

Kukorelli Katalin

KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉGFEJLESZTÉS I.

GYAKORLÓKÖNYV

Viselkedésünk rejtett és nyílt területei
Az emberi interakciók pszichológiája
A kommunikáció dramaturgiája
Kommunikációs stratégiák
Emberi és nyelvi játszmák
Retorika



Dunakavics
DUF PRESS

Kukorelli Katalin

KOMMUNIKÁCIÓS

KÉSZSÉGFEJLESZTÉS I.

© Kukorelli Katalin 2015

DUNAÚJVÁROSI FŐISKOLA
www.duf.hu

D=U=F PRESS

Kiadóvezető Németh István

Felelős kiadó András István
Felelős szerkesztő Nemeskéry Artúr

Tördelés Duma Attila
Készült a HTSART nyomdában
Felelős vezető Halász Iván

ISBN 978 963 9915 58 9
ISSN 2415-9808

Kukorelli Katalin

KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉGFEJLESZTÉS I.

GYAKORLÓKÖNYV

Viselkedésünk rejtett és nyílt területei
Az emberi interakciók pszichológiája
A kommunikáció dramaturgiája
Kommunikációs stratégiák
Emberi és nyelvi játszmák
Retorika



Dunakavics
D-U-F PRESS

Dunaújváros, 2015

T
Á
R
S
A
D
A
L
O
M
T
U
D
O
M
Á
N
Y
I

K
Ö
N
Y
V
E
K

1.

Tartalom

Bevezetés	7
1. Viselkedésünk rejtett és nyílt területei	9
2. Az emberi interakciók pszichológiája	12
2.1. Társas alapmotívumok	12
2.2. A self és a személyes kapcsolatok	15
2.3. A személyiség és az énfelnagyítás	20
2.4. A társas valóság aktív értékelése	24
3. A kommunikáció dramaturgiája	27
3.1. Az egyén és a társadalom közötti közvetítések megragadása, szerepek	27
3.2. A kapcsolatok fejlődési lehetőségei	32
3.3. Kommunikációs közösségek	34
4. Kommunikációs stratégiák	37
4.1. A magány elkerülése	37
4.2. A kapcsolatteremtés, a beszélgetés fenntartása	43
4.3. Az aktív hallgatás szerepe a kommunikációban	46
4.4. A visszajelzések és a hálás „csendmegtörő” társalgási témák	49
5. Emberi és nyelvi játszmák, bűntények és hibák a társalgás során	55
6. Retorika	65
6.1. A retorika rövid történeti áttekintése	65
6.2. A beszéd fajtái és részei. Meggyőzés és manipuláció	71
Mellékletek	76

Bevezetés

A *Kommunikációs készségfejlesztés* című tantárgyhoz írt gyakorlókönyv célja, hogy könnyítse a Kommunikáció és Médiatudomány BA és BSc alapszak, valamint az Intézményi kommunikátor, a Televízióműsor-gyártó szakasszisztens, a Médiatechnológus asszisztens és az Audiovizuális szakasszisztens FSZ-szakos hallgatók számára a kommunikációs készségek beazonosítását és továbbfejlesztését. Ezen belül célul tűzi ki az önismeret és a kommunikációs készségfejlesztés problémakörének, módszereinek, technikáinak gyakorlati elsajátítását; a kapcsolatteremtő, együttműködő, kezdeményező, sikerorientált és adekvát nyelvi és nem nyelvi kommunikációs viselkedés kompetenciájának megszerzését. Teszi ezt úgy, hogy betekintést nyújt viselkedésünk rejtett és nyílt területeibe, azaz az emberi interakciók pszichológiájába (társas alapmotívumok). Taglalja a személyes kapcsolatok fejlődésének lehetőségeit, lépéseit, gyakoroltatja a különböző szerepekben való nyelvi és nem nyelvi megnyilvánulások szituációit. Ezáltal felhívja a figyelmet a kommunikáció dramaturgiájára, a szerepekben való megnyilvánulások lehetséges forgatókönyveire. Ismerteti a kommunikációs közösségek fontos szerepét az egyén életében, megtanít bizonyos, a színtéradekvát kommunikációt elősegítő kommunikációs stratégiákra.

Figyelmet szentel a tananyag a retorikának is, hiszen a beszédhelyzetnek megfelelő hatékony kommunikáció érdekében fontos elsajátítani a különbséget a meggyőzés és a manipulálás között.

A gyakorlókönyv hat témakörrel, illetve 15 témával foglalkozik. A tananyag tartalmazza az egy hétre szánt, a gyakorlati feladatok megoldását lehetővé tevő elméleti háttér-tananyagot és a hetente két tanóra alatt feldolgozható konkrét feladatokat is. Minden lecke végén megtalálható az önállóan elvégzendő házi feladat, és az ajánlott irodalom.

A tananyag elsajátíttatása során olyan videofelvételek is segítségül hívhatók, amelyek a tananyag kipróbálása alatt kerültek rögzítésre.

1. Viselkedésünk rejtett és nyílt területei

A KOMMUNIKÁLÓ SZEMÉLY ÉS MÁSOK JELENLÉTE

Az emberi kapcsolatok akarva-akaratlanul kommunikatív természetűek, ami azt jelenti, hogy közösen hozzuk létre, fogadjuk el és értelmezzük a jelentéseket. Verbális üzenetek esetén nyitott és rejtett, azaz csak implikált, vagy szerintünk implikált jelentéseket fedezünk fel, vagy vélünk felfedezni. Jelentéseket tulajdonítunk mindennek (pl. a metakommunikációnak, de a bennünket és másokat körülvevő tárgyaknak is).

A kommunikáció működését azt hisszük értjük, hiszen a mindennapjaink nagy részét kommunikációval töltjük. Azonban nem egyformán kommunikálunk mindenkivel, mindenhol, mindenről, és nem is mindig értik azok, akikkel beszélünk, hogy mit mondunk, miért éppen most és ott mondjuk stb. A kommunikáció működési elvének megértéséhez szükség van alapvető szociálpszichológiai ismeretekre. Először is tisztáznunk kell:

- Mi köze van a szociálpszichológiának a mindennapjainkhoz?
- Mivel járul hozzá a szociálpszichológia a világképünk (ki)alakulásához?
- Milyen fő társas motívumok segítik az emberek együttélését?
- Hogyan alakítja a kultúra ezen alapotívumokat?

A felsoroltakból a fő társas motívumoknak, azaz a viselkedésünk fő „mozgatórugóinak” szentelünk valamivel több figyelmet.

Mielőtt megadnánk a szociálpszichológia meghatározását, nézzük meg annak Csepeli (2006) [1] szerinti tématerületeit:

Társas-szükségletek

A társas élet iránti alapvető, individuálisan megnyilvánuló, de a kollektív tényezők, illetve tudat által meghatározott szükségleteket soroljuk ide. Társak hiányában az ember cselekvéseinek nincs célja, az ember ennek hiányában mind pozitív, mind pedig negatív élményeinek forrását elveszíti. Az alá- és fölérendeltség egyszerre jellemzi a társas létet.

Társas-társadalmi megismerés, értékelés

A társas létből kiszakadt ember világképe és énképe torzul. Az énkép kialakításához elengedhetetlenek az egyén környezetének visszajelzései. Az egyén céljainak elérését segítő eszközök kollektív eredetűek, vagyis a társas környezet társadalmi, történelmi és kulturális tényezők által formált térbe ágyazódik. A célok és eszközök pedig szervesen beépülnek az egyén világra vonatkozó tudásába. E tudás középpontjában az értékek állnak, amelyek a társadalomban élő embert értékelésre készítetik.

[1] Csepeli, Gy. (2006): *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris.

[1] Csepeli, Gy. (2006): *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris.

[2] Fiske T. S. (2006): *Társas alapotívumok*. Budapest: Osiris.

Társas kölcsönhatás és formái

A társas motívumok által ösztönzött személyek közötti kölcsönhatás formáit vizsgálja. Az osztályozás szempontjai:

- a résztvevők száma,
- a részvétel jellege (választott vagy kényszerű),
- a kölcsönhatás (kommunikáció) időtartama.

Nagycsoportok

A nagy társadalmi csoportok léte kölcsönösen visszahat egymásra. Az ezekben való részvétel az emberi azonosságtudat kereteit biztosítja. Itt a többség és a kisebbség érintkezése sajátos csoportközi viszony, amelyből sztereotípiák és konfliktusok származ(hat)nak.

A szociálpszichológia az a tudomány, amely igyekszik megérteni és megmagyarázni, hogyan befolyásolja az egyének gondolatait, érzéseit és viselkedését más emberi lények valóságos, képzeletbeli vagy implicit jelenléte.[2]

Tekintsük át e tudomány elemeit!

Az embereket más emberek jelenléte befolyásolja abban, hogy olyat is megtegyenek, amit egyébként nem tennének:

- a. valóságos jelenlét (segítségnyújtás embereknek az utcán stb.),
- b. képzeletbeli jelenlét (öltözködés, késés mellőzése stb.),
- c. implicit jelenlét (éjszaka is megállunk a piros lámpánál).

A szociálpszichológia definíciójának értelmében meg kell különböztetni a megismerést, az érzelmeket és a cselekvést. A megismerés a gondolatokat, az érzelmek az érzéseket, a viselkedés pedig a cselekvést jelenti. A definíció egy okból (mások valóságos, képzeletbeli vagy implicit jelenléte), egy igéből (befolyásol) és egy okozatból vagy eredményből (az egyének gondolatai, érzése és viselkedése) áll.

Az egyének (okozati oldal) számára a társas helyzetet más emberek (oki oldal), tárgyak vagy az általuk hátrahagyott nyomok alkotják. A szociálpszichológia tárgya tehát a társas helyzetben részt vevő másik ember vagy más emberek által befolyásolt egyén.

A szociálpszichológia nagyon fontosnak tartja a társas helyzetet (szituacionizmus). Az emberek mások viselkedését a legtöbb esetben személyiségükkel magyarázzák, a szociálpszichológia azonban kimutatja, hogy nemcsak a személyiség játszik ebben szerepet, hanem a társas helyzetnek is drámaian nagy hatása van. (Erre Kurt Lewin már 1951-ben felhívta a figyelmet!)

Az újságírók és a választók választások idején mindmáig leginkább a jelöltek személyiségvonásairól beszélnek, de nem veszik figyelembe a helyzeteket.

Miért fontosak a társas helyzetek? Mert az embereknek a túléléshez szükségük van más

emberekre. Az evolúció fontos szerepet játszik a társas helyzetek magyarázatában. „A társas helyzetek hatóerejét az emberi evolúció során létrejött egyik legfontosabb adaptációnak tekinthetjük”. [2]

GYAKORLAT: BEMUTATKOZÁS

Bemutakozáskor teljes nevet mondunk. Először az alárendelt mutatkozik be a fölérendeltnek. Mindketten kissé meghajolnak, és egymásra néznek. Az európaiság egyik alapelve, hogy a nő a fölérendelt a férfival szemben, az idősebb a fiatalabbal szemben. [3]

Hivatalos kapcsolatokban a magasabb rangúnak mutatják be az alacsonyabb rangút. Ha bemutatnak bennünket, akkor a bemutatottak nem ismétlik meg a nevüket, hanem kezet fognak, s a *nagyon örülök*, illetve az *örvendek* üdvözléssel köszöntik egymást. [4] Most pedig álljon itt a helyes kézfogás leírása Görög Ibolyától [3]:

A jobb kezünket nyújtott karral kicsit lefelé nyújtjuk úgy, hogy a tenyerünk, kézfejük függőlegesen van, a hüvelykujjunk derékszögben áll a többi zárt ujjunktól. Úgy nyújtjuk a kezünket, hogy a mutató- és a hüvelykujj derékszögének hajlatát kell kölcsönösen elérni. Az ujjak nem nyúlhatnak át a másik csuklóján.

1. kép. A kézfogás.



[3] Görög I. (2008): *Viselkedéskultúra (... és egy kis protokoll)*. Eger: Temse.

