Kommunikáció

Egészségügyi gyakorlatvezető képzés

Cséfalvay Ágnes

KOMMUNIKÁCIÓ

- Az emberiség fejlődése folyamán nem talált még fel hatékonyabb módot gondolatai közlésére mint a közvetlen és direkt kommunikáció

A kommunikáció fogalma

- A communicatio latin szó, összeköttetést, érintkezést illetve közzétételt jelent. A kommunikáció mai megfogalmazás szerint folyamat, az egymással kapcsolatban lévő emberek közötti információáramlás egyezményes jelrendszer segítségével.

A kommunikáció meghatározása

- **Jelek csoportosítása:**
  - **Természetes jelek:** melyek kialakulásában semmiféle szándék nem mutatható ki pl.: füst és tűzjelek
  - **Mesterséges jelek:** amelyek valamely közösség által megegyezés alapján jöttek létre pl.: nyelvek, jelképek

- **Minden olyan helyzet kommunikációnak tekinthető,** amelyben két vagy több, viszonylag független rendszer egymást szabályozva áll szemben.

- **Kommunikáció története (5 korszaka van):**
  - Beszéd kialakulása
  - Írás kialakulása
  - Nyomtatás
  - Távközlés
  - Informatika

A kommunikáció feltételei

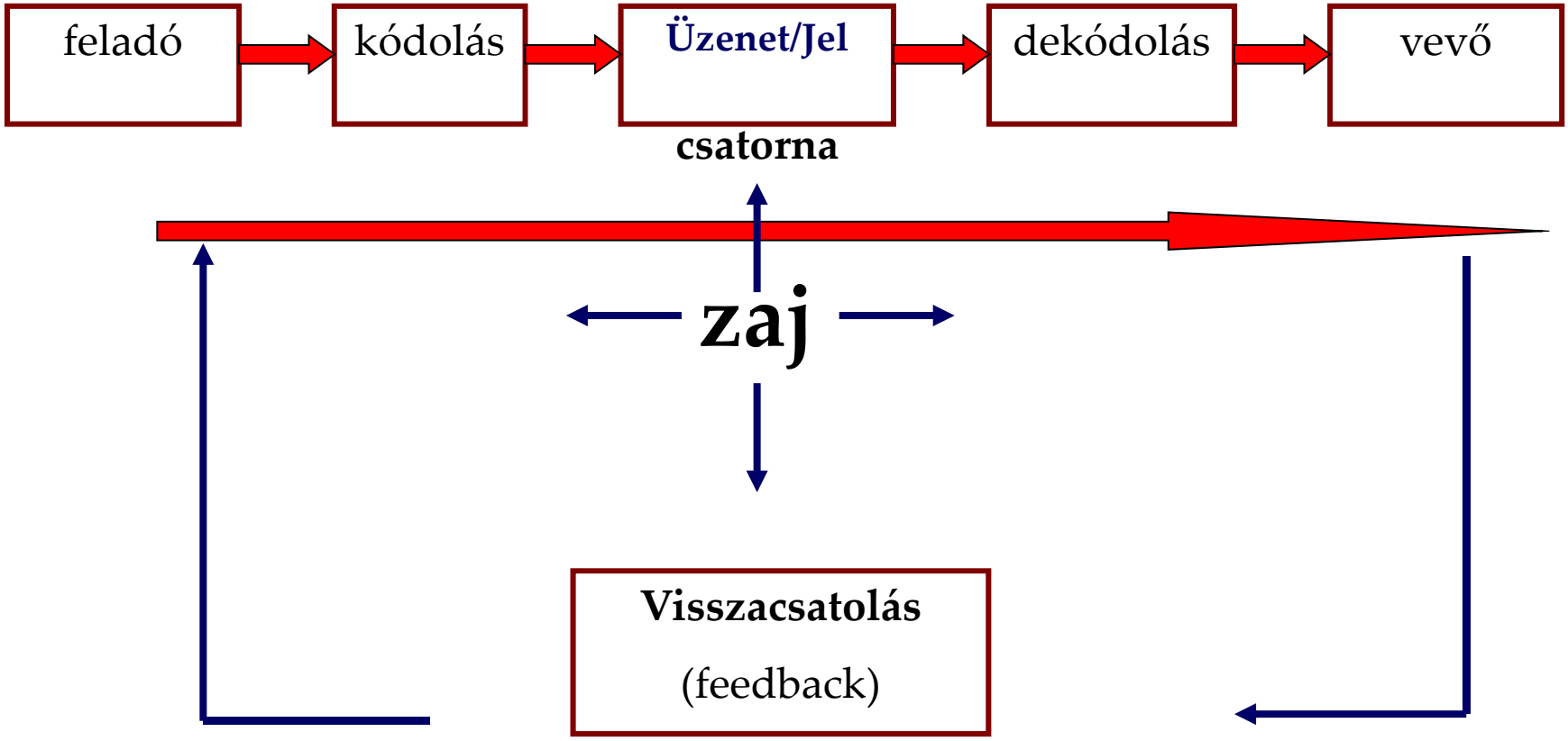
- A kommunikáció megindulásának alapvető feltétele, hogy a **partnerek között kapcsolat** jöjjön létre.
- A kommunikáció létrejöttéhez szükség van az információ **közlőjére, a befogadójára, az információra, s egy kódrendszerre**.
- A befogadó csak úgy értheti meg a kommunikáció tartalmát, ha számára a **kód megfejthető**.

