Kommunikációelmélet

VII. előadás

A nem verbális kommunikáció általános jellemzői

Palo Alto-i iskola

*A kommunikáció szükségszerűen **többcsatornás** és többszintű.*

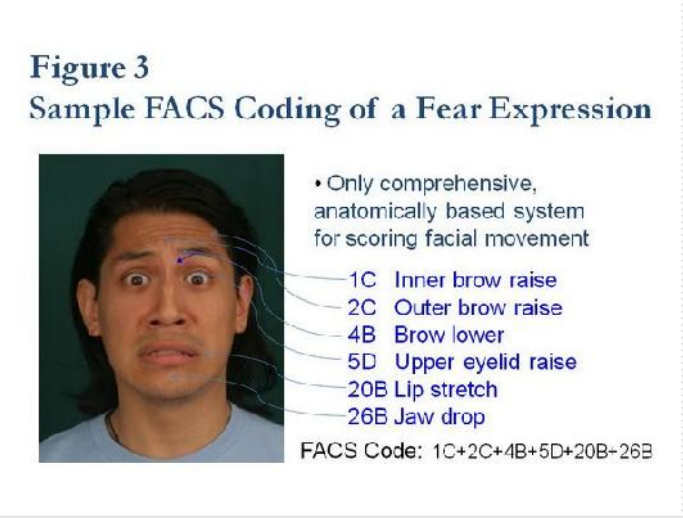
*A kommunikáció **digitális** és **analógiás** rendszerek által jut kifejezésre.*

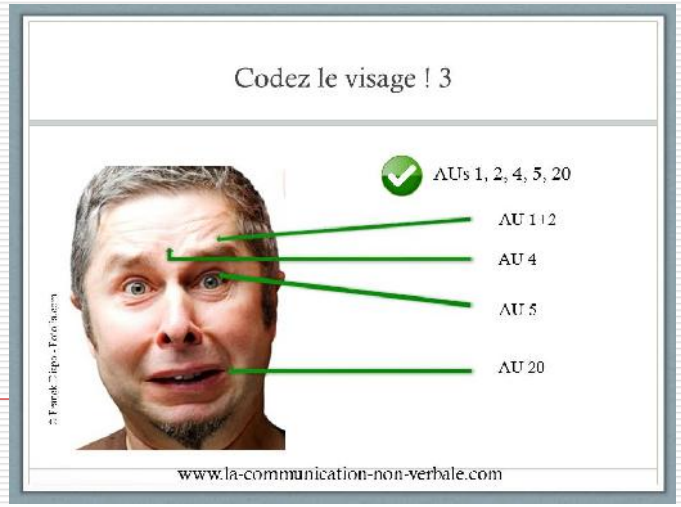
verbális és nem verbális jelek által

A NEM VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ LEGVITATOTTABB KÉRDÉSEI

UNIVERZÁLIS VAGY KULTÚRAFÜGGŐ?

Univerzális: *etológusok* és a *pszichológusok* szerint a nem verbális kommunikáció mozgásos mintái a törzsfejlődés során alakultak ki és genetikusan öröklődnek (pl. az ijedtség jele az arcon)





Univerzális vagy kultúrafüggő?

Kultúrafüggő: *antropológusok, nyelvészek, szociológusok* szerint egy kultúra gesztusrendszere egyedi, csak az adott kultúrára jellemző. A nem verbális jelrendszer a szociális szimbolizáció révén telik meg jelentéssel, és a társadalmi tanulás útján hagyományozódik át.

-Buono!
-Jó! Ízlik!

-Perfetto!
-Tökéletes!

-Per favore!
-Kérlek!

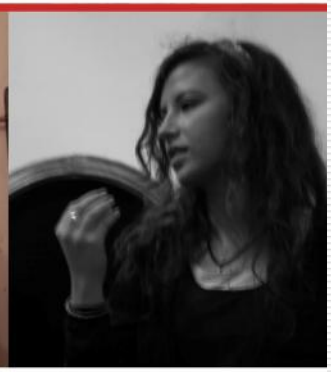
-Cosí cosí!
-Úgy-úgy!

-Che me ne importa!
-Bánom is én!

Non significa nulla.
Nem jelent semmit.

-Boh?!
-Ki tudja?!

-Vattene!
-Hess!



-Che c'é?!
-Mi van?!

„Kényes jelek”

A felfelé tartott hüvelykujj: ókori Róma arénáiban a gladiátor életben maradását jelezte. Az USA-ban, Angliában, Ausztráliában, Egyiptomban, Izraelben és Európa nagy részén pozitív jelentést hordoz: „OK. Gyerünk! Menni fog!”, míg az arab országok többségében (pl. Irán), Thaiföldön, Olasz- és Görögországban trágár szexuális utalás.

A mutató és hüvelykujjal képzett kör az USA-ban és Európában OK-t, az étkezés során az étel dicséretét, Japánban a pénzt jelenti, míg Tunéziában életellenes erőszakos cselekedet beígérést jelzi, Francia- és Németországban, illetve Latin Amerika területén pedig vulgáris sértésnek veszik.

