



OTF OKTATÁSKUTATÓ,
TANÁCSADÓ ÉS FEJLESZTŐ BT.
BEMUTATJA



OKTATÁSKUTATÓ
TANÁCSADÓ
FEJLESZTŐ

Az innováció humánaspektusai:

Tárgyalástechnika

üzleti kommunikáció

4. Non-verbális kommunikáció

Dr. Mészáros Attila



A Gutenberg galaxis



Fotográfia



A közlekedés fejlődése új kommunikációs igényeket gerjeszt



kommunikáció az emberek közötti kapcsolatteremtés formája.
Ismeretek, gondolatok, érzések átadását teszi lehetővé.



Az emberi kommunikáció fajtái

- **Verbális kommunikáció** a beszéd és az írás.
- A **vokális kommunikáció** a verbális kommunikációba van kódolva, az alatt.
- A **non-verbális kommunikáció** a nem szavakkal való közlés, a nem szándékos és nem tudatos közlésmód.

A **testbeszéd** körébe tartozó sokféle testtartás, gesztus, tekintet sok mindent elárul az emberről, gyakran sokkal többet, mint amennyit szeretnénk megmutatni magunkból.



Az emberi kommunikáció fajtái

- Röviden megfogalmazva: a testbeszéd egy közvetítő tényező az emberi kommunikáció eszköztárában.
- Az ember minden szituációban kommunikál.
- Kommunikációnk állandó változásban van.
- A kommunikációs készségünket akaratlanul is fejlesztjük az életünk végéig, mégis akkor hatékonyabb ez a fejlesztő munka, ha tudatosan végezzük.
- Kommunikáció a közlés bármelyik formája, de kommunikáció a mély hallgatás is.





Mi is az a testbeszéd?

- Alapvetően szét kell választani a közvetlen és a közvetett kommunikációt.
- A közvetlen kommunikációnak feltétele, hogy az érintettek egy időben egy helyen tartózkodjanak.
- Közvetett kommunikációról akkor beszélünk, ha az érintettek egy időben nincsenek jelen.
- Közvetett kommunikáció a levél, a telefon, az e-mail, a chat. A közvetlen kommunikáció eszköztárát alkotják: a verbális és a non-verbális elemek.
- A non-verbális kommunikáció kódrendszer a mimika, a mozgás, a testtartás, a gesztusok, a térköz, az öltözködés jelzéseiből tevődik össze.



Non-verbális kommunikáció

- A szóbeli üzenetek a személyközi kommunikációnak csak egy kis részét alkotják.
- Ez a képesség, mint a többi képesség is (pl.: írás, olvasás, számolás stb.) tanulás útján alakul ki.
- a non-verbális jelzéseket többnyire gyorsabban tudjuk felfogni, illetve továbbítani a másik személy számára.
- A non-verbális üzenetek nem tudatosak,
- a non-verbális üzenetek fontos szerepet játszanak a társas életben, a vonzalmak és más személyes kapcsolatok kialakulásában, illetve az érzelmi állapotok kommunikációjában.



A non-verbális kommunikáció jellemzői

- A non-verbális kommunikációban, tehát a verbális kommunikációval ellentétben nincs egyetemes jelrendszer.
- A non-verbális kommunikációból teljesen hiányzik a tudatos szándék.



A non-verbális kommunikáció funkciói

- A legtöbb köznapi, mindennapi érintkezésben a verbális és non-verbális üzeneteket közösen használjuk
- Azonban, ezeket különböző célokkal.
- Általában a kettő egymásra épül. (Például a hangszínünk és a hangsúlyunk igen nagy szerepet játszik abban, hogyan is beszélünk.)
- A non-verbális jelzéseknek öt főbb funkciója van:
 - A társas helyzet kezelése
 - Az Én bemutatása
 - Érzelmi állapotok kommunikációja
 - Az attitűdök kommunikációja
 - A kommunikációs szerepmódosítás (Csatornavezérlés)