A kommunikáció folyamata

1. A **közlő (adó) kódolja:** verbális és nonverbális jelekkel látja el) a tartalmat.
2. A **befogadó (vevő) dekódolja** a közleményt: értelmileg és érzelmileg feldolgozza a közlés tatalmát.
3. **Vevő visszacsatolást küld** a közlő felé.

-

A Shannon-Weaver kommunikációelméleti modell



Kommunikációs modell

Kommunikáció→ üzenetek szervezett cseréje.

Adótól indul az információ, csatornában áramlik a befogadó számára, amit ő dekódol. Fontos, hogy a kommunikáció folyamatában biztosított legyen a visszacsatolás lehetősége.

- A kommunikáció→ információtovábbítás.
- **Feladó**→ közlő.
- **Kódolás**→ a közlendő továbbítandó jelekké alakítása valamely jelrendszerben
- **Jel**→ az a dolog, ami valaki számára valamit, valamely szituációban helyettesít, illetve felidéz.
- **Dekódolás**→ a közölt tartalmak felfogása, a jelek értelmezése
- **Vevő**→ befogadó.
- **Csatorna**→ a jeltovábbítás módja
- **Zaj**→ minden, a vevőhöz a csatornán a jellel együtt érkező inger, ami nem a feladó által közölni szándékozottak kódolt kifejezése.
- **Feedback (visszacsatolás):** a vevő visszajelzése az adónak a kommunikáció eredményességéről

Kommunikációs korlátok

- **Külső korlátok**
  - **Fizikai:** beszédhiba, akusztika, fény, hőmérséklet, a beszélgetés időtartama
  - **Szemantikai:** szótár, nyelvezet, nyelvtan

- **Belső korlátok**
  - **Pozitív érzelmi részvétel** (könnyebben befogadunk információt általunk kedvelt személyek részéről, ilyen esetben sokszor nem figyelünk oda az információ hitelességére)
  - **Negatív érzelmi részvétel** (ne szimpatikus személy, negatívan értelmezzük az általa kibocsátott információt)
  - **Lámpaláz** (izgulunk, hogy mi mit fogunk mondani, nem tudunk odafigyelni az információra)
  - **Figyelem elkalandozása**
  - **Álmodozás**

Kommunikációs korlátok kiküszöbölése

- **Az információ torzulás okai:**
  - szubjektív torzulás: félreérti, nem érti meg, érzelmei elviszik
  - nem megfelelő az inger intenzitása, aktuális szükségleteinkhez képest túl erős, vagy gyenge
  - nincs közös kódunk, más nyelven kommunikálunk
  - szelektív figyelem
  - az üzenet túl bonyolult, vagy homályos (kibocsátó hibája)
  - szóözön (sok beszéd, semmi mondanivaló)
  - durvaság, hazugság, elhallgatás, hallgatás