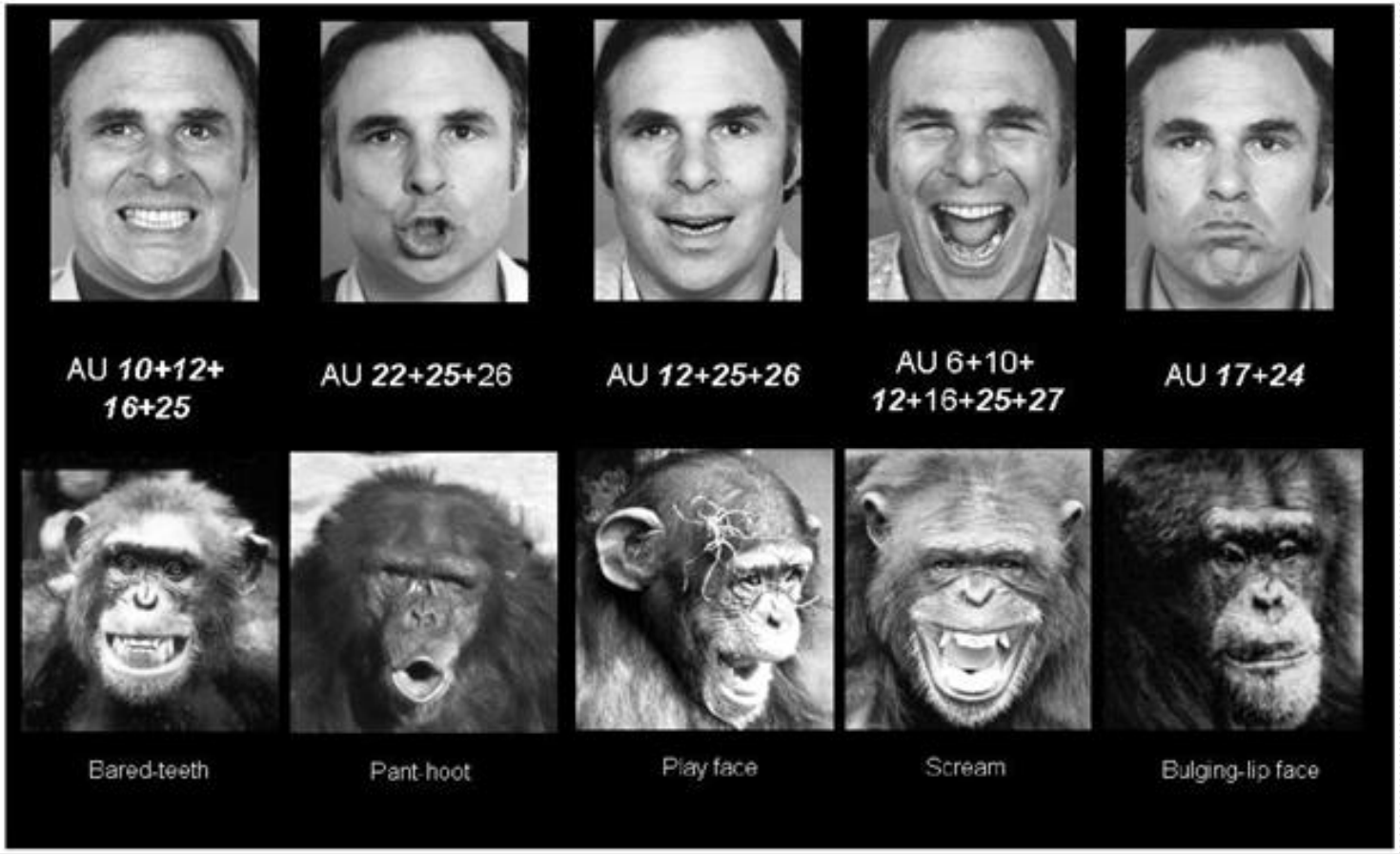
„Kényes jelek”

A felfelé mutatott tárt ujjú tenyér az USA-ban és Angliában azt jelzi: add ide, addig Chilében lehülyézést, a görögöknél obszcén gesztust jelent.

A mutató és kisujjal formált szarv átok elleni védelmet, illetve a rock szeretetét üzeni Angliában és pl. Magyarországon, míg az olaszoknál és a mediterrán országokban, Kuba és Brazília tájain felszarvazottságot és szexuálist sértést jelez.

A homlok érintése Indiában az elnézéskérés, Amerikában a „nem emlék-szem” jele, addig a magyarokhoz hasonlóan a németek, hollandok, oroszok és a csehek a másik ember csekély szellemi képességeit méltatják vele.

Csak az emberre jellemző?



Mely típusú üzenetek továbbítására alkalmasak?