A társas helyzet kezelése

- Folyamatosan jelezniük kell, jelzéseket kell küldeniük a partnerük felé.
- Bármilyen legyen a beszélgetés témája (pl.: szépségápolás, bevásárlás, politikai helyzet, munkanélküliség, stb.) jelezniük kell a pozitív, vagy negatív reakciókat az általa közöltekkel kapcsolatban, jelezniük kell továbbá érdeklődésüket, kívánságukat, hogy a beszélgetésük zökkenőmentesen zajlódjon le.
- Tehát amikor két ember, személy kontaktusba kerül egymással, akkor a beszélgetésüket a non-verbális üzenetek irányítják, támogatják.
- Ezek a jelzések nagyon fontosak, mert ezekből következtetéseket lehet levonni.



Az Én bemutatása

- Valamennyi társas interakciónak lényeges jellemzője, hogy önbecsülésünk és énképünk milyen módon kerül terítékre.
- Az új partnerekben ki kell alakítanunk, a régiekben pedig fenn kell tartanunk azt a képet, amely saját magunkról alakítottunk ki.
- Ez a feladat igen nehéz.
- Az első találkozásnál, tehát még az ismeretlen személynek nem mutatkozhatunk be úgy, hogy milyen rendesek, okosak, precízek, stb. vagyunk.

Azonban a non-verbális kommunikáció segítségével, már az első alkalommal sokat megtudhat rólunk a másik személy, illetve mi is róla!



- Egyes verbális jelzések, mint például az arckifejezések, az érzelmi állapotokról szóló információk erősen specializált
- Az érzelmekre vonatkozóan a verbális üzenetek nemcsak lassabbak, de gyakran homályosak is.
- Olyan érzelmeket, mint a boldogság, az öröm, a félelem, a szorongás, az undor stb. az arckifejezéseken kívül, non-verbális módon is kifejezhetjük tekintettel, gesztusokkal, testtartással.
- Az ilyen érzelmi üzenetek értelmezésének képessége egyénenként változó.



Az attitűdök kommunikációja

- Általában a legtöbb tartós attitűdöt mind verbálisan, mind non-verbálisan ki lehet fejezni.
- A társas érintkezésben sok egyéb attitűdöt, különösen azokat, amelyek ideiglenesek és a pillanattal változnak, kizárólag non-verbális kommunikációs csatornákon közlünk.



A testbeszéd

- Az ember nem csak szavakkal kommunikál.
- A nyelvi jeleken kívül másokat is használ: mozog az arca, a keze, a teste.
- Az ember arca a legmozgékonyabb és így a legkifejezőbb az állatvilágban.
- A kezünket akkor is mozgatjuk beszéd közben, ha telefonálunk, és a másik nem látja.
- Vannak népek, amelyek annyira mozgatják kezüket beszéd közben, hogy azzal csúfolják őket, hogy lekötözött kézzel nem is tudnának beszélni. De nemcsak a kéz ad jelzéseket, hanem az egész test, a karok és a láb is.



A testbeszéd

-Tipikus a kifejezések:

„hűvös angolok”

„forróvérű spanyolok” és „mindig udvarias japánok”?

Mindenki azonnal fel tudja idézni őket a tartózkodó kimértséggükkel vagy a hatalmas gesztikulációjukkal vagy akár a mindig mosolygós meghajlásukkal, pedig csak a testbeszédjük alapjait értelmezzük.



A kommunikációs szerepmódosítás (Csatornavezérlés)

- A társas helyzetek kezelésének sajátos oldala annak irányítása, hogy ki beszéljen, mennyi ideig, és ki legyen a következő megszólaló.
- A korlátozott források hatékony kihasználása érdekében a beszélőváltásnak erősen koordináltnak kell lennie, hogy minél kisebb legyen a veszteség.
- A csatornavezérlés a non-verbális jelzéseknek a verbális csatorna ellenőrzésében betöltött funkciójára utal.



A non-verbális üzenetek - Mimika

- A **mimika** (*mimika*: görög eredetű szó, jelentése: az arcizmoknak és a kezeknek az átélt érzéseknek és hangulatoknak megfelelő mozgása, illetve mozgatása) az érzelmi viszonyok tükröződése az arcon, az arcizmmainak mozgása által.
- Ezek az érzelmek valamit kifejeznek, minősítenek.
- Így a mimikának jelentős szerepe van a kommunikációban.
- A mimika nagy része a kommunikációs folyamatban nem tudatos szinten jelenik meg, többnyire a verbális jelentést tartalmat kíséri, egybeolvad vele.