- **Lehetséges kiküszöbölési eszközök:**
  - A beszélgetés megtervezése
  - A beszélgetés céljának meghatározása
  - A továbbítandó üzenet szempontjából legmegfelelőbb tartalom kiválasztása
  - A gondolatok letisztázása
  - Visszakérdezés

A kommunikáció típusai

1. **Verbális** (nyelv, beszéd, közlés szavakkal) a gondolati tartalmat továbbítja
2. **Nem verbális** (szavak nélkül, megjelenéssel és jelekkel, gesztusokkal, testbeszéd) a kapcsolatra utaló egyéb jeleket és emocionális tényezőket továbbítja
3. **Metakommunikáció** (hangszín hordozás, stb.)

Az emberek általában a következő arányban használják ezt a 3 típusú kommunikációt.

Verbális	Nem verbális	Metakommunikáció
7%	**55%**	**38%**

A kommunikáció csatornái

Verbális csatorna:

nyelv útján történik beszéd vagy írás formájában.

- Aktív
- Passzív szókincs.

Nyelvi kódok: korlátozott és kidolgozott nyelvi kód (B. Bernstein)

Nonverbális csatorna:

vokális jelek, mozgásos testbeszéd, kulturális szignálok.

Verbális kommunikáció

- Gondolatok szavakkal megfogalmazott és kifejezett közlése.
- **Eszköze a nyelv.**
- Lehet <u>közvetlen *(beszéd*</u>) vagy <u>közvetett *(írás*</u>). A beszéd racionális tartalmat közöl, kifejezi az emóciót és a viszonyt is.
- *A szavaknak csak összefüggésükben van értelmük. A szavak és kifejezések értelmét a szövegkörnyezet, és a nonverbális üzenetek is meghatározzák.*
- Igényesség szerint lehet:
  - 1. **Átlagos** (ez jellemző az üzleti kommunikációra)
  - 2. **Választékos** (ünnepélyes alkalomkor)
  - 3. **Igénytelen**
- <u>Nyelvrétegek:</u>
  - **a köznyelv** (a megfogalmazás alapja) , stílusa egyszerű, metaforákat is tartalmazhat
  - **a szaknyelv** (jogi, közgazdasági, stb.) használatos; speciális kifejezéseket alkalmaz, ’’szakzsargon’’
  - Egyéb nyelvrétegek: **hivatali, elit nyelv, szleng-, táj-nyelv**

Aktív – passzív szókincs

- A magyar közszavak száma hozzávetőlegesen: 500.000 szó
- Egy átlagos felnőtt magyar megért 200.000 szót
- Egy átlagos felnőtt magyar hozzávetőlegesen 10.000 szót használ.

Szótárainkban:

- Címszójegyzék (1896) 122.000 szó
- Angol-magyar nagyszótár 100.000 szó
- Magyar értelmező kéziszótár 75.000

Gyermekek szókincse :

Sugárné Kádár Júlia: 3 éves: 150-1000 szó, 6 éves: 500-1700

Büki Béla: az iskolát kezdők szókincse 3000 szó körül.

Nem verbális jelek csoportja

Non-verbális kommunikáció: a tudati kontroll kevésbé érvényesül, inkább reflexes, mint tanult tevékenység.

- **Vokális eszközök:** a hangadást (hangszín, tempó, hangerő, hanglejtés, artikuláció...)kísérik.

- **Mozgásos testbeszéd**:
  - Tekintet
  - Mimika: 7 alap érzelem kifejezése
  - Gesztusok
  - Testtartás
  - Nagymozgások
  - Térköztartás
  - Taktilika: érintés

- **Kulturális szignálok/Emblémák:** öltözködés, smink, tetoválás, ruha, haj, díszek stb.