A **nem verbális kommunikációval** jobban, meggyőzőbben átadhatók az érzelmek, a különféle attitűdök.

A **verbális kommunikáció** alkalmasabb a kognitív tartalmak továbbítására. A nem verbális kommunikáció elemei árnyalják vagy kiegészítik a mondanivalót, és tájékoztatnak a beszélő lelkiállapotától, a témához való hozzáállásáról.

A NEM VERBÁLIS VISELKEDÉS VIZSGÁLATA

A jelzések sokféle formában állíthatók elő – **hang, szag, tapintás** stb. – és különböző funkciókat szolgálhatnak (a terület megjelölése, az agresszív szándék közlése vagy csillapítása, a szexuális fogadóképesség jelzése stb.)

Az emberi nem verbális kommunikációban még ennél is fontosabb szerepet játszanak ***az arcon megjelenő érzelmek***. Az arc felismerése, azonosítása, a rajta megjelenő üzenetek kódolása és dekódolása *erős idegrendszeri szabályozás* alatt áll. Emiatt az ember képes arra, hogy az állatvilágban egyedülálló módon *szabályozza arcvonásait és elrejtse érzelmeit*.

Mikor és kinek hasznos a *pókerarc*?

A NEM VERBÁLIS VISELKEDÉS VIZSGÁLATA

Az arckifejezések *idegrendszeri szabályozása* és elfedése megkönnyíti, sőt egyáltalán *lehetővé teszi* a normális társas kapcsolatokat.

Ha ugyanis minden állapotunk és szándékunk az arcunkra lenne írva nagy feszültséget és emocionális stresszt róna ránk.

Ehelyett általában úgy viselkedünk, amikor ismeretlen emberekkel találkozunk, hogy maszkírozzuk érzelmeinket, elrejtjük negatív tulajdonságainkat, miközben igyekszünk mindent megtudni a másikról.

A nonverbális cselekvés funkciói

paraszintaktikai (pl. beszédtagoló gesztusok)

parapragmatikai (a nyelvhasználó szándékáról tájékoztat)

paraszemantikai (a közlés tartalmára vonatkozik)

A funkciók kulturálisan meghatározott viszony függvényei.

A NEM VERBÁLIS ÜZENETEK FUNKCIÓI (DEVITO)

1. *Hangsúlyozzák* a verbális üzenetek egyes részeit, például a hangsúllyal való kiemeléssel.
2. Árnyalatokkal *egészítik ki*, például egy elismerő mosollyal. ***PARASZINTAKTIKAI***

3. Szándékosan *ellentmondanak* a verbális üzenetet tartalmának, például kacsintással jelezve a hazugság tényét. ***PARAPRAGMATIKAI***

4. Megismétlik, *alátámasztják* a verbális üzenetet, például a „Menj el!” felszólítást kézzel mutatva erősítik.

5. Ellenőrzik, *irányítják* a verbális üzenetátadást, például előre dőlő testhelyzettel kimutatva az érdeklődést.

6. *Helyettesítik* a verbális kommunikációt, pl. az OK jelzés helyett vagy a stoppoláskor használt gesztus.

PARASZEMANTIKAI

A nem verbális jelzések típusai (Paul Ekman)

érzelemnyilvánítás

illusztrátor

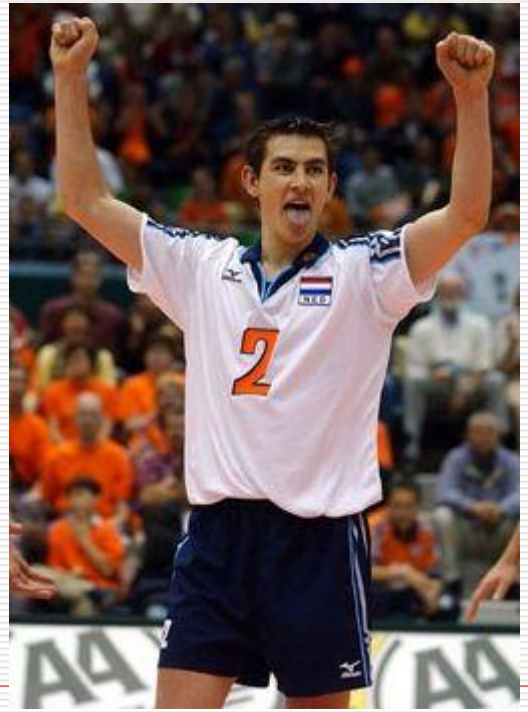
regulátor (szabályozók)

embléma

adapter

érzelemnyilvánítás

Feladata az érzelmi jelentés továbbítása, kifejezése.



illusztrátor

Ezek a jelzések csak kísérik, kiegészítik a verbális kommunikációt. Kevésbé kultúraspecifikusak, mint az emblémák, pl. elismerő mosoly, kérdő tekintet.

regulátor

Ezek a beszélgetést irányító, szabályozó gesztusok. A résztvevő felek kommunikációját kontrollálják, pl. felszólíthatnak a kommunikáció folytatására, ismétlésre.

embléma

Olyan nem verbális jelzések, melyek közvetlenül sugallnak jelentést, egyértelműen „lefordíthatóak” a verbális nyelvre: a stoppolás jele, sárgalapot mutató a bíró.