A non-verbális üzenetek - Mimika

- Sajnos nagyon sokszor a mimikai jelekre nem is figyelünk eléggé.
- Különböző vizsgálatok elvégzése után megfigyelték, hogy az arcon az érzelmek kifejezésében a szemnek, a szemöldöknek és a szájnak van szerepe, de az orrnak nincs. (Pl.: a szemöldök összevonása a szigort jelenti; a száj elhúzása, a nem tetszés kifejezője; a nyelv kinyújtása csúfolódást jelent; a pupilla a saját izgalmi állapotunkról sokat elárul, ugyanis heves érzelmi hatásokra kitágul).



A non-verbális üzenetek - Tekintet

- A **tekintet** a kommunikációs folyamatban szabályozó szerepet játszik, visszajelzést ad a befogadóról, a megértésről, a témához, a másik személyhez való érzelmi viszonyról.
- A tekintettel foglalkozó kutatók megállapították, hogy a tekintet a kommunikációs folyamatban többnyire öntudatlan, de a különböző társadalmi viszonyokban megszabott lehet az iránya és a tartalma (Pl.: bizonyos társadalmakban (araboknál), nők társas helyzetekben idegen férfira nem nézhetnek, *szemérmesen* kell viselkedniük).
- A hosszas rátekintés valakire a kapcsolatteremtés, a kapcsolatfelvétel szerepét is betöltheti.



A non-verbális üzenetek - Tekintet

- A tekintet szerepe kultúránként is változik, ezeket tapasztalatok is bizonyítják. (Pl.: a japánoknál a beszélgetés közben a szem helyett inkább a nyakat figyelik).
- Ha valaki számunkra ismeretlen, idegen, akkor a szemkontaktus nagyon kicsi.
- Azt is meg lehet figyelni, hogy ha ismeretlen emberekkel kényszerülünk zárt térben (vonat, metró, lift, busz) együtt lenni, akkor minél közelebb kerülünk egymáshoz annál inkább kevesebb lesz a szemkontaktus.
- A tekintet, - mint a többi non-verbális csatorna -, nem értelmezhető külön. A csatornák közül a legszorosabban a mimikával függ össze.

Feladat:

4 ember egyszerre álljon fel a helyéről!



A non-verbális üzenetek - Gesztus

Gesztus: (*gestus*: latin eredetű szó, jelentése:

1. taglejtés, kézmozdulat.

2. Megnyilatkozás, tett valaki irányába)

Ezek a jelzések feltűnőbbek, mint a mimika, a tekintet, mert itt a mozgás az egész testre is kiterjedhet.





A non-verbális üzenetek - Gesztus

- A fej gesztusai többnyire jól elkülöníthető, világosan értelmezhető jelek. (Pl.: a fej oldalirányú mozgása bizonytalanságot; a lehajtott fej bűntudatot, szomorúságot fejezhet ki).
- A kéz gesztusai nagyon sokféle jelentést hordozhatnak. Ezek többnyire együtt jelentkeznek a kar mozgásával, de a kéz beszédét az ujjak mozgása teszi lehetővé. A kézről lehet a legjobban leolvasni a feszültséget. A kéz gesztusai közül nagyon sok a tanult, ősi kulturális eredetű.
- A kéz gesztusaival hívhatunk, elutasíthatunk, tiltakozhatunk, könyöröghetünk, köszönhetünk is.



A non-verbális üzenetek - Gesztus

- Az arc és a kéz együttesének is sok jelentése lehet. A kultúrák többsége nem tiltja meg a gesztikulációt, de van, ahol erősen visszaszorítják.
- Sokszor megfigyelhetjük, hogy a gesztikuláció csökkentésére vagy a zavar leleplezésére az emberek tárgyakat emelnek be a kommunikációba. Ilyen lehet a dohányzás, a körömrágás, vagy valamivel való *babrálás*.