Vokális jelek

Hang

- A kimondott üzenet mellett a hanggal is nagyon sok mindent kifejezhetünk.
- Nem mindegy, hogy amit mondunk, hogyan mondjuk.
- A vokális jelek (hogyan) csoportjába tartoznak a verbális jeleket kísérő, egy-egy nyelvre jellemző tényezők:
  - Hangsúly
  - Hangszín
  - Hangerő
  - Ritmus
  - Hanglejtés
  - Tempó
  - **Szünet**, stb.
- a vokális csatorna különösen érzékenyen jelzi a belső ellentmondást
- a pszichikus működésekben mutatkozó zavarok legérzékenyebb kifejezője
- a hangból meg lehet állapítani: a beszélő nemét, életkorát, természetét, karakterét, milyen társadalmi rétegbe tartozik, mennyire művelt, mennyire értelmes

Tekintet

- A tekintetet a szemöldökünkkel, a szemhéjunkkal és az azokat mozgató izmokkal hozzuk létre.
- Pupillareflex: kitágul, ha érdekel valami, összehúzódik, ha nem érdekel.
- A tekintetnek a kommunikációs folyamatba szabályozó szerepe van, **visszajelzést ad a befogadóról, a megértésről, a témához, a másik személyhez való érzelmi viszonyról.**
- A tekintet a kommunikációs folyamatban **többnyire öntudatlan**. De: pl. A hosszas rátekintés valakire a kapcsolatteremtés, kapcsolatfelvétel funkcióját is betöltheti.
- Alapszabály: **aki félrenéz, hazudik**. Beszélgetés során el kell kapni a partner tekintetét, de kerülni kell az erőszakos ’’fixírozást’’.

Mimika

- A mimika az érzelmi viszonyok tükröződése az arcon, az arc izmainak mozgása által, jelentős szerepe van a kommunikációban.
- Az arcon az érzelmek kifejezésében a **szemnek**, a **szemöldöknek** és a **szájnak** van szerepe, ellenben az **orrnak nincs.**
- A mimika nagy része a kommunikációs folyamatban **nem tudatos szinten** jelenik meg, többnyire a verbális jelentéstartalmat kíséri, egybeolvad vele.
- Mi ül ki az arcra?
- Ekman szerint **7 érzelem tükröződik az arcon:**

  öröm, meglepetés, félelem, szomorúság, harag, undor,érdeklődés
- A mimika az emberi kommunikációban állandó közlési csatorna, az ezen futó **jelzések biológiai kódja közös az ember**ekben, és ez biztosítja a dekódolást.
- Vannak **biológiailag meghatározott érzelemkifejezési** mimikák, amelyek kultúrától függetlenek, és az emberiség minden tagjában megfigyelhetők.

Mozgásos kommunikáció

- A kommunikáció nem verbális jelei közül ide azokat szokták sorolni, amelyekben a *mozgás cselekvést és helyváltoztatást is jelent.* Ezek a jelzések feltűnőbbek, mint a mimika, itt a mozgás az egész testre kiterjedhet.

Gesztus

- A nem verbális kommunikációnak a gesztus a legkidolgozottabb jelzésrendszere. A gesztusok közé soroljuk a **fej, kéz és a kar mozgását**.
- Megfigyelhetünk tudatos, öntudatlan gesztusokat.
- A fej gesztusai többnyire jól elkülöníthető, világosan értelmezhető jelek.
- A kéz gesztusai nagyon sokféle és árnyalt jelentést hordoznak. A kéz gesztusai közül nagyon sok tanult, ősi kulturális eredetű. A kéz gesztusaival hívhatunk, elutasíthatunk, tiltakozhatunk, könyöröghetünk, köszönhetünk is.

Testtartás II.

Térköztarás

- A kommunikációs folyamatban a tér, mint nem verbális jelzés, meglehetősen fontos szerepet játszik.
- **HALL Edward** leírta azokat a kulturális szabályokat és szokásokat, melyek a tér használatát befolyásolják, s ezt a tudományterületet proxemikának nevezte.
- Négy távolságot különböztetett meg:
  - **Bizalmas: 0-50 cm**
  - **Személyes: 50-120 cm**
  - **Társasági: 120-330 cm**
  - **Nyilvános: 330 cm-től nagyobb**

- A kommunikációs folyamatban felvett távolságot a kulturális szabályok mellett befolyásolja a partnerhez való viszonyunk.
- A térköz tárgyalásakor utalunk **az érintésre**, mint nem verbális jelzésre. Az érintésnek az emberi kapcsolatokban komoly és bonyolult, konvenciókra épülő szabályrendszere van.