[4] Borgulya Á.–Somogyvári M. (2009): *Kommunikáció az üzleti világban*. Budapest: Akadémiai.

[2]Fiske T. S.
(2006): *Társas
alapotívumok*.
Budapest:
Osiris.

A csoport tagjai (4–5 fő) egymással szemben sorakoznak fel. Egy csoporttag bemutatja egymásnak a többiekét. A gyakorlatvezető minden csoport esetében ismerteti a tényállást, illetve azt, hogy mely helyzetben ki a fölérendelt.

A bemutatottaknak ügyelniük kell arra, hogy a bemutató elmondta-e a nevüket, vagy csak pl., a beosztásukat a cégnél, vagy azt közölte, hogy *régi kollégája* vagy *szomszédja* a bemutatottnak.

Javasolt kérdések a megbeszéléshez:

Milyen érzést keltett önben a bemutatkozás?

Mennyire tudta megmutatni magát a csoportnak?

Mennyire sikerült megismernie a csoport tagjait?

Mi okozott nehézséget a gyakorlat alatt?

Házi feladat:

Gyűjtsön példákat a valóságos, a képzeletbeli és az implicit jelenlét önre gyakorolt hatására/befolyására!

Kötelező irodalom:

Fiske T. S. (2006): *Társas alapmotívumok*. Budapest: Osiris. 33–48.

Ajánlott irodalom:

Görög Ibolya (2008): *Viselkedéskultúra (... és egy kis protokoll)*. Eger: Temse. 11–14.

2. Az emberi interakciók pszichológiája

2.1. TÁRSAS ALAPMOTÍVUMOK

Azért vagyunk motiváltak arra, hogy egymással jó viszonyban legyünk, mert az jó adaptív stratégiának bizonyult. *A társas alapmotívumok azokat a lényeges mögöttes pszichológiai folyamatokat foglalják magukban, amelyek az emberek gondolkodását, érzelmeit és viselkedését irányítják az olyan helyzetekben, amelyekben mások is érintettek.* [2]

A személyiség- és a szociálpszichológia öt alapmotívumot emleget, és pedig:

– a valahova tartozást (megalapozza a többi),

- a megértést (inkább kognitív természetű, reflektív jellegű),
- a kontrollt (inkább kognitív természetű, több aktivitással jár együtt),
- az énfelnagyítást (érzelmi jellegű, inkább az énré irányul),
- a bizalmat (érzelmi jellegű, inkább másokra irányul).

A *valahova tartozás* hasznos a túlélés szempontjából minden környezetben, legyen az egyetemi, otthoni, munkahelyi, háborús vagy más egyéb. Akinek nincsenek szoros társas kapcsolatai, azoknál egészségromlást is kimutattak, de már Durkheim felvetette azt, hogy a szegényes kapcsolati hálóval rendelkezők nagyobb valószínűséggel követnek el öngyilkosságot.

A *megértés* az emberek legalapvetőbb vágya. Meg szeretnék érteni a környezetüket, előre jelezni mi történik bizonytalan helyzetekben, értelmezni azt, ami megtörténik. E törekvésük során az elméleteiket az emberek másokkal is megosztják (Moscovici, 1988., idézi: [2]), arra törekedve, hogy közös álláspontra juszanak velük. E közös értelmezéseket *szociális reprezentációknak* nevezzük. A közös társas értelmezés megmutatkozik akkor is, amikor a csoportok döntéseket hoznak (pl. konzílium, munkaértekezlet, esküdtszék, különböző bizottságok stb.). Az emberek megértésre irányuló motívuma teszi őket képessé arra, hogy csoportokban éljenek, és közös képük legyen a világról. Mindez segít abban, hogy megállják a helyüket a mindennapi életben.

2. kép. A valahova tartozás öröme.



[2]Fiske T. S.
(2006): *Társas
alapmotívumok*.
Budapest:
Osiris.

A *kontroll* társas viszonyban nem jelent mást, mint azt, hogy ki dönthet, kinek az akarata érvényesül. Ha a kontroll érvényesül, akkor a környezetünkkel és a magunkkal kapcsolatos dolgokban kompetensnek és hatékornak érezhetjük magunkat. Ha elvesztjük a kontrollt, akkor mindent megteszünk annak visszaszerzésére, vagyis felhasználjuk a társas információt. A körülményeink felett érzett kontroll javítja az egészségi állapotot. A kontroll szükséglete és a hatékonyság akarása már gyermekkorban megjelenik (sírás, hiszti, hízélgés stb.).

A kontroll fogalmához szorosán kapcsolódik, hogy milyen viszonyban áll az, amit az emberek tesznek, azzal, amit kapnak, azaz a viselkedés és annak kimenetelei.

Az *énfelnagyítás* magában foglalja az önbecsülés fenntartására és az önmagunk fejlesztésére irányuló késztetéseket. Az emberek inkább jónak szeretik hinni magukat, rögtön vidámmá válnak pl., ha dicsérik őket. Kísérletek bizonyítják, hogy az emberek inkább olyanokkal beszélgetnek szívesen, akik kedvező képet táplálnak róluk. Mi haszna a csoportnak abból, hogy az egyénnek fejlett az önbecsülése? Csak az, hogy ilyenkor az ember optimista, így hasznos és kellemes csoporttag.

Az alacsony önbecsülés lehet a mások általi visszautasítás elővételezése. A kiközösítettek, vagy akik annak érzik magukat, számos romboló hatású dolgot követnek el (drogfogyasztás, alkoholizálás, felelőtlen szexuális magatartás, agresszió, evési zavarok).

Az *énfelnagyítás*, ha nem viszik túlzásba, támogatja a csoport fennmaradását. Az embereknek szükségük van arra, hogy jó érzéseik legyenek saját magukkal kapcsolatban. Az *énfelnagyítás* magában foglalja az önbecsülést és az önfejlesztésre irányuló törekvéseket.

A *bizalom* fogalma azt jelenti, hogy a társas világot jóindulatúnak látjuk. Az a hajlandóság, hogy megbízunk másokban, számos emberi viselkedést elősegít. A bizalom azonban sérülékennyé is tesz. A bizalom a társas intelligencia egyik megnyilvánulása (Yamagishi, 2002 idézi: [2]). A bizalom növeli a csoportkohéziót, mivel nemcsak jutalomhoz segít, hanem a hatékonyságot is növeli.

Gyakorlat: Mottó

A csoporttagok körben ülnek, és egymás után elmondják, milyen feliratú és színű pólót vásárolnának a legszívesebben, ha lenne rá lehetőségük. Arra kell törekedniük, hogy az általuk választott felirat jól tükrözze az életfelfogásukat, a színe pedig megfelelően a jellemüknek.

Házi feladat:

Állítsa össze társas kapcsolatainak listáját! Majd pedig gondolja végig, melyekben érvényesül az ön akarata. Ismertessen egy ilyen kapcsolatot!

Kötelező irodalom:

Fiske T. S. (2006): *Társas alapmotívumok*. Budapest: Osiris. 33–48.

[5] Griffin, Em (2003): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*. Budapest: Harmat.

[1] Csepeli, Gy. (2006): *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris.

2.2. SELF ÉS A SZEMÉLYES KAPCSOLATOK

Miért fejlődött ki az emberekben a self?

Az interakció során az egyén nemcsak a megnyilvánulásával, hanem saját magával kapcsolatban is visszajelzéseket kap. Ne feledjük azonban, hogy minden társas lény azon iparkodik, hogy a kommunikációs partnerek a saját maga által kialakítani kívánt képet igazolják vissza. Itt említést érdemel H. Mead *A szimbolikus interakcionizmus* elméletében [5] kifejtett *én-értelmezése*, amelyet csak akkor érthetünk meg, ha elfogadjuk, hogy *a jelentés, a nyelv és a gondolat* szoros összefüggésben állnak egymással. Az énkép alakítása szerint egy állandó folyamat, amelyben az „én” és az „engem” kombinálódnak. Vagyis Mead itt egy *aktív* és egy *felépített* [1] ént különböztetett meg. Az *én* és a *felépített én* az interakcióban a *self*. Ami azt jelenti, hogy a self tartalmazza:

- az ember önmagára való reflektálását,
- a partner őrá való reflektálását (vagy legalábbis annak lehetőségét).

A kommunikáló partnerek felépített énjük visszaigazolását várják egymástól, mintegy kölcsönösen teremtik azt újjá.

A selfet a maga kognitív, érzelmi és viselkedéses megnyilvánulásaiával három társas alapmotívum magyarázza meg a legjobban. A *megértés* fogalma található a kognitív énfogalom mögött; az *énfelnagyítás* magyarázza a selffel kapcsolatos érzéseket; a *valahova-tartozás* motívuma áll a self és a viselkedés kölcsönhatásának hátterében.

[2]Fiske T. S.
(2006): *Társas
alapotívumok.*
Budapest:
Osiris.

3. kép. A társas alapmotívumok és a self.



S. Fiske kutatásai során arra kérte a saját hallgatóit, hogy tegyék fel maguknak azt a kérdést *Ki vagyok én?*

Majd kiértékelte a leírtakat, és megállapította, hogy ki mit ír le, az helyzetfüggő (is). Többben személyiségvonásokat soroltak fel, tételezván, hogy van egyedi személyiségük, amelyre a selfjük épül. Az emberek a társas kontextustól függően más és más selfekről számoltak be. A dinamikus self nem egyetlen, rögzült entitás [2]: „Amit a kutatók kezdetben mint egyetlen, rögzült entitást tanulmányoztak, végül többdimenziós, többoldalú, dinamikus struktúrának bizonyult.”

4. kép. A kommunikációs partnerek reflektálása saját magukra és egymásra.



A self fogalmi szintjei:

- a testi self (a self határai a test határaival egyenlők),
- a belső self (saját gondolataink, érzéseink),
- a személyközi vagy társas self (az ember által betöltött szerepek valamint életkor, érdeklődési kör, szak, foglalkozás stb.),
- társadalmi self (a közösség vagy a kultúra szintjén meghatározott társas identitásokat jeleníti meg, pl. etnikai és vallási hovatartozás).

A self fogalma más irányból is megközelíthető. William James (1890 idézi: [2]), például, megkülönbözteti az „I-t” és a „me-t”. Az első a cselekvő én, a második pedig az, ahogyan mások látnak bennünket. Ezt a megközelítést alkalmazta H. Mead is.

Tisztázzuk még, hogy mi az *énfogalom*, az *önértékelés* és az *énbemutatás*. Az *énfogalom* a self kognitív reprezentációját jelenti, azaz a kognitív megközelítés alkalmazásával a self vizsgálata arra összpontosít, mit tudnak, vagy gondolnak az emberek önmagukról.

Az *önértékelés* a self és az érzelmek kapcsolatára fókuszál. A kutatók megkülönböztetik a vonásszerű (stabil személyiségjellemző) és az állapotyszerű (pillanatnyi) önértékelést. Az önértékelést kb. 100 éve vizsgálják. Az énbemutatás kutatása azzal foglalkozik, hogy az emberek hogyan próbálnak egy-egy bizonyos identitást vagy imázst sugározni magukról mások felé.

Tanulás magunkról:

A selfről szóló tudásnak négy fő forrása van. Az első kettő az elszigetelt énfogalom, a második kettő pedig a kölcsönösen kapcsolódó self alkotóelemei:

- az önészlelés (*Nézd meg magad! A saját viselkedés megfigyelése.*)
- az introspekció (*Hallgass a szívedre! A belső gondolatok és érzések megfigyelése.*)
- a társas összehasonlítás (*Nézz meg másokat! Dönts el, mennyire vagy jó! Lefelé-felfelé történő összehasonlítás.*)
- a társas visszajelzés (*Hallgass másokra! Az vagyok, akinek a többiek látnak.*)

Gyakorlat:

Írjon le húsz állítást, amelyek mindegyike így végződik „...vagyok” (lásd. 1. sz. *Melléklet*, 76.old.).

Házi feladat:

Töltse ki az önértékelési skálát!