A non-verbális üzenetek - Gesztus

- Az **érintés** az egyik legfontosabb non-verbális jelzés. A férfiak és a nők eltérően reagálnak egy és ugyanarra az érintésre.
- Az érintéshez hasonlóan a **szaganyagok**nak is lehet kommunikációs szerepe. Az illatok jelentősége az európai kultúrákban nem nagy, de az arab kultúrkörben igen fontos.



A non-verbális üzenetek - Gesztus

- A **testtartás** a test álló vagy ülő helyzetével, a beszéd közbeni mozgásával foglalkozik. A test mozgása a kommunikáció alatt többnyire tudatlan, hacsak valami miatt nem figyelünk rá.
- A testtartásból is nagyon sok mindenre következtethetünk.
- Ha érdekel a téma, a partner, akkor teljes testünkkel a másik felé fordulunk (*a testünk* is figyeli egymást).
- A test tartása az érzelmi állapotra is utalhat, például, ha valaki boldog, akkor kihúzza magát, ha viszont szomorú, akkor összehúzza magát.



A non-verbális üzenetek - Gesztus

- Emblémák:** Több kutatás folyamán kerültek összefüggésbe a non-verbális jelekkel, a külsővel összefüggő, a külsőre utaló szignálok. Ez elsősorban a ruha, az öltözködés, a hajviselet, és a test különböző díszei, jelvények, vagy jelvény értékű tárgyak.
- A **ruha** sokat elárul a viselőjéről, a hovatartozásáról, a foglalkozásáról, családi állapotáról.
- A **hajnak**, mint szignálnak régen nagyobb szerepe volt, mint napjainkban.
- A **bajusz és a szakáll** a férfiak külön *dísz*e, emblémaként ez is hordozhat jelentést.
- Ezekon kívül még sok olyan külső jegy van, ami a partnerről még fontos információkat adhat. Ilyen lehet az ékszer, a jelvények, a smink, vagy akár még a tetoválás is.



Feladat:

Írjatok össze:

A, olyan gesztusokat, amit nem szabad a vezetőnél elkövetni

B, Amit el lehet követni

C, olyan gesztusokat, amit nem szabad a beosztott előtt elkövetni

D, Amit el lehet követni

Megoldási idő: 10 perc



Árulkodó testbeszéd

- Amikor valakivel beszélünk vagy valakit hallgatunk, nemcsak a szavait figyeljük hanem az egész embert.
- Ha összhang van a szavak és a testbeszéd között, akkor az illető hitelesnek tűnik, ha nincs összhang, alakoskodónak.

Figyeljünk a lábra!

- Mindenki igyekszik leplezni az idegességét.
- Ha a láb és a lábfej folyamatosan mozog, ha himbáló a lábfejtartás, vagy éppen a beszélgető lábai folyamatosan az ajtó felé fordulnak, akkor rejtett stresszel állunk szemben.





Árulkodó testbeszéd

- Figyeljünk az apró jelekre!
- Vannak apró jelek, amelyekből már az is lemérhető, hogy az előadó mennyire figyel a testével is sugalmazott információkra.
- Ilyen például ha ujjait egymással összeillesztve, szinte gömböt formálva velük, koncentrálni egy-egy kérdés megválaszolására előtt. Ez jó benyomást kelthet, az előadó megfontolt embernek tűnhet.
- És tudnunk kell azt, hogy létezik egy „varázslat” is: ez pedig a mosoly.
- Ha valaki beszélgetés közben hirtelen a szája elé, az ajkához emeli a kezét, jelezheti a döntésképtelenséget, a bizonytalanságot is.



- A testbeszéd vagyis a metakommunikáció többet árul el minden szónál.
- A testbeszéd ismerete segíthet bennünket annak eldöntésében, hogy felismerjük, hogy:
 - igazat mond-e a másik, vagy sem;
 - barátságosan közelít-e hozzánk a másik, vagy sem;
 - a megtévesztés céljával küldött, hamis jeleket és küldőjük igazi üzenetét.



