2. tétel

A közlésfolyamat nem nyelvi kifejezőeszközei

Kommunikáció: magyarul közlésfolyamat = információ átadása, a feltétele, hogy az adó és a vevő között működik a visszajelzés. Pl. a közlekedési tábla csak információt ad. De ha a tanórán egy tanár beszél visszajelzést kap abból, hogy milyen a testtartásom, arckifejezésem, írok-e vagy figyelek, vagy mást csinálok: tehát ez kommunikáció.

A kommunikáció nyelvi és nem nyelvi (nonverbális) formában is működik.

A nem nyelvi kommunikációnak négy fontosabb fajtájáról beszélünk:

Mimika (arckifejezés)

A mimika nagyobb része reflex-szerűen működik, tehát nem tudjuk akarattal befolyásolni: pl. meglepődés (felhúzott szemöldök), megijedés (kinyíló száj). Nagyon fontos a szemkontaktus: ha pl. hiányzik, az azt jelezheti, hogy nem őszinte, vagy zavarban van, akivel beszélünk. Előfordul, hogy a mimikát tudjuk akarattal befolyásolni, pl. lehet erőltetetten mosolyogni vagy sírni, haragot színlelni (de a jó megfigyelő ezeket észreveszi).

Gesztusok

Elsősorban kézzel, karral és a fejünkkel tesszük (megrántjuk a vállunkat, bólogatás) Amit mondunk, megerősítheti / helyettesítheti. Például egy kézmozdulattal nyomatékot adhatunk annak a kijelentésnek, hogy „baj lesz” (fenyegetés a kézzel). De ha rázzuk a fejünket, nem kell kimondanunk a „nem”-et, ilyenkor helyettesíti a mozdulat. A gesztusokat szintén lehet tanulni (pl. politikusok vagy üzletemberek tanulják), de egy része ezeknek is tudattalanul működik. Pszichológusok pl megfigyelték, hogy aki hazudik, az gyakran a kezét az arcához emeli, a kéz belső felét nem mutatja kifelé, vagy a fejét balra fordítja.

Testtartás

Az egész test részt vesz a kommunikációban. Legtöbbször a hangulatunkat fejezi ki. (fájdalmat: összegörnyedés, unalmat – elnyújtózott tartás ülés közben, levertséget – hajlott testtartás) Ha valaki előredől miközben a másik beszél az figyelmet fejez ki. A keresztbe tett kéz-láb és hátradőlés szigort, fegyelmet, de gyakran elutasítást is kifejezhet. Sokan megfigyelték már, hogy két egymással rokonszenvező ember beszélgetés közben önkéntelenül felveszi egymás testtartását.

Térköz-szabályozás

Üzenetet fejez ki az is, hogy milyen közel állunk vagy engedjük magunkhoz az embereket. Pl. önkéntelenül hátrálunk, ha úgy érezzük, hogy valaki a személyes szféránkba belép. A térköz-szabályozás kulturálisan differenciált: Japánban például nagyobb térbeli távolságot tart két beszélgető ember, mint nálunk.

A nem nyelvi kommunikációnak olyan fajtái is vannak, amelyek nem az emberi test jelzései:

vizuális jelek: kép- festmény- grafikus jel (€, ♠, ♣, ♥, ♦)

hangjelek: pl. csengő, sziréna, szignál stb.

A jelek sokfélesége jól látható egy olyan összetett eseményben, mint egy futballmeccs:

* himnuszok eléneklése (a zászlók felhúzása)
* a csapatok felállása
* a kapitányok kézfogása (tisztelet)
* a ruházat egységes (csapatonként)
* sípszó/3 sípszó lefújás
* piros, sárga lap
* jelzi a bedobást (gesztusok)
* érzelemkifejezés
* partjelző
* térfelek megfestése, 11-es gólvonal, kezdőkör

Miért élünk a nem verbális kommunikációval?

* valamiért nem tud működni a beszéd és az írás (pl. nagy zaj vagy távolság, vagy sebesség: az autósok villognak egymásnak, ha rendőr van, vagy dudálnak a járókelőre)
* néha úgy gondoljuk, gesztusokkal többet elmondhatunk, mint szóban (pl. ölelés, sírás, mosoly)
* helyettesíteni vagy nyomatékosítani akarjuk a beszédet