KULTÚRASPECIFIKUSAK!

Kultúraspecifikus emblémák

A mutató és középső ujjal formált V-jel Kanadában és az Egyesült Államokban „victory”, azaz a győzelem jele, míg Angliában, Ausztráliában, Dél-Afrikában és Új-Zélandon trágár szexuális utalás (különösen, ha felénk néző tenyérrel mutatják).

adapter

Ezek a viselkedések arra szolgálnak, hogy a kommunikátor jobban érezze magát az adott szituációban (kényelmesen hátradől a széken, keresztbe teszi a lábát, megvakarja a fejét). A viselkedés szorosabb kontroll alá kerül, mihelyst a társadalmi szféra más területére kerül át a kommunikáció (politikus nem vakarózhat miközben programbeszédet tart).

A NEM VERBÁLIS VISELKEDÉS VIZSGÁLATA

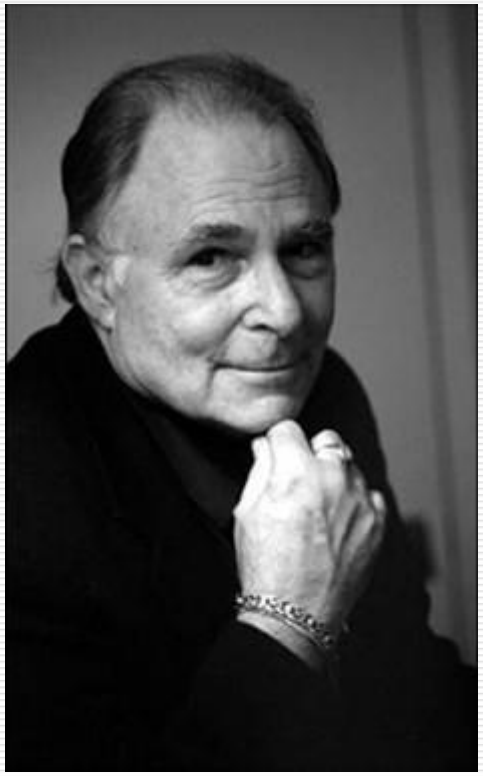
Az összes érzelmet ***alapérzelmekre*** vezetik vissza. Ezeknek a kifejezése és felismerése **kultúrától független**, biológiailag meghatározottak.

Az alapérzelmekből vezetik le a *származtatott érzelmeket.*

Darwin 6 alapérzelmet különített el.

Általában legalább 4, de leggyakrabban általában 7-8 alapérzelmet különböztetnek meg: *öröm, szomorúság, harag, félelem, meglepetés, undor, megvetés, szégyen.*

Paul Ekman és a FACS



- A Kaliforniai Orvosi Egyetem pszichológia-professzora azt vizsgálta, hogyan lehet produkálni az összetett arcmintázatokat.
- Kutatómunkájának egyik eredményeként megtanulta arcizmainak külön-külön történő is mozgatását.
- Munkatársaival azt tisztázták, hogy az egyes arcizmok – amelyekből **23 párral** rendelkezünk – összehúzódása, ill. elernyedése milyen változásokat hoz létre az arcon.

Paul Ekman és a FACS

6 alapérzelmet különít el:

–boldogság (öröm)
–meglepődés
–szomorúság
–düh
–félelem
–undor

Az alapérzelmek Ekman szerint

–boldogság (öröm)
–meglepődés
–szomorúság
–düh
–félelem
–undor

Az alapérzelmek Ekman szerint

Öröm: kívánatos történések, potenciális társ megjelenésének hatására következik be.

Meglepődés: hirtelen új élmény hatására keletkezik.

Szomorúság: szeretett személy elvesztésének hatására keletkezik.

Düh: váratlan akadályoztatottság esetén lép fel (szemben az agresszióval, mely mások szándékos megsértése, előzésére irányuló késztetés).

Félelem: fenyegetettség esetén, nem kívánatos eseménytől miatt való aggódás miatt

Undor: förtelmes látvány hatására keletkezik.