A Rosenberg-féle önértékelési skála

Instrukció: Karikázza be a válaszának leginkább megfelelő számot!

- | | | | | |
|-----|---|--------|------------|-------------------|
| *1. | Úgy érzem, érek legalább annyit, mint mások. | | | |
| | 1 Nagyon igaz | 2 Igaz | 3 Nem igaz | 4 Nagyon nem igaz |
| *2 | Sok jó tulajdonságom van. | | | |
| | 1 Nagyon igaz | 2 Igaz | 3 Nem igaz | 4 Nagyon nem igaz |
| 3. | Azt hiszem az életem összességében véve kudarc. | | | |
| | 1 Nagyon igaz | 2 Igaz | 3 Nem igaz | 4 Nagyon nem igaz |

- | | | | | |
|-----|--|--------|------------|-------------------|
| *4. | Ugyanolyan jól ellátom a feladataimat, mint a legtöbb ember. | | | |
| | 1 Nagyon igaz | 2 Igaz | 3 Nem igaz | 4 Nagyon nem igaz |
| 5. | Nem sok mindenre lehetek büszke. | | | |
| | 1 Nagyon igaz | 2 Igaz | 3 Nem igaz | 4 Nagyon nem igaz |
| *6. | Kedvező véleményem van magamról. | | | |
| | 1 Nagyon igaz | 2 Igaz | 3 Nem igaz | 4 Nagyon nem igaz |
| *7. | Összességében elégedett vagyok magammal. | | | |
| | 1 Nagyon igaz | 2 Igaz | 3 Nem igaz | 4 Nagyon nem igaz |
| 8. | Azt kívánom, bárcsak több tisztelettel gondolhatnék magamra. | | | |
| | 1 Nagyon igaz | 2 Igaz | 3 Nem igaz | 4 Nagyon nem igaz |
| 9. | Néha bizony haszontalannak érzem magam. | | | |
| | 1 Nagyon igaz | 2 Igaz | 3 Nem igaz | 4 Nagyon nem igaz |
| 10. | Olykor azt gondolom, semmire sem vagyok jó. | | | |
| | 1 Nagyon igaz | 2 Igaz | 3 Nem igaz | 4 Nagyon nem igaz |

[2]Fiske T. S.
(2006): *Társas
alapotívumok*.
Budapest:
Osiris.

Az összpontszám kiszámításához fordítsuk meg a csillaggal jelölt (1., 2., 4., 6., 7.) tételek pontozását (1 helyett 4, 2 helyett 3, 3 helyett 2, 4 helyett 1 pontot számolva). Az így kapott új pontértékek összegét adjuk hozzá a 3., az 5., a 8., a 9. és a 10. tételek pontszámainak összegéhez. A magasabb pontszám magasabb önértékelést jelez.

Forrás: Rosenberg, 1965, idézi: [2]

Kötelező irodalom:

Fiske T. S. (2006): *Társas alapmotívumok*. Budapest: Osiris. 33–48.

[2] Fiske T. S.
(2006): *Társas
alaptívitu-
mok*.
Budapest:
Osiris.

[6] Рамендик,
Д. М. (2008):
*Тренинг
личностного
роста*.
Москва:
Издательство
Форум.

2.3. A SZEMÉLYISÉG ÉS AZ ÉNFELNAGYÍTÁS

Mielőtt rátérnénk arra, hogy milyen is lehet az *én*, röviden említsünk meg legalább egy megközelítést arról, hogy milyen összetevőkről beszélhetünk a személyiséggel kapcsolatban.

A személyiség öröklött, a biológiai előfeltételek és az ember élete alatt szerzett szociális tapasztalat és aktív cselekvés folytán alakul ki. A személyiség viszonylag állandó, de a körülményekhez való alkalmazkodás során változik. Mivel a biológiai feltételek és a saját tapasztalat megismételhetetlenek, így a személyiség is individuális és megismételhetetlen.

A személyiség fő összetevői [6] :

A *megismerés*, amely magában foglalja az ember elképzeléseit saját magáról, másokról és a világról. Egy érett, egészséges személyiséget az jellemzi, hogy:

- magát aktív szubjektumnak tekinti, aki szabadon választ a lehetőségek között, és vállalja döntéseiért a felelősséget;
- másokat egyedinek és magával egyenlőnek tart;
- a világot folyamatosan változóként észleli, ezért úgy tekint rá, mint saját lehetőségei megvalósításának új és érdekes terére.

Az *érzelem*, amely egy érett személyiségnél feltételezi, azt hogy:

- képes bízni saját megérzéseiben, és ezek viselkedése megválasztásának alapjául szolgálnak;
- képes saját maga és mások elfogadására, őszinte érdeklődést mutat mások iránt;
- érdekelt a világ, különösen annak pozitív oldalainak észlelésében, felfogásában;
- képes – a reális szituációnak megfelelően – erős pozitív és negatív érzelmek átélésére.

A *viselkedés*, amely a személy saját magára, másokra és a világra vonatkozó cselekvéseit tartalmazza. Az érett személyiség:

- cselekedetei az önmegismerésre, önfejlesztésre és önmegvalósulásra irányulnak;
- a másokkal kapcsolatos cselekedetei/viselkedése a jóindulatra és a másik személyiségének tiszteletére épülnek;
- viselkedése a világ gazdagítását, értékeinek megóvását célozza meg.

Most közbeiktatunk egy gyakorlatot, annak érdekében, hogy mindenki átérezze, mi jellemző rá személyesen, azaz hogyan éli meg saját gyengéit és erősségeit.

Gyakorlat [2]

Készítsünk két listát: az egyikre írjuk fel, mik az erősségeink, a másokra pedig, hogy mik a gyengéink.

A végén számoljuk össze a felírt erősségeket és gyengéket. Az emberek csupán 10%-a ír fel ugyanannyi erősséget, mint gyengeséget, további 10% pedig több gyengeségről számol be, mint erősségről. Ezzel már tettünk is egy lépést a megismeréstől az érzelmek felé. Hiszen, ha összeszámoljuk a pozitív és negatív válaszok számát, rájövünk, hogy a pozitív válaszok dominálnak.

Álljon itt néhány példa a 2010–2011-es tanév hallgatóinak válaszaiból!

„Erősségeim:	„Gyengéim:
Jó képzelőerővel rendelkezem.	Gyakran bizonytalan vagyok.
Tanulékony vagyok.	Előfordul, hogy belekezek valamibe, és nem fejezem be, ami nem túl jó dolog.”
Fontosnak tartom közeli hozzátartozóimat és barátaimat.	
Érdeklődöm új, általam még ismeretlen dolgok iránt.”	

„Erősségeim:	„Gyengéim:
alapos	örök elégedetlen
megfontolt	pesszimista
segítőképz	kudarokat rosszul viselő
barátkozó	szereplésvágy”
megértő	
kreatív gondolkodás	
precizitás	
családorientált	
elszánt”	

Miért haladja meg a pozitív válaszok száma a negatív válaszok számát? Amikor az emberek másokhoz képest felnagyítják magukat, akkor valóban magukat értékelik fel, vagy a többieket értékelik le?

Nézzünk egy-egy példát a *Ki vagyok én* teszt eredmények közül! E példákat a 2010–2011-es félévben e tárgyat tanuló egy-egy levelező és nappali tagozatos hallgatótól kölcsönzöm.

„Nő, anya, társ, barát, gyerek, őszinte, mosolygós, kíváncsi, szabad, gyerekbarát, önfejlesztő.”

[2] Fiske T. S.
(2006): *Társas
alapmotívumok*.
Budapest:
Osiris.

„Egy 22 éves fiatalember. Főiskolai tanuló. Filmrajongó vagyok. Zenét szerető ember. Olyan ember vagyok, aki számára fontosak a barátok, a család. Egyéniség vagyok. Néha bizonytalan vagyok. Szüleim kisebbik fia vagyok. Szerintem sokoldalú ember vagyok. Szakács vagyok. Olyan ember vagyok, aki szereti az abszurd, groteszt, humoros dolgokat. Életem zavaros szakaszában lévő ember vagyok. Törekvő vagyok. Kreatív ember vagyok. Természetet kedvelő ember vagyok. Általában higgadt vagyok. Alacsony ember vagyok. Szorgalmas vagyok. Munkámra igényes vagyok.”

Most pedig lássuk, mi is az önértékelés? Az önértékelés egyszerűen önmagunk pozitív vagy negatív értékelése. A selfdiszkrepancia elmélete (Higgins, 1997, 1998 idézi: [2]) összekapcsolja az énfogalmat olyan gazdag érzelmekkel, mint a szomorúság, a félelem, a harag vagy az öröm. Ezen elmélet pontosan elemzi mi is az, amit az emberek megközelítenek, illetve elkerülnek. A viselkedést különböző selfvezérlők irányítják. A selfvezérlők között megtalálhatók:

- az aktuális én (az ember képe arról, ki is ő az adott pillanatban),
- az elvárt én (az emberek képe arról, hogy az egyénnek milyennek kellene lennie; megjelenik a feladat és a felelősség),
- az ideális én (milyen szeretne lenni az egyén, vagy mások milyennek szeretnék őt; megjelennek a vágyak és a célok).

Az elvárt és az ideális én abban tér el egymástól, hogy az első esetben a személy nem-megfelelés esetén tarthat a büntetéstől, a másik esetben nem kap „jutalmat”. Az ember szinte soha nem felel meg az elvárásoknak és az ideáloknak. Kétféle diszkrepancia létezik: az *aktuális-ideális* és az *aktuális-elvárt* én között. A diszkrepancia a személyt sérülékennyé teheti.

Említsünk még egy elméletet. Míg a selfdiszkrepancia-elmélet az önmagával kapcsolatos nézetein belüli diszkrepanciával és annak érzelmi következményeivel foglalkozik, addig az *önértékelés karbantartásának* elmélete azt a diszkrepanciát tárgyalja – érzelmi következményeivel együtt –, amely két, egymással kapcsolatban álló személy között jelenik meg. Két kapcsolatban álló ember közül mindkettő arra törekszik, hogy a társas összehasonlítás fényében jónak érezhesse magát (Tesser, 1988 idézi: [2]). Ha valaki akár a családtagok közül felülmúlja az embert egy, az ő énfogalmában fontos területen (pl. zongorajátékban), az kellemetlen érzéseket válthat ki, sőt fenyegetést jelenthet számára.

A self viselkedésbéli megnyilvánulására a valahova-tartozás nyomja rá a bélyegét, meghatározva az énbemutatást, az önmonitorozást és az önszabályozást. Az énbemutatás függ a kontextustól (a céloktól, a közönségtől, a helyzettől és a társadalomtól).

5. kép. Az aktuális én az egyik hallgató szemével (Az elvárt és az ideális ént l. a 2. sz. Mellékletben).



Házi feladat:

Gyakorlat: Az aktuális, az elvárt és az ideális én (l. 2. sz. Melléklet 77. old.)

Rajzolja le otthon az aktuális, az elvárt és az ideális ént. Úgy rajzolhatja, ahogyan akarja, többek között ábrázolhatja azt állat vagy tárgy formájában is, de önre vonatkozzon. Például „most gyalog járok, de a jövőben lesz kocsim” ... A rajz minősége nem számít.

Hozza el a rajzait a következő órára. Ott kifüggesztjük ezeket a táblára. A rajzai alapján mindenkinek válaszolnia kell a következő kérdésekre:

Milyen az aktuális én?

Milyen az ideális én?

Miben különbözik az aktuális én az ideális éntől?

Hogyan közelíthető a kettő, és mit tesz ön a közelítés érdekében a jövőben?

[2]Fiske T. S.
(2006): *Társas
alapotívumok*.
Budapest:
Osiris.

Ki lesz ön?
Hogyan éri ezt el?
Mit tesz most ennek érdekében?

Kötelező irodalom:

Fiske T. S. (2006): *Társas alapmotívumok*. Budapest: Osiris. 33–48.

