb, mint hogy a beszélő saját gondolati és érzelmi folyamatai szándéka szerint és ezek teljes mértékében egyenértékű nyelvi kifejezésben tudja közölni. Másfelől maradéktalanul felfogja azt, amit vele közöltek.” Az eredményesség érdekében az üzenetnek pontosnak, nyelvileg jól megformáltnak és egyértelműnek kell lennie. A verbális és nonverbális közléseink összhangja fontos. Folyamatosan figyelni kell a visszajelzésekre (feedback), így kevesebb az esélye a félreértéseknek. A kommunikáció során fontos a felek együttműködése.

Grice négy maximája:

- . **Mennyiség:** Légy megfelelő mértékben informatív! Ne adj a szükségesnél se több, se kevesebb információt.
- . **Minőség:** Ne mondj olyat, amiről úgy hiszed, hogy hamis, bizonytalan ill., bizonyíthatatlan.
- . **Relevancia:** Csak olyat mondj, ami az adott helyzetben helyénvaló, odaillik, s a megértést szolgálja.
- . **Modor:** Kerülni a homályos, kétértelmű kifejezéseket. Legyen a közlés tömör és koherens!

**A kommunikációs zavar forrása.** A kommunikáció zavara a zavartalan kommunikációhoz képest megmutatkozó teljesítményhez képest definiálható: a zavaró esemény ugyanis lerontja a kommunikációs teljesítményt.

A zavar forrása lehet:

- Az **üzenet küldője** (nem tudja gondolatait kifejezni- dadog, nem beszél, nem képes beszélni, nem ismeri a nyelvet, érzelmileg gátolt)
- Az **üzenet címzettje** (nem tud dekódolni- rosszul hall, gyengén lát, nem tud olvasni, nem képes figyelni, nem ismeri a jeleket, pszichés gátlás- előítélet)
- A küldő és a címzett **kapcsolata és viszonya** (kiegyensúlyozott viszony hiánya, negatív beállítódás, tisztelet meg nem adása, önérzet megsértése)
- Az **üzenet** (hiányos, töredékes, terjengős, túl sok részletet tartalmazó, verbális közlés nem nyílt, célzás, ködösítés, semmitmondó)
- A **használt kód** (azonos alakú szavak- toll, rétegnyelvi szavak- dohány)
- A **csatorna** (hang terjedését zavaró zörejek, képet rossz fényviszonyok)
- A **szituáció** (előzetes várakozások)- ballagási beszéd, kirohanás)
- A **kontextus** (segít a jelzések aktuális jelentését feltárni- szerződés: a felek kijelentik)
- Más **kultúra**, közös ismeretek hiánya (sapka a templomban)