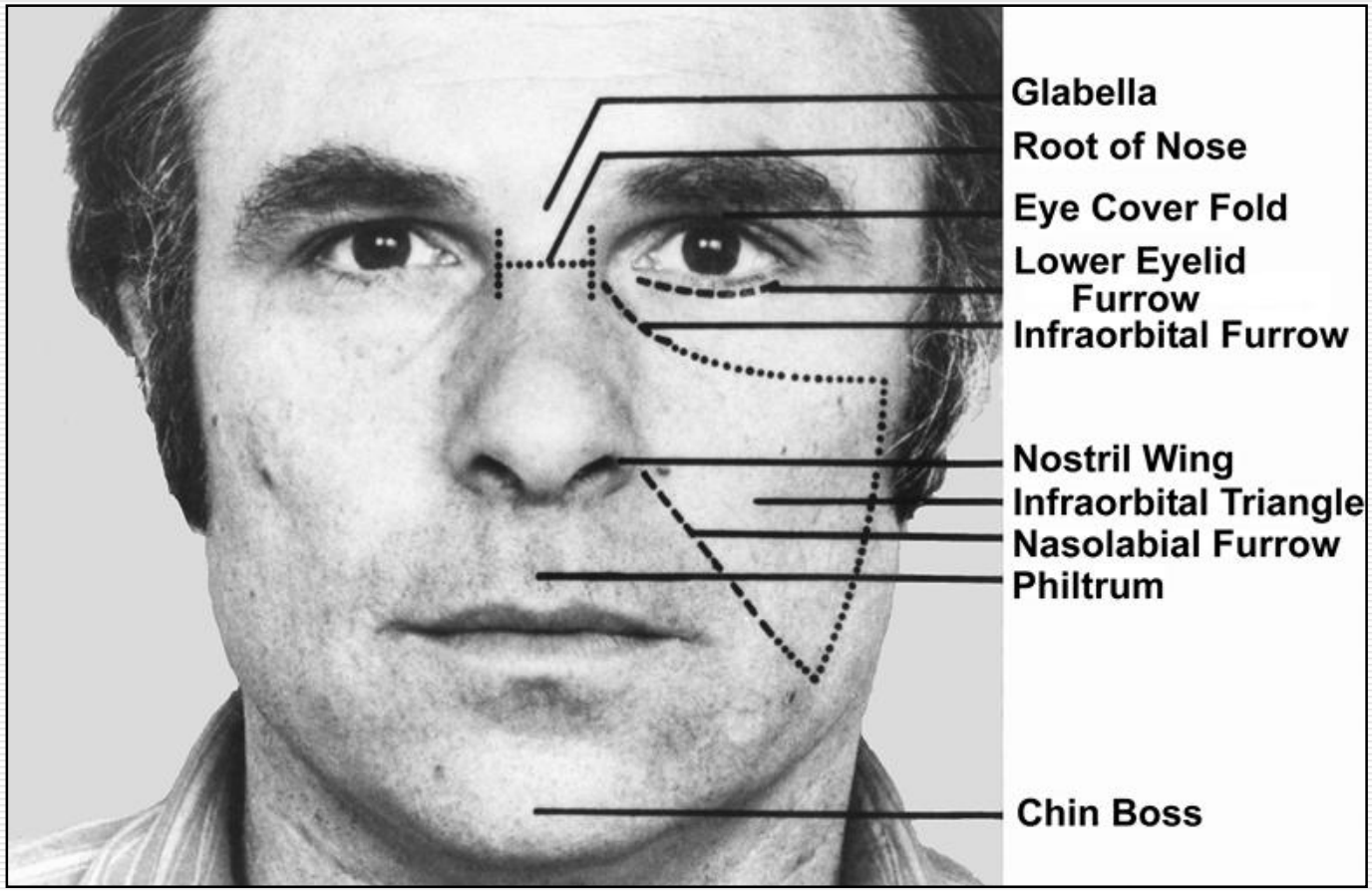
Paul Ekman és a FACS

1978-ra kidolgozta az izmok és a hozzájuk kapcsolódó, az érzelmekre vonatkozó **Arctevékenység-kódoló Rendszert** (*Facial Action Coding System, FACS*) kód-rendszert, amely azt írja le, hogy „milyen izmok, milyen állapotainak, milyen kölcsönhatása állítja elő az arcon azokat a kifejezési formákat, amelyek megfeleltethetők az ember alapvető érzelmeinek és belső állapotainak".

Ekman az arcjegyek és hangjegyek között von párhuzamot, mely szerint *„a FACS-t elsajátítani olyan, mintha a zeneolvasást tanulnánk."*

http://face-and-emotion.com/dataface/facs/manual/TitlePage.html
http://face-and-emotion.com/dataface/facs/manual/Examples.html

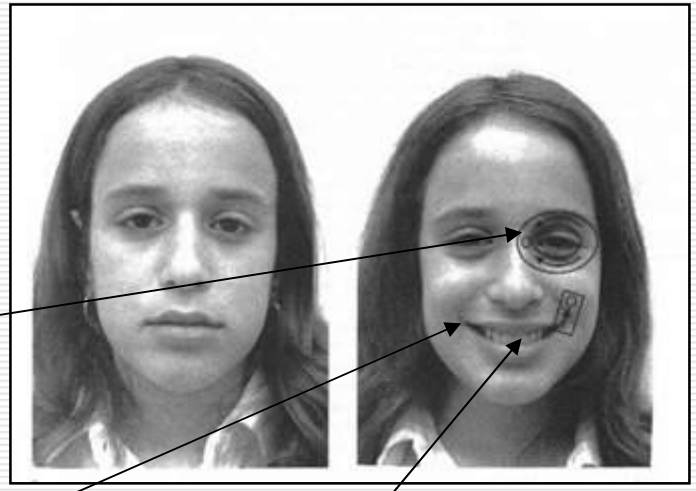
A mimika kialakítását leginkább befolyásoló arcizmok