2.4. A TÁRSAS VALÓSÁG AKTÍV ÉRTÉKELÉSE

Az alábbi szöveget S. Fiske (2006) *Társas alapmotívumok* c. könyvéből [2] vettem kölcsön, lévén, hogy kiválóan illusztrálja azt, hogy mindig magyarázzuk mások cselekedeteit.

1994-ben San Diégóban az Amerikai Törvényszéki Szakértők Akadémiájának éves díjátadását követő díszvacsorán a szervezet elnöke, Don Harper Mills ismertette egy különös haláleset jogi komplikációit. Íme a történet:

„1994. március 23-án az orvos-szakértő megvizsgálta egy bizonyos Ronald Opus holttestét, és megállapította, hogy a halál oka puskából leadott lövés volt, amely az áldozatot a fején találta el. Az áldozat egy tízezeres épület tetejéről ugrott le azzal a szándékkal, hogy öngyilkosságot kövessen el (ezt búcsúlevélben is megírta). Ahogy zuhant, a kilencedik emelet magasságában kioltotta az életét egy, az ablakon keresztül leadott puskalövés, melynek következtében azonnal meghalt. Sem a lövést leadó személy, sem az áldozat nem tudták, hogy a nyolcadik emeletnél biztonsági háló volt kifeszítve az ablaktisztító munkások számára. Opus a háló miatt nem tudta volna beteljesíteni öngyilkossági szándékát.

A legtöbb esetben – folytatta dr. Mills – az, aki öngyilkosságot kísérel meg, előbb-utóbb el is éri célját, még ha nem is azon az úton, amelyen tervezte. Hogy a kilenc emelettel lejjebb rá váró biztos halál felé zuhanó embert puskalövés öli meg, attól a halála még nem lesz öngyilkosság helyett emberölés. Ez a körülmény azonban, hogy az öngyilkossági szándék nem valószínűsíthető volt meg a védőháló miatt, azt sugallta az orvos-szakértőnek, hogy itt mégiscsak emberölésről van szó.

A kilencedik emeleten, ott, ahonnan a lövést leadták, egy idős házaspár lakott. Az eset időpontjában éppen veszekedtek, és a férfi egy puskával fenyegette a feleségét. Annyira ideges volt, hogy amikor meghúzta a ravaszt, messzire elhibázta az asszonyt, és a sörét az ablakon keresztül Opust találta el.

Ha valaki meg akarja ölni A.-t, de helyette B.-t öli meg, akkor bűnös B meggyilkolásában. E váddal szembesülve mind az idős férfi, mind pedig a felesége hajthatatlanul azt állították, nem

volt, tudomásuk arról, hogy a fegyver meg volt töltve. A férfi szerint már régóta szokása volt hogy a feleségét a megtöltetlen puskával fenyegette, de nem akarta megölni őt. Opus halála tehát mindezek fényében balesetnek tűnt, amennyiben a fegyver csupán véletlenül volt megtöltve.

A további nyomozás során előkerült egy tanú, aki hat héttel a végzetes baleset előtt látta, amint az idős házaspár fia megtölti a puskát. Kiderült, hogy az idős hölgy megvonta a szülői apanázst a fiútól, aki erre, tudván, hogy az apja szeret a puskával fenyegetőzni, megtöltötte a fegyvert – azzal a céllal, hogy így a legközelebbi veszekedésnél az apja majd valóban lelövi az anyját. Az esetből így ismét gyilkosság lett, amelyet a fiú követett el Ronald Opus sérelmére.

Az ügy ekkor azonban különös fordulatot vett. A további nyomozás kiderítette, hogy a fiú (aki nem más volt, mint maga Ronald Opus) egyre csüggedtebbé vált, mivel az anyja megölésére kieszt tervezte csak nem akart valóra válni. Ezért március 23-án leugrott a tizedik emeletről, és zuhanás közben kioltotta az életét egy, a kilencedik emeletről az ablakon keresztül leadott puskalövés.

Az orvos-szakértő az esetet öngyilkossággént zárta le.”

Ön hogyan döntené el, hogy gyilkosságról vagy öngyilkosságról van szó?

Hogyan magyarázná a halál okát? Milyennek tartaná Ronald Opust?

E szöveg ízelítőt adott abból is, hogyan következtetnek az emberek mások érzéseire (pl. depresszió) és vonásaira (pl. erőszakosság). A hétköznapi személyészszeles között persze ritkán szerepel a gyilkosság és az öngyilkosság.

Az egyénen belüli folyamatok – a self és az attitűdök – megalapozzák a személyközi folyamatokat. A személyközi folyamatok pedig a csoportfolyamatok és a csoportközi folyamatok alapját jelentik.

A tudományos elemzés azt mutatja, hogy az emberek folyamatosan értelmezik, konstruálják és alakítják észleleteiket, nem pedig passzívan rögzítenek mindent, ami a látómezejükbe kerül. Erre bizonyíték a szelektív értelmezés jelensége, vagyis az, hogy az emberek a nézőpontjukhoz igazítják a társas világról alkotott képüket. A szelektív értelmezés gyakran előfordul, amikor az emberek elkötelezik magukat valamelyik fél mellett (pl. szurkolók, pártszimpatizánsok stb.).

Más emberek megfigyelése utalásokat tartalmaz a selfre. Az emberek tudatosan manipulált énbemutása gátolja, hogy a megfigyelők megismerjék szándékaikat, érzéseiket és vonásaikat.

Az emberek mások viselkedését hajlamosak a személyiségüknek, nem pedig a helyzetnek tulajdonítani. Saját viselkedésüket azonban inkább az adott helyzettel magyarázzák (cselekvő-megfigyelő hatás). Például egy késés okát az állásinterjúról az interjúkészítő a jelentkező személyében fogja keresni, az interjúalany pedig külső oknak fogja tulajdonítani. Önmagukat sokoldalúbbnak, viselkedésüket pedig bejósolhatatlannak tartják másokénál. Másokat jellemezhetőnek vélnek néhány személyiségvonás segítségével, önmagukat ugyanakkor bonyolultabbnak tartják.

[2] Fiske T. S.
(2006): *Társas
alapotívumok*.
Budapest:
Osiris.

Az emberek mély, gazdag és jól alkalmazkodó személyiséget látnak önmagukban, amelyek képesek a körülményektől függően bármilyen vonást, és annak az ellenkezőjét is megjeleníteni (Sande, Goethals és Radloff, 1988 idézi: [2]).

Mi is ennek a magyarázata? Csupán csak az, hogy a kommunikációra való törekvés a cselekvésre ösztönző vezető motívumok egyike. A társalgás, mint minden tevékenység, magában foglalja a specifikus motivációt, a kommunikációs célt, a tartalmat/ az üzenetet, a kommunikáció formáit és eszközeit valamint a kommunikáció tudatos vagy nem tudatos kontrollját.

Hogy mi is volt a baj a fiatal ember és a szülők kommunikációjával? Az, hogy a személyiségfejlődés összefügg a kommunikációs folyamattal, vagyis annak minden sérülése megváltoztat(hat)ja a személyiséget.

A kommunikációs tapasztalatokat az ember egész élete során gyűjti, és ez sok ember esetében nem bizonyul helytállóknak vagy elegendőnek. A kommunikáció alatt a befogadó arra törekszik, hogy megértse a beszélőt, de ezzel egy időben bizonyos hatást is kíván rá gyakorolni. Ebből következik, hogy minden esetben szem előtt kell tartani azt, hogy minden kommunikációnak van direkt és indirekt szintje. Amikor két ember elkezd kommunikálni, mindkettő rendelkezik egy „Én-képpel” és egy „Te-képpel”. Sőt a befogadó nagyrészt meg van győződve arról, hogy:

- az általa a partnerről kialakított kép teljesen megfelel a valóságnak, s
- a másik őt teljes mértékben érti.

Megjegyzendő azonban, hogy az énkép soha nem felel meg teljesen a valóságnak, azaz a tévedés nem kizárt. A másiktól alkotott kép pedig két oknál fogva nem lehet helytálló:

- a partnerek soha nem ismerhetik igazán jól egymás belső világát,
- az egyik ember a másik képének kialakításakor saját magából indul ki.

Gyakorlat: Önértékelés

Hogy ez nekem milyen jól megy!

Minden csoporttag egymás után mesél egy olyan dologról, amelyet nagyon jól csinál. Mindenkinek el kell mondania, hogy mióta megy ez neki ennyire jól, beszélnie kell az ezzel kapcsolatos érzéseiről is. Ha az, amiről beszél pl. valaminek az elkészítése, valaminek a megtanulása, jeleznie kell, hogy kinek akart ezzel örömet szerezni, és hogy sikerült-e.

A feladat elvégzéséről videófelvétel készül.

A felvételt a következő órán a csoport közösen megnézi, és mindenki elmondja, hogy mi tetszett neki egy általa kiválasztott társának a történetében [maga az üzenet, az előadásmód, a megjelenés, a hitelesség (a verbális és a nonverbális kommunikáció összhangja stb.).

A gyakorlat megvitatása:

Mit érzett akkor, amikor ön mesélt, és amikor másokat hallgatott?

Kinek a története tetszett önnek a legjobban és miért?

Az erre a feladatra kapott jegy dolgozati jegynek számít.

Házi feladat: Te és Én

Cél: A másokkal való egyezőség és eltérés értésére és elfogadására irányuló készség fejlesztése.

Válasszon ki 5 olyan személyt, akit meglehetősen jól ismer. Mind az öt személy esetében írja le, hogy miben hasonlítanak egymáshoz, illetve miben térnek el egymástól. Gondolja végig azt is, hogy esetleg miért tetszenek önnek ezek a személyek.

Kötelező irodalom:

Fiske T. S. (2006): *Társas alapmotívumok*. Budapest: Osiris. 33–48.

[1] Csepeli, Gy. (2006): *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris.

3. A kommunikáció dramaturgiája

3.1. AZ EGYÉN ÉS A TÁRSADALOM KÖZÖTTI KÖZVETÍTÉSEK MEGRAGADÁSA, SZEREPEK

A szociálpszichológia az egyén és a társadalom közötti közvetítéseket ragadja meg. A közvetítések során az egyéniben megjelenik a kollektív, a kollektívben pedig az egyéni.

Mérei Ferenc (1989 idézi: [1]) együttességgként (sündisznó-metafora) jellemzi a közvetítések egészét. A közvetítésekben mind a konfliktus, mind pedig a harmónia elve érvényesül. A csoportosulásokat veszélyeztető külső fenyegetések eleve a harmónia irányába mozdítják a csoport belső világát. Ez esetben a konfliktus inkább a csoportközi viszonyokra tevődik át.

A szerep lehetőséget ad az egyénnek arra, hogy összeegyeztesse az individuális életének kiteljesedéséhez szükséges szabadságvágyát, valamint annak korlátozását.

A szerep társadalomtudományos értelmezése pusztán viselkedési technikát („szert”) fejez ki. Linton (1971 idézi: [1]) a társadalmi struktúrák pozícióihoz köti a szerepképződést. A pozíció (a szociológiában státusz) az a hely, melyet egy bizonyos egyén egy adott szociális struktúrában egy adott időben elfoglal. A pozíció vagy státusz betöltéséhez szükséges viselkedési technika a voltaképpeni szerep.

[1] Csepeli, Gy. (2006): *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris.

Egy szerepnek tehát csak úgy van értelme, ha feltételezzük azokat, akik felé a szerep irányul. A szerepnek mindig az volt a funkciója, hogy az egyének számára leegyszerűsítse a társadalmi helyzetben való eligazodást és előreláthatóvá tegye az érintkezések lezajlását.

Az ontogenezis folyamatában a szerepviselkedés rendszerjellege és az énértet kialakulásában betöltött jelentősége („szerepátvétel”) jól nyomon követhető.

G. H. Mead (1973, idézi: [1]) a gyermekek által űzött szerepjátékok fejlődéslélektani megjelenési sorrendjéről beszélve megkülönbözteti a *role-playt* és a *role-gamet*. Az első, 3–5 éves korban a gyermekektől csak diadikus szerepviszony képzeletbeli megjelenítését várja el. A gyerek ebben a korban már képes a társadalmi meghatározottságú kapcsolatokat szimbolikusan jelölni, és szerepkapcsolatokat tud lejátszani (papás–mamás, rendőr–autós, orvos–beteg stb.). A gyermek konkrét orvost, rendőrt lát, s e viselkedések általánosított mintáját alkotja meg.