Kulturális szignálok /Emblémák

- Elsősorban a ruha, az öltözködés, a hajviselet és a test különböző díszei, a jelvények vagy a jelvény értékű tárgyak.

- A személyiséget a kommunikációs folyamat első pillanatától kezdve jellemzik. Többségükben **tudatosan választjuk** őket.
- Az emblémák használatát mindig az adott kor szokásrendszere, kulturális szabályai és a divat határozzák meg.

- A bajusz és a szakáll a férfiaknak külön dísze, s emblémaként ez is hordozhat jelentést. A férfiak arcát borító szőrzet a férfiasság jelképe mellett a méltóságot, a hatalmat és a bölcsességet is szimbolizálja.
- Embléma lehet még: ékszer, a jelvények, az arc festése, a tetoválás stb.

Metakommunikáció

- **Metakommunikációnak nevezik a kommunikációs folyamatban a nem verbális jelek használatát.** A metakommunikáció az élőszóbeli kommunikáció **légkörét** - atmoszféráját - tükrözi..
- Kifejezi a kommunikációs folyamatban **résztvevők viszonyát** (hangulatát) egyrészt egymáshoz - közlő < befogadó -, másrészt a résztvevő-**résztvevők viszonyulását a közlemény tartalmához**.
- A nemverbális jelek csak közlő eszközök a metakommunikáció folyamatában.
- Nincs kommunikáció metakommunikáció nélkül.
- Meta = görög szó, valamin túl a jelentése
- A metakommunikációt az utalások hordozzák, melyek megjelenhetnek az emberi kommunikáció mindkét csatornáján.
- Általában a testbeszéd hat metakommunikatív módon és így nem igazi vagy önálló csatorna a köztes nyelv.

A pedagógiai kommunikáció sajátosságai

1. Célzatosság
2. Intézményesültség
3. Tervezettség
4. Interperszonalitás

A pedagógiai kommunikáció sajátosságai1.

1/ Pedagógiai célzatosság

- ***A pedagógus mint kommunikátor és mint kommun*ikáció-szervező** tevékenységeit általában pedagógiai céloknak rendeli alá. Hogy milyen mértékben, az függ:
- *- Az erre vonatkozó szabályozottság fokától.*
- *- A pedagógus sze*repfelfogásától.
- *- A kommunikációs helyzettől.*
- *- A kommunikáció színter*étől.

2/ Intézményesültség

- ***A pedagógiai kommunikáció zöme olyan*** intézményekben zajlik, melyekben a státusból adódó szerepek részben az ebből adódó megfogalmazott szabályok is körülírják a kommunikáció elvárt (kötelező, ill. elfogadott vagy tilalmazott) módját, formáit, stílusát.
- A család és az iskola
  - –a nevelés két bázisintézménye
  - –ebből a szempontból hasonló, de nem azonos történeti alakulásirányokat mutat.

A pedagógiai kommunikáció sajátosságai2.

3/ Tervezettség

- A pedagógiai céltudatosság elve maga után vonja a kommunikáció tervszerűségét. Magától értetődik, hogy a pedagógus azokon a pontokon készítheti elő kommunikációját a legrészletezettebben és a legkevesebb alternatívával, melyeket teljesen ő szolgáltat vagy ural.
- E téren is vannak lényeges fokozati különbségek.
- 1. Kezdő tanárok gyakran arra törekednek, hogy saját közléseiket szinte szó szerint megtervezzék.
- 2. Gyakorlott tanárokat pedig rutinjuk csábíthat arra, hogy megmerevült sztereotípiákat alkalmazzanak előadásaikban, magyarázataikban.

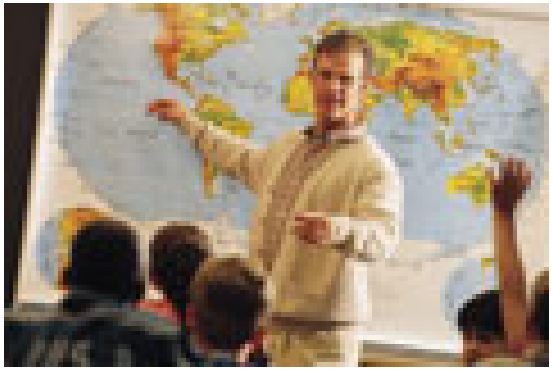
A pedagógiai kommunikáció sajátosságai2.