Mimika kódolása FACS egységek treminusaiban

1. kép: semleges arc
Az izmok lazák

2. kép: „**öröm**”
Kódolása: AU6-AU12-AU25

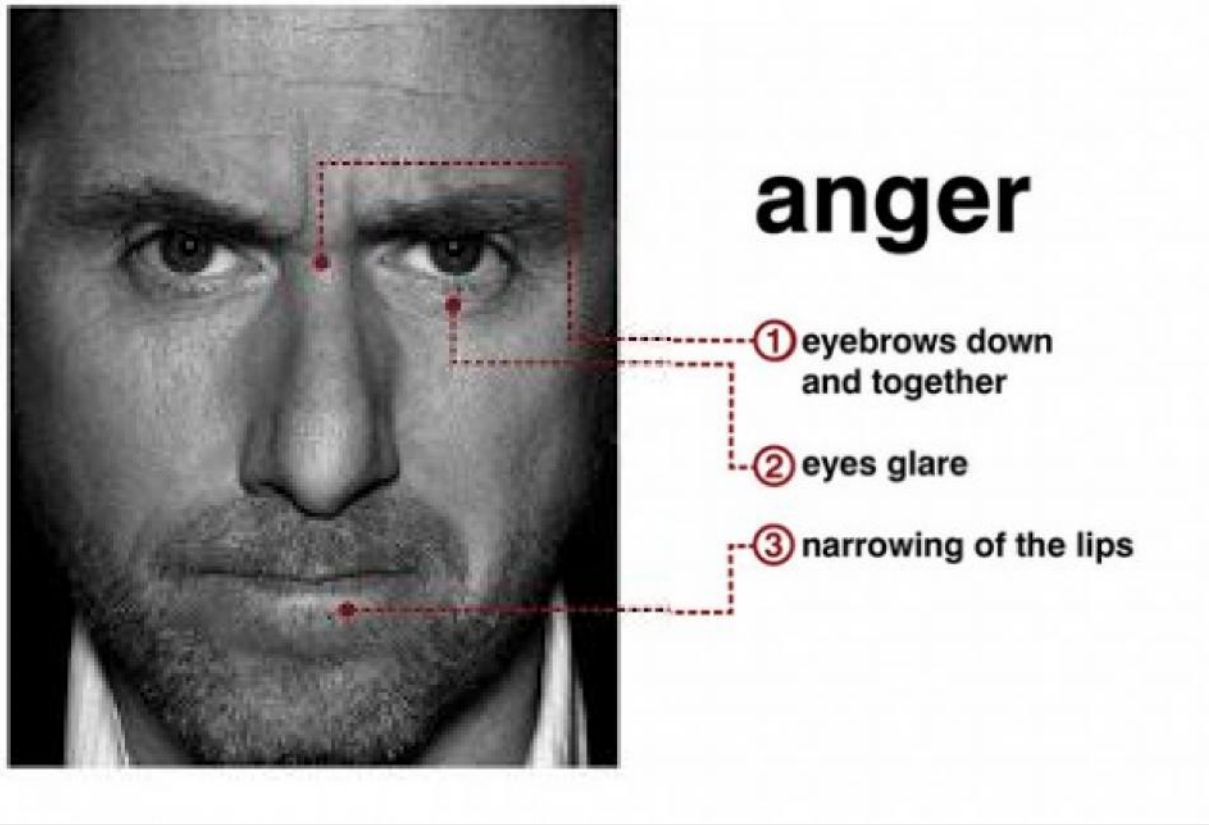


-*Orbicularis oculi* (mindkét szemet körbeveszi, felfelé húzza az orrnyerget)