6. kép. Role-play.



A felnőtt szerepviselkedés valódi ontogenetikus előzménye azonban a második változat, a role-game, azaz a *szabályjáték*. A szabályok alkalmazására épülő társasjáték során a gyermek csak úgy tud azonosulni a szerepével, ha elsajátítja a közmegegyezésen alapuló szabályok összességét. A gyermek képes anticipálni az adott szerepet tartalmazó rendszer összes többi szerepét betöltő személy viselkedését, és tudja, hogy az ő viselkedését is értik a többiek. A szerepviselkedés egyszerre az egyén sajátja és a társadalomba való beilleszkedés módja. Pilinszky János (idézi: [1]) szép kifejezésével élve: *A szerep híd a magány és a találkozás között*.

Szerepelvárások, szerepkészlet, szereptípusok

A státust betöltő személlyel szemben a rendszert többi pozícióját betöltő személyek igényeként támasztanak, vagyis kikényszerítik a megfelelő szerepviselkedést. Az elvárások megsértése szankciókkal jár. Dahrendorf (1958, idézi: [1]) a szerepelvárásokat a következmények súlyossága szempontjából a következőképpen osztályozza:

1. *Kann-elvárások* – ezek a szerep megvalósításával szemben táplált csekély szankcióval járó követelmények, melyeket az illem és a jó modor szabályaiként azonosítunk.
2. *Soll-elvárások* – ezek közösségi szankciók, melyek a szerepelvárások megsértése esetére kiközösítést, deviánsnak járó megbélyegzést helyeznek kilátásba.
3. *Muss-elvárások* – ezek társadalmi szankciók, melyek az elvárások felrúgása, kijátszása, semmibevétele esetére büntetőjogi következményekkel fenyegetnek.

Gross és munkatársai (1973, idézi: [1]) valamint Kahn és munkatársai (1962, idézi: [1]) a szerepelvárásokat a személyközi kommunikációba ágyazva megkülönböztetik a „szerepküldetést” és a „szerepnyomást”. A *szerepküldetés* folyamatában az egymással interakcióba került aktorok kommunikációs eszközökkel „küldik” egymásnak a szerep teljesítésére vonatkozó igényeket, melyek forgatókönyvszerűen szabályozzák az interakciót. Amennyiben valamelyik aktor szerepviselkedése önkényessé válik, működésbe lépnek a szerepnyomások, s különböző súlyú büntetésekkel visszaterelik a szerepteljesítőt a szabványos minta keretei közé.

Egy-egy státushoz több szerep is kapcsolódik (Merton, 1980, idézi: [1]) (pl. tanár-diák, tanár-tanár, tanár-igazgató, tanár-szülő stb.).

A szervezetek szerepviselkedések kollektív mátrixát képezik, ahol minden pozícióhoz a szervezet által szabályozott szerepkészlet tartozik.

A szerepkomplexum azt jelenti, hogy az egyén által betöltött státusok hányféle szerepet rónak rá. Minél több szerepet tölt be az ember, annál jobban betagolt a társadalomba. A szerepkomplexum zsugorodása a társadalomból való kihullás, illetve visszahúzódás (pl. remete) jele.

A strukturalis-funkcionalista elmélet arról szól, hogy a személy hogyan kerül egyik vagy másik szerep birtokába. E szerint az alábbi szereptípusok léteznek:

- veleszületett (ascribed) szerepek (ezek sorsszerűen követik az embert),
- szerzett (achieved) szerepek (az egyéni aktivitás függvényében alakulnak ki).

[1] Csepeli, Gy. (2006): *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris.

[7] Buda, B. (1971): A szerep fogalma a szociálpszichológiában. In: Pataki F. (Szerk.): *Szociálpszichológia*. Budapest: Tankönyvkiadó.

A szerepek másik felosztását Buda Béla [7] adja meg, éspedig aszerint, hogy ezek az egyén élete szempontjából mennyire átfogóak:

- pervazív szerepek (a nemi és a generációs szerep),
- rokonsági-családi szerepek,
- foglalkozási szerepek.

7. kép. Pervazív és rokonsági szerepek.



Banton (1965, idézi: [1]) említi a szituációs szerepeket, azaz a szerepszerű kapcsolatokat (vevő, járókelő, vendég, mozilátogató stb.).

Gyakorlat: Barátot keresek

Az adott gyakorlat kiértékelése, illetve megbeszélése okot adhat a legértékesebb emberi tulajdonságoknak, a barátság jelentésének megvitatására.

Általános tájékoztató:

A gyakorlatvezető egy különleges, ingyenes hirdetési újság szerkesztője.

Az újság neve „Barátot keresek”.

Mindenki elhelyezhet a lapban egy barátkeresésre vonatkozó hirdetést. A hirdetésre semmilyen terjedelmi korlátozás, illetve formai követelmény nem vonatkozik. A hirdetőket listát állíthatnak össze azon tulajdonságokról, amelyekkel rendelkeznie kell a barátjelöltnek, de az arcképét is lerajzolhatják. Mesélhetnek saját magukról is. Röviden, olyan hirdetést írhatnak, amelyet csak akarnak. Figyelembe kell azonban venniük, hogy sok barátkereső hirdetés lesz, így gondoskodniuk kell arról, hogy az felkeltse az érdeklődők figyelmét (*l. a 3. sz. Mellékletet, 81. oldal*).

Instrukciók:

A jelenlévők mindegyike ír egy barátkereső hirdetést. Ehhez mindenki kap egy lapot és filctollakat. A rendelkezésre álló idő: 10 perc

A hirdetések mindenki kifüggeszti a falon lévő táblára. A hirdetéseket nem kell aláírni. Majd a jelenlévők pirossal bekarikázzák azt a három hirdetést, amely a legjobban tetszett nekik, és amely feladójával szívesen találkozónának.

A „karikázás” befejezése után a hirdetéseket a csoport tagjai leveszik a tábláról, és megszámlálják, hányan jelentkeztek a hirdetésükre. A gyakorlatvezető kérésére mindenki megnevezi a jelentkezők számát.

A gyakorlat megbeszélése az alábbi kérdések alapján:

Mi jellemzi azt a hirdetést, amelyre a legtöbb jelentkeztek?

Mi zavarta önt abban, hogy az esetlegesen senki által nem választott hirdetésre jelentkezzen?

Házi feladat:

Abban az esetben, ha az órán írt hirdetését legalább hárman nem választották, írjon otthon egy másik barátkereső hirdetést. Vegye figyelembe a vita során elhangzottakat, amennyiben társai véleményét megszívlelendőnek tartja.

Ha az ön hirdetése megkapta a minimum három szavazatot, írjon egy öt tételből álló listát arról, hogy ön és az ön barátai mit nyújtanak egymásnak (mit adok – mit kapok).

Házi dolgozat:

Szerepelemzések. Válasszon ki egy szerepet a Kis Herceg [8] meseregényből, és elemezze azt írásban. Terjedelem: 1 gépelt oldal, 12. betűmérettel, Times New Roman betűtípussal.

Ajánlott irodalom: Csepeli György (2006): *Szociálpszichológia*. Budapest: Osiris. 189–203.

[8] de Saint Exupéry, A. (2007): *A kis herceg*. Budapest: Móra.

3.2. A KAPCSOLATOK FEJLŐDÉSI LEHETŐSÉGEI

Amikor kommunikálunk, érzelmi-értékelő információt cserélünk. A kommunikáció folytán befolyásoljuk a partner viselkedését, állapotát, viszonyulási rendszerét. Ez a hatás mindig kölcsönös, de lehet egyenlőtlen. A kommunikáció az esetek zömében az emberek közös gyakorlati tevékenységébe integrált pl. munkahely, tanulás, sportolás stb. A kommunikáció természetesen lehet elkülönült tevékenység is, amikor az külön a kapcsolatok fenntartására irányuló emberi igényeket elégíti ki, és a kölcsönös megértést célozza meg.

A kognitív kommunikáció során ismereteket, jártasságokat közvetítünk (pl. oktatás, probléma-megoldás). A motivációs kommunikáció határozott ösztönzés, viszonyulás, célok közvetítése, valamilyen irányú cselekvés(ek)re való készenlét jelzése, valamilyen szükségletek aktualizációja (reklámok, nevelés).

A kondicionáló kommunikáció pszichikai és funkcionális állapotcsere, amely során az emberek hatnak egymásra (figyelemfelhívás vagy -elterelés, felvidítés, bizonyos érzelmek felébresztése).

A kapcsolatok megértésében a szerepelmélet mellett a kommunikáció kutatása hozott sok új szempontot. A kommunikáció kutatását nagyban előrelendítette a nonverbális kommunikáció megismerése, és ezen belül az a felismerés, hogy ezek többnyire érzelmeket fejeznek ki.

A kommunikáció fő eszköze/csatornája a nyelv (írott és hangzó), de csak nyelvi kommunikációval nem tudunk mindent kifejezni. A nyelvi kommunikáció a kognitív társalgásra a leginkább alkalmas. A nem nyelvi kommunikáció a leghatékonyabban a kondicionáló kommunikációban használható, de természetesen kísérő szerepet tölt be mind a motivációs, mind pedig a kognitív kommunikáció során.

A pragmatikai kutatások eredményei bizonyították, hogy a kommunikáció folyamatos egyezkedés a kapcsolat normáival összefüggésben. Ezáltal a kommunikációs partnerek valamilyen szinten folyamatosan „kondicionálják” egymást, anélkül, hogy a saját szempontjaikat vagy motívumaikat tudatosítaniuk kellene. A sokféle nonverbális csatorna változatos hatáskonstellációkat és összhatásokat tesz lehetővé. A kapcsolati fejlődés megállhat, stagnálhat, visszafejlődhet vagy hullámozhat, ill. a látszólagos stagnációk időszakában is rejtett területekre kiterjedően változhat, gyakran sok ambivalenciával és bizonytalansággal, amely részben abból ered, hogy a folyamatok nem tudatosak.

Lényegében a kapcsolatok tipológiájának két logikai eleme van:

- az egyik az, hogy a szerepviszonyok változhatnak (pl. ismerősből barát lesz, kollégából főnök stb.),
- a másik pedig az, hogy a szerepviszonyok módosulnak (a biológia diktálja, a gyerek önállósodása eredményezi).

Ha a kapcsolat fejlődik, akkor az új normák bonyolultabbak, nagyobb fokú közelséget engednek meg, nő az intimitás mértéke, ha a kapcsolat visszafejlődik, a normák egyszerűsödnek. A kapcsolatok fejlődési dinamikája szempontjából minden megnyilvánulásnak kommunikációs jelzésértéke van, és ez a jelzés egyszersmind állapotkifejező is. A fejlődő kapcsolatban az emberek több időt akarnak egymással eltölteni. Az időigény kapcsolatépítő szignál, de ha úgy tetszik, állapotjelző is, hiszen a barátság felé haladó ismerősi

kapcsolat sajátossága, jellemzője is az együtt töltött idő. Általában jelző az önfeltárás mértéke is. [5]

A kapcsolatok rendelkeznek általános és közvetlen kontextussal. Az első tulajdonképpen a szerepviszonyok ismeretét, a második pedig a megélt közös élményeket jelenti. Kis eltéréssel a kapcsolt közös múlt a partnerekben hasonló emlényomot hagy, és a közös emlékek intenzívebb kommunikációt tesznek lehetővé az utalás révén. *Az utalás képessége sajátos és egyedi az emberi kommunikációban*, több szakember mutatott már rá, hogy az utalásra a művi, gépi kommunikáció nem képes, eddig nem sikerült olyan mesterséges intelligenciát építeni és működtetni, amely a kontextusokat a közvetlen emberi kommunikáció szokott működéséhez hasonlóan kezelni tudná (pl. Reboul, Moeschler, 2000, idézi: [9]).