-Hogyan ismerjük fel, hogy a másik igazat mond-e, vagy sem? Ennek többféle módja lehet:

- **Szájeltakarás:** A felnőtt már megpróbálja elfojtani ezt a gesztust: a kéz elindul a száj felé, de megtorpan és elterelődik, mintha pl. csak legyet hessentettünk volna el, megigazítottuk volna ruhánkat, stb.
- **Tenyérgesztusok.** Hazugság esetén kevésbé szembeszökőek, a kéz egésze takart, illetve a tenyér ritkán látható.
- **A szem-kontaktus kerülése.** Félrenézés, esetleg a szem takarása, pl. szemdörzsöléssel.
- **Gallérhúzogató.** Mivel a hazugság közben a bőr fiziológiai állapota megváltozhat, sok esetben *több levegő* kell, illetve meg kell érintenie a hazudónak a nyaktáját a kellemetlen érzés mérséklésére.
- **Mikrojelek:** pl. a szemöldök apró felvonása, a száj szögletének apró rándulása, a pupilla apró beszűkülése.





Fej

Bólintás: egyetértés, bátorítás

Fejrázás: ellenérzés, nemtetszés

Fej félredöntése: érdeklődés

Fej leeresztése: depresszió, behódolás, elmélkedés

Fejrángatás: hiúság, szexuális felhívás

Fejtámasztás: fáradtság, unalom



Haj

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

Száj

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



Szemek

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



Áll

Áll simogatása: mély gondolkodás, csodálat

Áll dörzsölgetése: kétségek

Álltámasztás: mély gondolkodás

Állkapocs előreállása: agresszió, védekezés

Állkapocs nyakba húzása: szűkszavúság,
önbizalomhiány



Karok és kezek

- Karba tett kezek:** védekezés, bizonytalanság
 - Összeszorított ököl:** ellenségeskedés, agresszió
 - Hátratett 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



Lábak

- Lábak keresztezése a térdnél:** védekezés, negatív gondolatok
- Lábak keresztezése álló helyzetben:** védekezés, negatív gondolatok
- Lábdörzsölgetés:** idegesség, kényelmetlenség
- „Vigyázzba állás”:** alárendeltség, nagyfokú tisztelet
- Lábfejek valakire mutatnak:** érdeklődés a személy iránt



A testtartás

- A testtartás szorosan kapcsolódik a kéz mozgásaihoz.
- Kommunikációs jelentősége van annak is, hogy a két beszélgető ember milyen távolságra van egymástól.
- A kommunikáció során kialakított távolságot befolyásolja az ember kulturális háttere, a partneréhez fűződő viszonya, valamint a közös cselekvés milyensége.
- A távolságot zónákra osztjuk, így megkülönböztetünk intim, személyes, társadalmi, valamint nyilvános zónát.





A megjelenés

- A megjelenés elemei is fontos részei a kommunikációnak.
- Az öltözék, a hajviselet, a kiegészítők, jelvények, vagy az egyenruha egyértelmű információt ad a szóbeli közlés mellé, viselőjéről.
- Megjelenésünket nagyrészt tudatosan választjuk meg, öltözködésünk jellemző ránk.
- Jelzések, amelyek egyéniségünkre, stílusunkra, hangulatunkra, lelkiállapotunkra utalnak.





Megjelenés

Feladat:

Milyen megjelenési forma - testtartás ajánlott?

- Vezető előtt,
- Konferencián,
- Állásinterjún,
- Céges buliban (vezetőnek-beosztottnak),
- Munkában (irodai),
- Ha rossz napom van,
- Új munkahelyen,
- Amikor a céget képviseled, bemutatod,
- Egyéb helyzetekben – ötletek....? 😊

Megoldási idő: 15 perc



OTF OKTATÁSKUTATÓ,
TANÁCSADÓ ÉS FEJLESZTŐ BT.



OKTATÁSKUTATÓ
TANÁCSADÓ
FEJLESZTŐ

INFO@OKTATASKUTATO.HU

Köszönjük a figyelmet!

Dr. Mészáros Attila

meszaros@oktataskutato.hu