4/ Interperszonalitás

- A pedagógiai kommunikáció interkommunikáció vagyis egyik oldalán mindig a tanuló, ill. tanulócsoport áll, aki közvetlenül nevelőjével kerül interaktív kapcsolatba.
- A **tekintélyelvű (autoriter)pedagógia** az egyirányú kommunikáció túlsúlyára épít, a **demokratikus** pedig a dialóguséra.
- Bizonyos pedagógiai helyzetekben szükséges a komplementer kommunikáció (a tanár mint az egyik kommunikációs partner dominál);más helyzetekben viszont a szimmetrikus kommunikációt részesíti előnyben (itt a tanár és a tanulók egyenjogúak, azaz megnyilatkozásaik „szociálisan egyenértékűek”).

A hatékony és nem hatékony tanári kommunikáció

- Megjelenés
- Oktatási kommunikáció
- Emocionális kommunikáció



Tanári kommunikációs eszközök I.

Vokális kommunikáció

- A hangerő
- A hangfekvés
- A beszéd tempója

Az önbeteljesítő jóslat fogalma

Pygmalion effektus

Énképünk, előzetes tapasztalataink nagyban meghatározzák, hogy milyen elvárásokkal lépünk be egy társas szituációba. Aki gyakran konfliktusba keveredik másokkal, az számít arra, hogy az új helyzetben is összetűzésekre kerülhet sor, ezért viselkedése eleve védekezőbb, támadóbb lesz, mellyel valóban kiváltja mások ellenszenvét.

Azt a jelenséget, amikor egy személy másokkal kapcsolatos **előzetes elvárásai** olyan viselkedési megnyilvánulásokat hoznak létre nála, melyek **hatására az elvárások beigazolódnak, *önbeteljesítő jóslatnak (Pygmalion-effektus)* nevezzük.**

Az interperszonális = személyközi kommunikáció

- Az emberek közötti információcsere legősibb, s ma is egyik legfontosabb formája. Az ember ön- és éntudata, személyisége, viszonyulása a másik emberhez, a társadalomhoz, az interperszonális kommunikáció révén alakul ki.
- Legjellemzőbb vonása a csere: az információk - szempontok, gondolatok, értékek - cseréje, ami a szerepeken keresztül valósul meg (pl: a főnök és beosztottja, a tanár és diákja, stb)

Kongruencia = hitelesség

„Légy az, aki vagy!”

A kifejezés belső pszichikus állapotnak a viselkedéssel való egybevágására utal. Arra az emberre mondjuk azt, hogy hiteles, aki önmagát tudja adni egy kapcsolatban, aki **természetesen tud viselkedni**, mert nem visel álarcot. Nem rejtegeti magát, érzéseit nyíltan éli meg, közlései ellentmondásmentesek.

Pedagógus esetében: a *nevelési* szituációkban azt az **önazonosságot jelenti**, amelyben az önelfogadás, a saját értékességben és a saját tapasztalatokban való bizonyosság fejeződik ki. A tudatosság fejlesztése növeli a hiteles viselkedést.

A hitelesség a tapasztalat, a tudatosság és az ezek közlése közötti harmonikus viszony a hitelesség alapja.

Inkongruens: sablonszerű, személyidegen viselkedés.

Konzisztencia

- **A konzisztencia fogalma a viselkedésben: állandó, belső ellentmondásoktól mentes, egységes, következetes.**
- A *konzisztencia* a kialakult személyiségvonások bizonyos állandóságára utal. A konzisztens magatartású nevelőre számítani lehet. Csak a megfelelő önbizalommal, önértéktudattal rendelkező, viszonylag kiforrott személyiség mer és képes következetesen viselkedni nevelő munkájában.
- HEIDER-t az érdekelte, milyen konzisztenciák vannak jelen abban, ahogyan az emberek más emberekhez és a környezethez való viszonyukat látják.
- **A viszonyok két típusát különböztette meg:**
  - Kiegyensúlyozott
  - Kiegyensúlyozatlan (disszonáns - ellentmondásos)