8. kép: A közös múlt.



Gyakorlat:

A közös múlt fontossága a kapcsolatok fejlődésében

Olvassa el Antoine de Saint-Exupéry *A kis herceg* [8] c. meseregény 21. fejezetét (találkozás a rókával), és elemezze azt a kapcsolatok fejlődésének szempontjából!

[5] Griffin, Em (2003): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*. Budapest: Harmat.

[8] de Saint Exupéry, A. (2007): *A kis herceg*. Budapest: Móra.

[9] Buda Béla (2002): *Emberi kapcsolatok*. http://sz.phil-inst.hu/Buda_Bela/BB_Emberi_kapcs.htm [letöltés: 2010. 09. 03.]

Házi feladat:

Készüljön fel egy gyakorlatra az alábbiak szerint:

Instrukció: A csoport egyik fele az interjúvolt, a másik pedig az interjúkészítő szerepét vállalja fel! Mindenki maga talál magának a csoport tagjai közül partnert. (A lehetséges kérdések listáját egy pályázati beszélgetés során l. a 4. sz. Mellékletben, 82. oldal.)

Interjúalany:

Ön jelentkezett egy napilaphoz újságíró-gyakornoknak. Ehhez találnia kell egy álláshirdetést, vagy írnia egyet. A hirdetés lehet fiktív, de létező napilapot kell megjelölnie. Az állásra nagyon sokan jelentkeztek. Készüljön fel az állásinterjúra!

Járjon utána, mi mindent lehet tudni a szerkesztőség elvárásairól a pályázóval szemben. Ha lehetséges, tudja meg, domináns személyiség-e az interjúkészítő.

– Ha az, akkor az interjú alatt törekedjen szakmai kompetenciái bemutatására, és döntse el, meg akarja-e vele kedveltetni magát.

– Ha nem az, akkor kedveltesse meg magát az interjú alatt, de ne felejtse el, hogy állásinterjún van.

Az interjú után magyarázza el a stratégiáját, és közölje, sikeres volt-e az ön szempontjából az interjú.

Interjúkészítő:

Önnek pályázati beszélgetést kell folytatnia egy pályázóval, aki az önök napilapja által meghirdetett újságíró-gyakornoki állásra jelentkezett. Az állásra nagyon sokan jelentkeztek.

Önnek az a feladata, hogy a lap érdekeit szem előtt tartva eldöntse, megfelel-e a jelentkező a szervezet elvárásainak. Készüljön fel az állásinterjúra!

Járjon utána, mi mindent lehet megtudni a pályázóról. Az interjú után magyarázza el a stratégiáját, és közölje, sikeres volt-e az ön szempontjából az interjú.

3.3. KOMMUNIKÁCIÓS KÖZÖSSÉGEK

Az emberi kapcsolatok témakörét a pszichológia régóta vizsgálja mégis viszonylagosan elhanyagoltnak, mellőzöttnek tekinthető ez a terület.

A klasszikus pszichológia élményközpontú megközelítésmódját a viselkedésközpontú váltotta le, amely már figyelembe vette a társas teret, mint a viselkedés fő meghatározóját. Ebben a térben szerepelnek egyrészt a választ igénylő szociális ingerek, másrészt ez a tér a viselkedés célszférája, amelyre törekvései irányulnak, és amelyben a viselkedésből származó ingerek válaszokat váltanak ki.

A pszichoanalízis, majd a pszichoterápiás irányzatok kiemelten kezdtek el foglalkozni bizonyos emberi relációformákkal, pl. a pszichoanalízis az anya-gyermek kapcsolatot, a munkalélektan a szervezeti

kapcsolatokat és csoportviszonyokat vizsgálta, valamint tanulmányozta a beavatkozó pszichológus és ügyfelei kapcsolatát, különösen a terapeuta és a páciens, ill. kliens közötti kapcsolatot.

Mint a kérdés egyik kutatója megállapította, még egy általánosan elfogadott tipológia sem alakult ki a szakirodalomban (Mikula, 1993, idézi: [9]). Rendszerint a következő kapcsolatformákat különböztetik meg:

- szülő-gyermek és testvérkapcsolatok,
- párkapcsolatok, ill. házassági kapcsolat,
- barátságok,
- formális vagy szervezeti kapcsolatok,
- ismerősi viszonyok,
- alkalmi társaskapcsolatok.

Habermas ma már közismert kifejezései nyomán a szerepelmélet nemcsak a szociológiai „rendszer” képes magyarázni, hanem az „életvilágot” is, amelyben a társadalmi cselekvő, vagy ha úgy tetszik a személyiség vagy az egyén szempontjából releváns, általában sajátos és egyedi dolgok kommunikatív folyamatokban lebonyolódnak (Habermas, 1981, idézi: [9]).

Ejtsünk röviden szót az elektronikus médiumok használatával létrejövő kommunikációs közösségekről.

Ezek a médiumok jelentősen megváltoztatják eddigi szerepvállalásunkat a társadalmi életben, de legalábbis lehetőséget adnak arra, hogy magunkat a globális kommunikáció során nyert ismeretek alapján lokálisan is jobban, élesebben lássuk. Ez az új, virtuális közösségiség természetesen befolyásolja énképünk alakítását, illetve azt is, hogy kommunikációs partnereink felénk „sugárzott” énképét hogyan kezeljük.

A globális nézőpont megváltoztatja az egyének társadalmi szabályokhoz való viszonyulását, ennek következtében viszonylagossá válnak az egy-egy ország/nemzet érdekeit megtestesítő értékek, normák.

Elmondható, hogy az új médiatérben a kommunikációs helyzetek száma emelkedik, elmosódnak a korábban létező határok a magán- és a nem magánszféra között. Az ember annyiféle értékrendhez, normához fér hozzá, hogy ezáltal saját értékrendjét is továbbalakítja, mégpedig úgy, hogy a kommunikációs közösségekben, annak tagjaitól várja a visszajelzést. Így azoknak is lehetőségük nyílik arra, hogy közösségekhez tartozzanak, akik valami folytán (pl.: zárkózottság, egyedüllét, mozgáskorlátozottság stb.) ebben akadályozva voltak. Megemlítendő itt az anonimitás lehetősége is, amivel a virtuális kommunikációs térben a kommunikációs partnerek gyakran élnek.

[9] Buda Béla (2002): *Emberi kapcsolatok*. http://sz.phil-inst.hu/Buda_Bela/BB_Emberi_kapcs.htm [letöltés: 2010. 09. 03.]

Gyakorlat: Szerepátvállalás, -megvalósítás

Ennek a feladatnak az elvégzése lehetővé teszi annak tudatosítását, hogy a világ észlelése és az ember viselkedése nagyban függ azoktól a szerepektől, amelyekben a különböző szintereken megfordul.

Instrukció: Hős(nő)

Válasszon egy irodalmi műből, egy filmből vagy az életből egy ön által kedvelt hőst/hősnőt vagy példaképet, „bújjon a bőrébe”, és játssza el őt. Meséljen erről a hősről első személy egyes számban, kezdje, pl. így: „Én vagyok egyike azoknak a tűzoltóknak, akik részt vettek a 2001. szeptember 11-ei terrortámadás után az emberek kimenekítésében a World Trade Center-ből, majd pedig a romok eltakarításában. ...”
Meséljen magáról 2–3 percig a felvett szerep szerint!

9. kép: New York – World-Trade-Center.



Házi feladat:

Instrukció: Mesehős

Válasszon ki, vagy találjon ki egy mesét, és mesélje el. Törekedjen a mesestílus szabályainak betartására, kezdje, pl. így: „Egyszer volt hol nem volt, volt egyszer egy szegény ember, aki mindenkin segíteni próbált. Egy szép őszi napon egy koldusgúnyába öltözött, borostás, sánta ember kopogott be az ajtaján. Elmondta, hogy fáradt, éhes és álmos. ...”

A feladatot azzal lehet még érdekesebbé tenni, ha ön mindegyik szereplő szerepét átveszi.

A mesélés időtartama 3–5 perc.

Ajánlott irodalom:

Buda Béla (2002): *Emberi kapcsolatok*. Budapest: Animula.

http://sz.phil-inst.hu/Buda_Bela/BB_Emberi_kapcs.htm [letöltés: 2010. 09. 03.]

4. Kommunikációs stratégiák

1.1. A MAGÁNY ELKERÜLÉSE

Az emberek közötti kapcsolatok fenntartásában a könnyed beszélgetésnek nagy szerepe van. A szokványos beszélgetés a valódi beszélgetés előszobája. A könnyed beszélgetés egy jégtörő, amely a meghittebb beszélgetéseknek tör utat. Akik tudnak könnyed beszélgetést folytatni, azt is tudják, hogyan kell úgy kommunikálni, hogy a partnerünk elégedettnek érezze magát. Ennek nagy jelentősége van az üzleti és a személyes kapcsolatok létrehozásában.

Nem csoda, hogy nem kezdeményezünk, azaz nem szólítunk meg ismerős és ismeretlen embereket elsőként. Gyerekkorunk óta azt halljuk: „Ne állj szóba idegenekkel!” „Hallgatni arany!”, „Ne szólj szám, nem fáj fejem!”

(De önök már felnőttek, tehát kezdeményezzenek beszélgetést elsőként akár idegenekkel, persze veszélytelen helyzetekben. Ezen idegenekből lehetnek majd barátok, ügyfelek, partnerek.)

10. kép. Vajon ők nyitottak a kommunikációra?



Ha a legtöbb ember úgy gondolkodik egy új helyen, hogy megvárja, míg a többiek odamennek hozzá, akkor magányos marad. A beszélgetés kezdete tehát öntől függ! Ne féljen az elutasítástól! Kezdjen el beszélgetni, és ha elkezdett, ne hárítsa a másokra a beszéd fenntartásának feladatát. Legyen a beszélgetés aktív résztvevője, hogy partnere kellemesen érezze magát.

A legnehezebb elkezdni egy beszélgetést. Ezért álljon itt néhány beszédkezdést könnyítő kérdés, illetve kérdés:

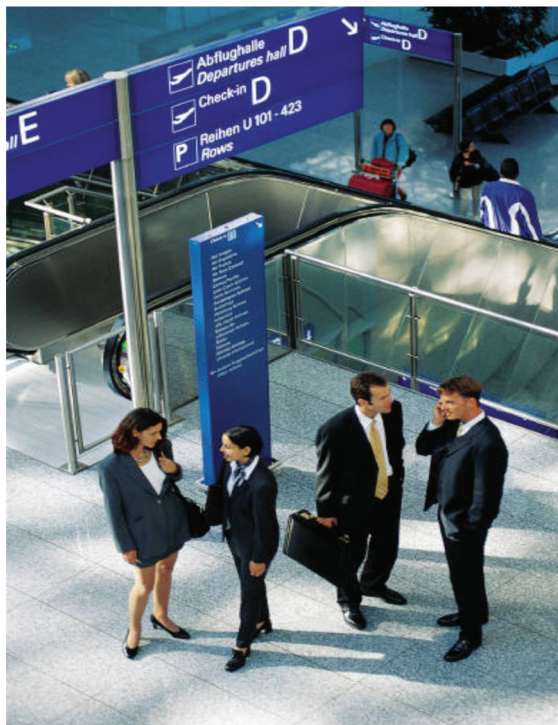
1. Hogy néz ki egy szokványos napja?
2. Ha szabadon utazhatna a világban, hova indulna el holnap és miért?
3. Milyen volt a legjobb munkája? És a legrosszabb?
4. Meséljen élete legjobb üdüléséről!
5. Mivel szeret a legjobban foglalkozni egy esős napon?
6. Ha le tudná játszani élete bármelyik jelenetét, melyiket játszaná le?
7. Nevezzen meg egy tárgyat, amelyet valóban szeretne birtokolni, és mondja el, hogy miért!
8. Ha megtudná, hogy holnap meghal, mit sajnálna?
9. Milyen a város, amelyben felnőtt?
10. Mit hozna vissza az életébe a jövőben?
11. Melyik kort tartja a legszebbnek? Miért?
12. Ön sok helyen élt. Mesélje el, melyik tetszett önnek a legjobban.
13. Mi a kedvenc időtöltése a pihenés alatt? Miért tetszik?
14. Nevezzen meg néhány családi, önnek különösen tetsző hagyományt.
15. Milyen márkájú volt az ön első kocsija?
16. Kik voltak az ön bálványai gyerekkorában? Megváltoztak-e?
17. Írja le azt az iskolai tanárát, aki megmaradt az emlékezetében.
18. Nevezze meg azt a filmet/könyvet, amelyet több mint egyszer látott/olvasott.
19. Kedvenc étterme? Miért?
20. Miért adták önnek ezt a nevet? Honnan származik a családneve?
21. Nevezze meg azt a helyet, ahol már járt, de nem szeretne oda visszatérni.
22. Nevezze meg élete legjobb meglepetését.
23. Melyik ön által szervezett meglepetés volt a legjobb?
24. A síelés nem könnyű sportág. Hol szeret síelni?
25. Ki tudná eljátszani önt az ön életéről szóló filmben? És miért éppen ő?
26. Ki volt a legismertebb ember, akivel ön találkozott?
27. Melyik cselekedete volt az életben a leginkább antiszociális?
28. Írja le az öltözkését, amelyben egy mulatságra ment.
29. Ön meggyőződésből van egyedül, vagy így alakult?
30. Milyen politikai álláspontot foglal el?
31. Melyik dal emlékezteti önt valamelyik eseményre az életében?
32. Melyik étel tetszik önnek a legjobban?
33. Milyen emlékezetes egybeesés történt az ön életében, vagy milyen egybeeséséről hallott?
34. Hogyan állapítja meg a dinnye érettségét?