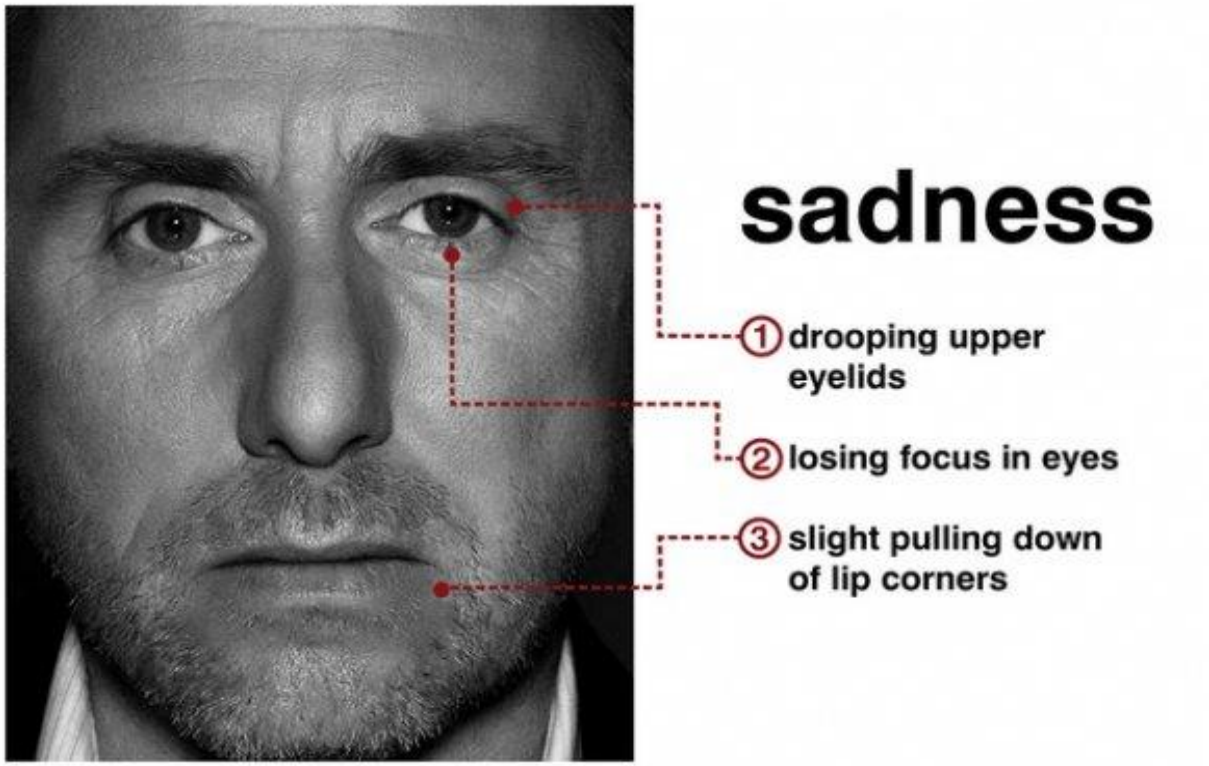
-*Zygomaticus major* (izom, amely felfelé húzza a szájszegletet)

-*Elernyedés*: a száj kinyílt, de a fogak zártak

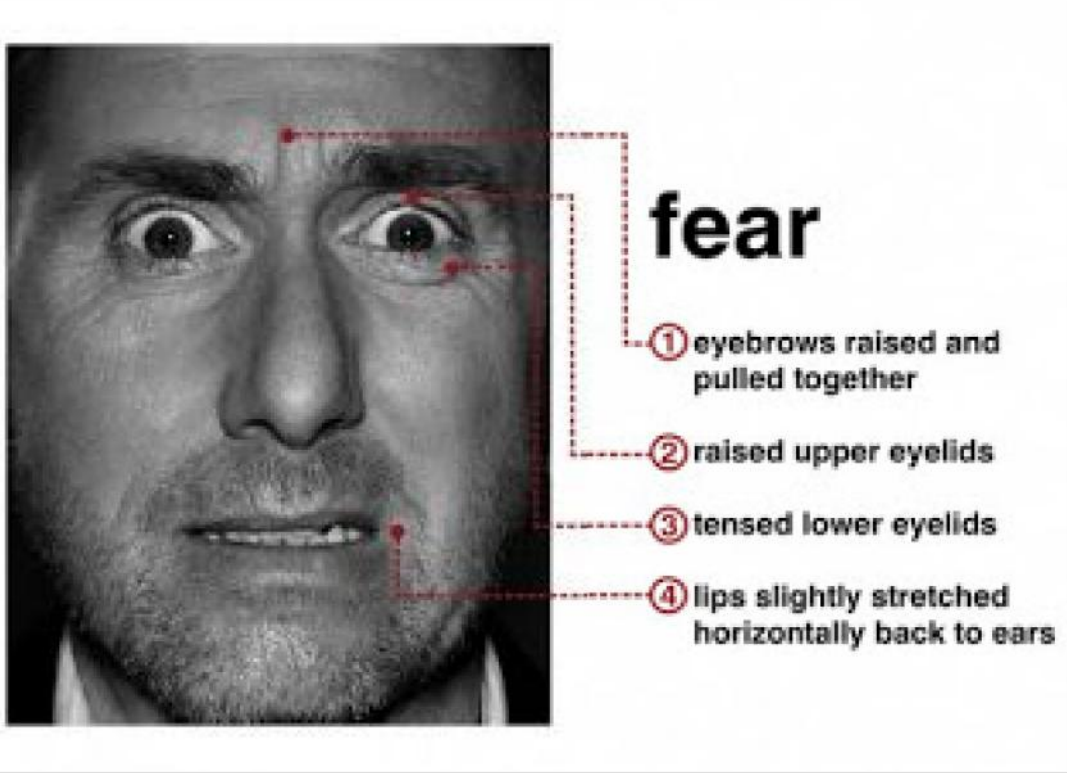
Melyik érzelmet láthatjuk a képen?