Kommunikációs klíma

- A kommunikációs klíma:
  - A kapcsolatra vonatkozó hangulati tényező
  - Közös „produkció”, s egyben élmény is.
- A kommunikációs üzenet a tartalmi jelentés mellett a **beszélők közötti viszonyra utaló információt** is tartalmaz.
- A kommunikációs klímát leggyakrabban az **elfogadó-elutasító jelzővel írhatjuk le.**
- Kommunikációs klíma éppen annak alapján keletkezik, hogy a kommunikáció során nemcsak gondolatok cseréje történik, hanem **érzelmek kommunikálása is folyik a közreadott tartalommal párhuzamosan**. A mosoly, az érdeklődést és biztatást kifejező szemkontaktus pl. pozitív emocionális klímát teremthet a beszélgetés során.

Nyelvi hátrányos helyzet

- Bizonyított tényként fogadjuk el, hogy **az otthonról hozott nyelvhasználat és az iskolai esélyek között összefüggés van.** Ugyanúgy, ahogy korábban a családban, az iskolában is az **ismeretek átadásának elsődleges eszköze a** nyelv.
- *Bernstein* (1971) úgy véli az egyenlőtlen esélyek gyökerei a nyelvi szocializációban keresendők, hiszen ez az, ami eltérő nyelvhasználatot eredményez. A használt kód a személyiségen belül az érzelmi, értelmi és akarati megnyilvánulások fejlődését is befolyásolja. Mindezek pedig az iskolai sikerességre és pályafutásra kedvezőtlenül hatnak. Elsőként ő fogalmazta meg, hogy az iskolai hátrány folyamatosan újratermelődik bizonyos társadalmi csoportok gyermekeire vonatkozóan.
- Új helyzetekben és újszerű kommunikációs feladatok megoldásakor azokat az ismereteket, készségeket, nyelvhasználati módokat és eszközöket mozgósítja és használja a gyermek, melyek rendelkezésére állnak.
- **Az iskolai esélyeit befolyásolják ezek a meglévő ismeretek**. Magától értetődő, hogy az iskolában, e tekintetben esélyegyenlőtlenség figyelhető meg (*Réger*, 2002). A nyelvi hátrány nyelvi hiányt eredményezhet, ami pedig az oktatás során kedvezőtlen érdemjegyben és tanulási teljesítményben is megnyilvánulhat.

Tanári kérdezés funkciói

- magasabb szintű gondolkodás serkentése
- megértés, ismeretek és készségek ellenőrzése
- figyelem feladatra irányítása
- nemrégen tanultak áttekintése, pontosítása, felidézése, megerősítése
- osztályszervezés, csendesítés, figyelem a tanárra irányítása

Zárt kérdések jellemzői

- **Előnyei:** jól irányíthatóak, gyors, célirányos válasz kapható, hatékonyabb a konkrétumok felfedése, részleges elfogadások érhetők el.
- **Hátrányai:** akadályozzák a természetes beszélgetést, személytelenné válhat a beszélgetés, uralkodást fejezhetünk ki vele, túl gyors igen vagy nem válasz érkezhet.

A nyílt kérdések jellemzői

- **Hátrányai:** kevésbé irányítható beszélgetés, hosszúra nyúlhat, a beszélgetőtárs eltérően is válaszolhat, kritikát kelthet, váratlan ellenállásba ütközhetünk.
- **Előnyei:** Párbeszédes forma, érdeklődést fejez ki, nincs nyomásgyakorlás, bevonja a beszélgetőtársat, nyílt, természetes légkör, bizalmat és szimpátiát kelt, további igények derülhetnek ki, részletesebb információ derülhet ki.

Kérdezzünk!

- A kérdéssel nemcsak kérdezni, hanem közölni, felszólítani, töprengeni, meggyőzni, magyarázni is lehet.
- Az érthető tanításnak meghatározó komponense a megfelelő tanári kérdés.
- A jó kérdés értékes lehet. **Képes a tudásszint felmérésére, a hiányosságok felderítésére, aktivizál, fejlődik a nyelvi kultúra, s ami nagyon lényeges, hogy erősíti a személyes kapcsolatot**.