35. Melyik filmcsillaggal készítené a legszívesebben interjút? Miért
36. Meséljen a családjáról.
37. Melyik illat idéz elő önben különös emlékeket?
38. Írja le a legfélelmetesebb embert, akivel élete során találkozott.
39. Mivel szeret ön egyedül foglalkozni?
40. Meséljen gyerekkori barátjáról, aki miatt kellemetlen helyzetekbe került.
41. Meséljen azokról az időkről, amikor önnek a legtöbbet kellett ennie vagy innia.
42. Írja le az első lakhelyét vagy az élettapasztalatát a szülei házában/lakásában.
43. Hogyan képzel el egy romantikus estét?
44. Mondja el, mit tett, amikor elveszítette a munkáját.
45. Ossza meg emlékeit az egyik nagyapjáról vagy nagymamájáról.
46. Idézza fel élete egyik kellemetlen helyzetét.
47. Mondjon valami olyat magáról, amire soha senki nem gondolt volna önnel kapcsolatban.
48. Mit tenne, ha nyerne egy millió dollárt?
49. Mi az ön számára a munkájában a legnehezebb?
50. Hogyan befolyásolta az életét az internet?

Egy könnyed, szokványos beszélgetésnek nagy ereje van. Ez nem valami különleges esemény, csak az emberhez, mint személyiséghez való viszonyulás módja. Tehát kezdjen el beszélgetni az emberekkel. Ezáltal ön saját sorsát veszi a kezébe. A szabályok egyszerűek. *Ha valakit mosolyogni lát, mosolyogjon vissza, és kezdeményezze a beszélgetést. Önnek ez csak egy mosolyba és néhány szóba kerül. Ne felejtse el szemkontaktust tartani! Így ön pár másodperc alatt jelzi a másik ember iránti érdeklődését. Gyakoroljon!*

A következő lépésnél már nem elég csak mosolyogni, szemkontaktust tartani és üdvözölni valakit, *beszélgetnie kell. Okvetlen jegyezze meg partnere nevét!* Ha ez a bemutatkozásnál nem sikerül, kérdezzen rá! Fontos, hogy ismétlje a partnere nevét a beszélgetés alatt. Ne nevezze a partnerét másként, mint ahogyan ő bemutatkozott, különösen vigyázzon a becenevekkel stb. Soha ne tegyen úgy, mintha tudná a partner nevét. Ha a beszélgetéskor a nevéen szólítja a partnerét, ez jóindulatot vált ki benne az ön irányába. Ne várja el, hogy azok, akikkel ritkán találkozik, emlékezzenek a nevére. Inkább a köszönéskor ismétlje meg, pl.: Jó napot, Péter, Debrői Dorottya vagyok.

11. kép. Könnyed beszélgetés.



Összegzés: A csodálatos, könnyed beszélgetéshez vezető út négy lépése:

- Tartson szemkontaktust.
- Mosolyogjon.
- Találjon a társaságban egy magányos embert.
- Mutakozzon be, és a beszélgetés során ismételgesse partnere nevét.

Javasoljon beszédtemát

Ha ön kezdte a beszélgetést, de szégyenlős, javasolja a partnerének, hogy beszéljen saját magáról. A legtöbb ember szívesen osztja meg a saját történeteit.

A beszélgetés fenntartása érdekében általános kéréseket fogalmazzon meg, illetve kérdéseket tegyen fel, hogy a partnerének lehetővé tegye, hogy annyit mondjon el magáról, amennyit ő szeretne.

A jó kérések/kérdések így kezdődnek:

Írd le ...

Mondd el ...

Te hogyan ...?

Ez mit jelentett számodra?

Mi készítetett arra, hogy ... ?

Miért?

Mutasson érdeklődést a partnere iránt. Ha hétfőn, például, a munkahelyén megkérdezi, valakitől hogyan telt a hétvége, akkor a rövid jó válasz után kérdezzen tovább. Kérdezze meg például, hogy történt-e valami érdekes dolog vele. Mivel azonban munkahelyről van szó, vegye észre azt is, ha valaki a munkára tereli a szót, azaz nem kíván, vagy nincs ideje könnyed beszélgetésre.

Gyakorlat: Kapcsolatteremtés

Megjegyzés: A kapcsolatfelvétel egy ismeretlennel könnyebb, ha közben semmi más nem vonja el a figyelmünket. A beszélgetés kezdete mind a két félnek örömet kell, hogy okozzon. Az ismerkedés akkor zajlik jó hangulatban, ha a kérdés megválaszolása nem okoz gondot a válaszolónak.

Instrukció: A résztvevők (csoportokban 8–8 fő) körben ülnek. Mindenki kitűzött visel, amelyen rajta van a neve. Mindenkinek legalább egy személynek a csoportból fel kell tennie egy vagy két kérdést. Törekednie kell arra, hogy olyan kérdést tegyen fel a partnernek, amelyre van mit mondania. Minden csoporttag maga választja ki, hogy kinek szeretné feltenni a kérdést. Odafordul hozzá, üdvözlí, és felteszi a kérdést. Majd figyelmesen meghallgatja a választ, és megköszöni az információt.

A feladat elvégzéséről videófelvétel készül. A felvételt a következő órán a csoport közösen megnézi, és mindenki elmondja, hogy neki mi nem tetszett saját „produkciójában” [maga a kérdés, a kérdésfeltevés módja, a meta-kommunikáció (szemkontaktus hiánya, barangoló tekintet, szigorú arckifejezés, rossz hanghordozás stb.)].

Megbeszélés:

A résztvevők megosztják benyomásaikat, és válaszolnak az alábbi kérdésekre:

Könnyű volt kitalálni a kérdést? Miből indult ki, amikor eldöntötte, hogy éppen ezt a kérdést teszi fel?

Meglepte-e önt a feltett kérdés? Miről lehetett volna még önt kérdezni? Milyen kérdésre lett volna önnek könnyű válaszolni?

Házi feladat:

Válasszon ki egy témát, amelyről szívesen beszélne a társaival. Használjon néhányat a felsorolt beszédkezdés-könyvítő kifejezésekből a téma felvezetésénél.

Ajánlott irodalom: Allan & Barbara Pease (2008): *Kommunikációs ABC mesterfokon*. Budapest: Fiesta.

4.2. A KAPCSOLATTEREMTÉS, A BESZÉLGETÉS FENNTARTÁSA

A kommunikáció elindítása, azaz a kapcsolatfelvétel az embereknek gyakran problémát okoz. Egyrészt azért, mert nem biztosak abban, hogy a potenciális partner nyitott-e a kapcsolatfelvételre. Egy azonban biztos, ha nem próbálkozunk, akkor még azt sem sikerül megállapítani voltak-e esélyeink. Másrészt pedig a kommunikációs közösségek jellegének megváltozása, a valós és a virtuális térben történő kommunikáció együttélése, egymásra való hatása gyakran válthat ki idegenkedést. Azokban, akik a virtuális kommunikációt részesítik előnyben azért, mert elszoktak a szemtől szemben történő kommunikációtól, a hagyományos teret preferálókban pedig azért, mert nem igazán sajátították el a virtuális tér eszközeit és az anonimitás kezelését.

A kommunikáció elindítása, az impressziókeltés és azoknak a technikáknak az ismerete, amelyekkel a kapcsolatteremtés és annak fenntartása zökkenőmentessé válhat tanulni, és tanítani kell.

Emlékeztetésképpen megjegyezzük, hogy nemcsak a „jégtörő” kérdésekkel és állításokkal lehet elkezdni egy beszélgetést. Itt felhívom a figyelmet egy tipikus hibára is, amelyet a kommunikációs partnerek gyakran elkövetnek. Ez a hiba a beszélgetés állítással történő indítása. Hiszen, ha az állítást nem követi egy kérdés, akkor a beszélgetésbe való belebonyolódás lehetetlenné válik. Ezért tehát a beszélgetés kezdetén ne használjon külön egy-egy állítást, vagyis azt kövesse egy kérdés, pl.:

- Csodálatos napunk van! Melyik évszakot kedveli a legjobban?
- Ez a film nagy hatást gyakorolt rám. Önnek tetszett? Miért?
- Én el vagyok ragadtatva az új polgármestertől. Mit gondol, másként fogja irányítani a várost, mint az elődje?
- Nem voltam itt a múlt héten. Mit mulasztottam?
- Már néhány hónapja együtt dolgozunk. Szeretnék önnel közelebbről is megismerkedni, meséljen nekem arról, hogy a munkán kívül mi érdekli önt. Hogyan sikerül önnek a háztartást vezetnie négy gyerek mellett?
- Ön mindig olyan szép ruhákat hord. Melyek a kedvenc boltjai?

Mi van akkor, ha olyasvalakivel szeretne beszélni, aki időközben mással beszélget? Hogyan szakítsa félbe a beszélgetést, illetve hogyan érje el azt, hogy a kiszemelt személy észrevegye önt?

Az illem azt követeli, hogy várjon, míg a célszemély észreveszi, de a partnereket elragadhatja a beszélgetés heve, és lehet, hogy nem lesz lehetősége a kapcsolatfelvételle.

12. kép. A beszélgetésbe való bekapcsolódás.



A legjobb módszer erre, úgy tenni, mint régen a partner lekérésénél a táncban. Amikor odaér a „táncoló párhoz” (a beszélgető partnerekhez), várja meg a beszédsszünetet, forduljon oda ahhoz az emberhez, akivel nem kíván szóba elegyedni, és kérjen engedélyt a beszélgetés megszakítására, hogy tudjon beszélni a partnerével. A legtöbb ember udvariasan eleget tesz a kérésnek.

A másik lehetőség, amely kevésbé rámenős: elnézést kér a beszélgetés félbeszakításáért, és jelzi az érintett személynek, hogy szeretne vele beszélni, azaz kifejezi azon reményét, hogy erre még az este folyamán lesz lehetősége. Önnek vagy felajánlják, hogy csatlakozzon a beszélgetéshez, vagy későbbre halasztják a találkozót. Minden esetre a személy már tudja, hogy ön keresi a lehetőséget, hogy beszéljen vele.

