

A kommunikáció nyelvi és nem nyelvi kifejezőeszközei

A kommunikáció a tájékoztatást, információk cseréjét, közlését jelenti valamilyen erre szolgáló eszköz, jelrendszer segítségével.

Abhoz, hogy a kommunikáció létrejöhessen, több tényezőre van szükség:

- feladó,
- címzett,
- üzenet,
- kód (nyelvi és nem nyelvi kód; közösnyelvűség),
- csatorna,
- beszédhelyzet (szituáció),
- valóság (közös előismeret, előzmények).

A szöveg, a közlemény mindig egy adott beszédhelyzetben hangzik el. Így a kommunikációnak mindig ott és akkor, az adott helyzetben van jelentése. Ebben a jelentésben benne foglaltatik a helyzet külső és belső körülménye, a partnerek viselkedése, a köztük levő kapcsolat (kontaktus), a nyelvi és nem nyelvi jelek.

Az emberi kommunikáció mindig nyelvi (verbális) és nem nyelvi (nonverbális) jelek segítségével történik.

Az újabb vizsgálatok szerint a nyelvi és nem nyelvi megnyilatkozások aránya a kommunikációban 20:80%. A nyelvi üzenetek tehát kb. 20%-ot tesznek ki a közlésfolyamatban, a nem beszédre irányuló jelek pedig 80% jelentést hordoznak a beszélőről. Más vizsgálatok szerint közlésrendszerünk mintegy 55%-a nem verbális. A szóbeli közlést elsősorban információk átadására használjuk. A nem verbális jelek szerepe: tájékoztatás az érzelmi állapotról, visszajelzések közvetítése, a szavakkal mondottak felerősítése, a megnyilatkozás őszinteségének megkérdőjelezése, szavak helyettesítése.

Az emberi kommunikáció nem nyelvi formái:

Szóbeli kommunikációban:

- *Hangjelek.* Mondanivalónk értelmét megerősíthetik vagy módosíthatják a hangos beszéd zenei eszközei: a hangerő, a hangsúly, a hanglejtés, a beszédtempó, a beszéd ritmusa és a beszéd közben tartott szünetek.
- *Tekintet.* A kommunikáció során a kapcsolattartás egyik fő kifejezője a tekintetünk, az, ahogyan a másik ember szemébe nézünk. Szemünk hangulatunkat, érzelmi állapotunkat is tükrözi.
- *Arcjáték.* A kommunikációban az arcjátéknak (idegen szóval mimikának) is kifejező, közlő szerepe van. Az arc jelei, a mosoly, a száj elhúzása, az ajakbiggyesztés, a szemöldök felhúzása szavak nélkül is kifejeznek valamit.
- *Gesztusok.* A fej, a kéz, a kar és a láb mozgásait közös szóval taglejtésnek, idegen szóval gesztusoknak nevezzük. A fejmozdulatok jól elkülöníthető, értelmezhető jelek. A kéz és a kar mozgatai is különféle jelentéseket hordoznak. A köszönés, üdvözlés kísérő gesztusa a kézfogás. A láb gesztusai a többi taglejtéshez hasonlóan ugyancsak üzeneteket hordozhatnak.
- *Testtartás.* Zavaró, ha valaki úgy áll, mint a cövek, de ugyanolyan rossz, ha hintázik, állandóan izeg-mozog. A testtartás utal érzelmi állapotunkra. A testtartás a beszéd, a kapcsolatfelvétel kezdetét jelöli.

- *Térközszabályozás.* A kommunikációban részt vevők közötti távolságot nevezzük térköznek.
- *Ruha, hajviselet, díszek.* A külsőkre jellemző jeleket emblémáknak nevezzük. Ezek mind közölnek rólunk valamit, és szerepük van a kommunikáció folyamatában. A ruha olykor elárulja viselőjének a hovatartozását, a foglalkozását is. A hajnak is lehet jelölő szerepe.
- *A csend.* A csendes kommunikációval, az elhallgatásokkal, a szünetekkel is kifejezhetjük érzéseinket (például szorongásunkat, elbizonytalanodásunkat) vagy a témához és a partnerhez való viszonyunkat (például nem érdekel, amit mond.).

Az írásbeli kommunikációban:

- *Tagolás, elrendezés*
- *Margó*
- *Bekezdés*
- *Sorok*
- *Szótávolság*
- *Betűtípus, szövegkiemelés*
- *Színek*
- *Javítások.*