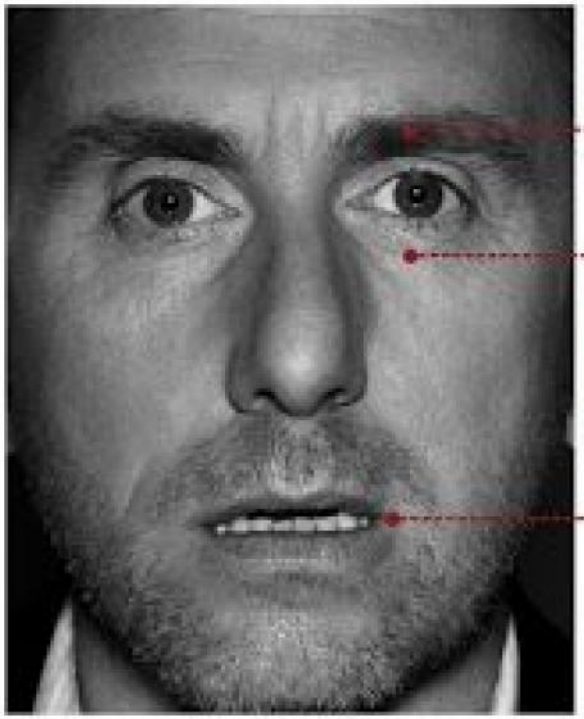
Melyik érzelmet láthatjuk a képen?



Melyik érzelmet láthatjuk a képen?



Melyik érzelmet láthatjuk a képen?



surprise

Lasts for only one second:

1. eyebrows raised
2. eyes widened
3. mouth open

A testbeszéd kutatásának története

A 20-ik század előtt

Charles Darwin – *Az érzelmek kifejezése az embernél és állatnál* kiindulási pontot jelentett a modern kutatók részére

1960-as évek elején kezdték el tanulmányozni

1970-es évek elején

Julius Faast – *A testbeszéd*

a kutatók megfigyeltek és feljegyeztek több mint 1,5 millió különböző nonverbális jelet és szimbólumot.

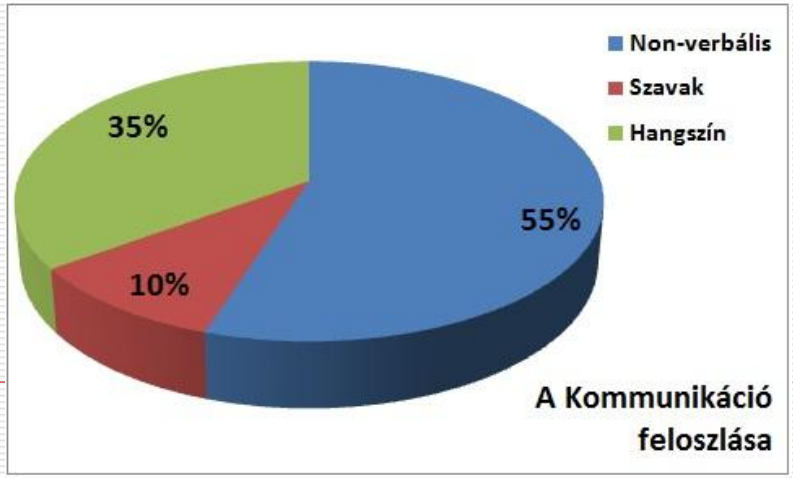
Mehrabian (1972) megfigyelése: az üzeneteknek egy kommunikáció során a következő összetevői vannak:

7% - verbális (kizárólag szavakkal kifejezett közlés)

38% - vokális (a hang kifejező erején alapuló, pl. hangsúly, hanglejtés, tempó, szünet)

55% - nonverbális jelek (gesztusok, mimika, tér-és időbeli helyzet stb.)

A kommunikáció során tehát az információk majdnem 60 %-át a nem szavakkal történő közlés teszi ki.



A TESTBESZÉD ÉRTELMEZÉSE

•Befolyásolja a **társadalmi helyzet**:

–kevésbé iskolázottak több gesztust használnak,
–tekintélyes (vagy magukat tekintélyesnek gondoló) emberek igyekeznek minél kevésbé gesztikulálni.

•**Nemi eltérések** (a nők könnyebben észreveszik az inkongruenciát!)

•**Kulturális eltérések** (Japán!)

> **Montágh Imre:** *a beszéd lehet* ***kongruens*** *és* ***inkongruens****.*
> *A kommunikációnk akkor hiteles, ha a verbális és a nonverbális kommunikációnk összhangban van egymással, mindkettő ugyanazt fejezi ki.*