Nagyobb, pl. 5 fős csoport esetében már nehezebb bekapcsolódni a beszélgetésbe, illetve félbeszakítani azt. Ha önnek okvetlen beszélnie kell a társaságból valakivel, tegye a következőket:

- Mutasson érdeklődést a beszélgető partner iránt, és álljon a csoport közelében. Hagyjon a csoportnak időt arra, hogy észrevegyék önt. Hamarosan észreveszik, és felajánlják, hogy csatlakozzon.
- Közeledjen a csoporthoz, s mutassa, hogy hallgatja, amiről beszélnek. Ha kérik, hogy mondja el a véleményét, vagy a csoporttagok úgy helyezkednek, hogy ön kényelmesebben beálljon köztük – ez jó jel –, ne habozzon.

– Először jó, ha érintkezési pontot talál, az elején csak támogassa a beszélőt. Mielőtt elmondaná a véleményét, hagyjon időt a csoportnak, hogy hozzászokjanak önhöz. Ha nagyon élesen és erőszakosan rögtön elmondja a véleményét, az emberek felháborodnak azon, hogy megzavarta őket, és szétszélednek. Ön pedig kezdheti az egészet előlről, azaz kereshet partnert azok között, akiket még nem sértett meg.

Néhány nyerő kérdés-/kérdésvajlasat egy beszélgetéshez egy üzleti vacsorán/fogadáson

- Hogyan választotta a szakmáját?
- Honnan jött az ötlet?
- Hogyan ébredt fel az érdeklődése e terület, e munka iránt?
- Mi történt az elején?
- Mi tetszik önnek az ön szakmájában/foglalkozásában?
- Miben különbözik az ön cége a konkurens cégektől?
- Nevezze meg a foglalkozása nehézségeit.
- Hogyan fog az üzlete fejlődni a jövőben? Milyen hatékony módszereket talált az üzlet fejlesztésére?
- Meséljen a munkája során szerzett legfontosabb tapasztalatáról.
- Milyen tanácsot adna annak, aki most kezd tevékenykedni ezen a területen?
- Mit tenne ön, ha tudná, hogy semmiképpen nem éri kudarc?
- Milyen jelentős változásokat figyelt meg, amióta ezen a területen dolgozik?
- Milyen szokatlan dolgot élt át a szakmai pályafutása alatt?
- Hogyan hatott az internet megjelenése az ön üzletére?
- Mit mondana úgy egészében a foglalkozásáról?

Még egy jó tanács: Figyeljünk oda beszélgető partnereink viselkedésére és a kulturális szignálokra. Mindegyik segít jobban megismerni a partnerünket. A kulturális szignálok pedig bővítik, színesítik a beszédtemákat.

Gyakorlat: Csoportos beszélgetésbe való bekapcsolódás

Instrukció: A gyakorlatvezető a csoporttagokból 5 fős alcsoportokat alkot. Egy-egy résztvevőt megkér arra, hogy próbálja félbeszakítani a csoportbeszélgetést, illetve próbáljon bekapcsolódni abba. Mindegyik csoport 5 percet kap arra, hogy témát válasszon. A témát a csoportok felírják egy lapra, és odaadják a gyakorlatvezetőnek. A gyakorlatvezető összesíti a témákat, és odaadja a beszélgetésbe bekapcsolódni vágyóknak, akiknek 2 perc áll a rendelkezésükre, hogy eldöntsék, melyik beszélgetésbe kívánnak bekapcsolódni.

Ezután elkezdődik a gyakorlat. Egy csoport beszélgetésének időtartama 6–8 perc.

A feladat elvégzéséről videófelvétel készül. A felvételt a következő órán a csoport közösen megnézi. Igyekezünk megtalálni a legjobban sikerült „bekapcsolódást”. Megvitatjuk, hogy min múltott a siker.

Minden egyes csoport választ egy másik csoportot, és elmondja, hogy neki tetszett-e az adott csoport reakciója a bekapcsolódni vágyó személyre. A tetszést vagy nemtetszést indokolni kell (a „jövevény” nem

volt erőszakos, kivárta a megfelelő időt, visszafogottan nyilatkozott a témáról, senkit nem sértett meg, vagy éppen mindennek az ellenkezőjét tette stb.).

Az erre a feladatra kapott jegy dolgozati jegynek számít.

Házi feladat:

Alkossanak 5 fős csoportokat, és keressenek anyagot a könyvtárban, az interneten a nyerő testbeszéd-stratégiákról. A csoport(ok)nak a következő órán/vagy a tanárral történő ütemezés szerint 5 perces referátumot kell a témában tartania/tartaniuk (l. az 5. sz. Mellékletet, 83. oldalon).

Ajánlott irodalom:

Allan & Barbara Pease (2008): *Kommunikációs ABC mesterfokon*. Budapest: Fiesta.

4.3. AZ AKTÍV HALLGATÁS SZEREPE A KOMMUNIKÁCIÓBAN

Eddig megtanultuk, hogyan kell a beszélgetést kezdeményezni, elindítani és lendületben tartani. Tudjuk, hogy mi az, ami működik, és mi nem, de ez csak fél siker. Nemcsak beszélni kell tudni, hanem hallgatni is. A tudományos kutatások bebizonyították, hogy az emberek percenként 300 szót képesek felfogni. Az átlag ember azonban 150–200 szót képes kimondani. Vagyis sokkal több információt tudunk egy időintervallum alatt felfogni, mint elmondani. Felmerül a kérdés, mivel töltjük ki a kettő közötti időt? Hallgatjuk, mások miről beszélnek, gondolatainkba merülünk, és valami fontosat az elhangzottakból nem hallunk meg. Carl Rogers pszichológus egyszer azt mondta: „A személyes beszélgetés legnagyobb akadálya az egyik ember képtelensége arra, hogy figyelmesen, értően és hozzáértően meghallgassa a másikat.” A mai technologizált világban sokféle inger gátolja a hallgatást.

A figyelmes hallgatás három része: a *vizuális*, a *hangzó* és a *mentális*. Az egyik kommunikációs partner mindig figyeli a másik partnert, hogy megállapíthassa, hogy az megkapta-e az üzenetet. (Fütkészi az ember arcát, mozdulatait, gesztusait, amelyekből le tudja szűrni, hogy a befogadót érdeklik-e az elmondottak.) Gondosan ügyeljünk tehát a pozitív és negatív verbális és nonverbális jelzésekre, miközben a partnerünk beszél.

Pozitív visszajelzések a beszélőnek:

- nézzen a szemébe,
- alkalmazzon apró biztatásokat,
- hajoljon kissé partnere felé,
- esetleg bólogasson és mosolyogjon,
- vegyen fel laza testtartást.

13. kép. Az aktív hallgatás szerepe az üzleti életben.



Kerülendő negatív visszajelzések a partnernek:

- ne mutogasson,
- ne takarja el a száját a kezével,
- ne dörzsölje, és ne simogassa a testrészeit,
- ne játszadozzon az ékszereivel,
- ne doboljon a tollal vagy a ceruzával,
- ne rázza a fejét,
- ne fonja össze a karját a mellkasán,
- ne tegye csípőre a kezét,
- ne fordítsa el a beszélőtől a tekintetét, és
- ne vágjon közbe.

Nem könnyű megtanulni a pozitív testbeszédet, koncentrálni és gyakorolni kell. Ha témát szeretne váltani, azt is megteheti sértődés kiváltása nélkül. A következő frázisok segíthetnek a beszélgetés irányának megváltoztatásában:

- Ez arra emlékeztet, hogy ...
- Amikor a ... beszélt, eszembe jutott ...
- Tudja, éppen most olvastam az újságban ...
- Mindig meg akartam öntől kérdezni ...
- Önre gondoltam, amikor meghallottam ...
- Nincs ellenére, ha témát váltok?
- Meg szeretnék néhány dolgot kérdezni egy olyan tapasztalt embertől, mint ön.

Az emberek nemcsak azt nem szeretik, ha figyelmesen nem hallgatják meg őket, hanem azt sem, ha nem adják jelét az aktív hallgatásnak. Ezt akár azzal is megtehetjük, hogy megismételjük röviden az elmondottakat, esetleg még vissza is kérdezzük, hogy biztosak legyünk abban, hogy a beszélőt jól értettük.

10 tanács a megfelelő hallgatáshoz:

1. Tanuljon meg hallgatni. Ehhez akaratra, érdeklődésre és önkontrollra van szükség.
2. Hogy jó hallgató legyen, küldjön aktív hallgatását igazoló vizuális és verbális jelzéseket.
3. Várja a jó információt, akkor gyakrabban kap ilyet.
4. Váljon jó hallgatóvá. Hallgasson a fülével, a szemével és a szívével.
5. Készítsen feljegyzéseket, azok segítenek megjegyezni az elhangzottakat.
6. Most hallgasson, majd mesélje el.
Tervezze, hogy elmondja valakinek, amit hallott, és jobban meg-jegyzi.
7. Érjen el egyetértést úgy, hogy utánozza a beszélőt.
Vegye fel a gesztusait, arckifejezését, hangszínét, hogy létrejöjjön a könnyed beszélgetés.
8. Ügyeljen arra, hogy a belső vagy a külső ingerek ne vonják el a figyelmet.
9. Használja, mint aktívan hallgatni tudó ember, a tehetségét bőkezűen.
10. Koncentráljon a beszélgetésre.

Gyakorlat: Mások meghallgatása

Instrukció: A gyakorlatvezető 4–6 fős alcsoportokba osztja a jelenlévőket, majd pedig felkínál mindegyik csoportnak egy témát megvitatásra. Kijelöli azt a személyt is, akinek feladata a vita aktív és figyelmes meghallgatása.

A vitába bekapcsolódni vágyó személy fölöttébb jártas a témában, feladata az, hogy erős megszólalási késztetése ellenére se vágjon a beszélő szavába, ne jelezze türelmetlenségét, hanem mind verbálisan, mind pedig nem verbálisan mutassa ki a téma és a beszélő iránti érdeklődését.

A többiek ennek láttán, megkérlik, hogy ő is mondja el a véleményét.

Megbeszélés:

A gyakorlat megvitatása során válaszolni kell a következő kérdésekre:

Vajon miért jó az, ha nem vágunk mások szavába?

Nehéz arra figyelni, hogy érdeklődést mutassunk a beszélő iránt?

Milyen érzés volt az önmérséklet gyakorlása, azaz a késztetés visszafojtása?

Házi feladat:

Otthon írjon fel legalább öt olyan dolgot, ami az emberek nagy részét kellemesen érinti. Gondolkodjon el azon, miért éppen ezeket választotta. Az órán a gyakorlatvezető mindenkitől összegyűjti a felírtakat, majd e kellemes dolgokat közösen csoportosítjuk, és mindenki megindokolja az általa kiválasztott kellemes eseményeket, történéseket.

Ajánlott irodalom:

Allan & Barbara Pease (2008): *Kommunikációs ABC mesterfokon*. Budapest: Fiesta.

4.4 A VISSZAJELZÉSEK ÉS A HÁLÁS „CSEND-MEGTÖRŐ” TÁRSALGÁSI TÉMÁK

Egy mondat erejéig megemlíti, hogy mit is jelent az, hogy valakire teljes mentális kapacitásunkkal figyelünk. Hiszen semmilyen visszajelzés nem segít, ha elfelejtjük, hogy miről beszélgettünk az adott személlyel korábban.

A jó társalgó előre készül a beszélgetésre. Ne feledkezzünk meg arról, hogy a sikeres beszélgetéshez figyelembe kell venni az esemény jellegét és az emberek jellemét. A legnehezebb a gyerekekkel kommunikálni, de őket követik azok az ismerősök, akikkel ritkán találkozunk. Ha ilyen ismerősökkel találkozunk, akkor kérjük meg őket, hogy meséljenek arról, mi történt velük amióta nem láttuk. Ne kérdezzük meg:

- hogy van a felesége/férje, mert lehet, hogy időközben elvált,
- hogy halad a munkahelyén, mert lehet, hogy időközben elbocsátották,
- hogy melyik felsőoktatási intézményben kíván továbbtanulni a gyermeke, mert lehet, hogy megbukott az érettségin.

És senkivel ne akarjunk beszélgetni a mástól hallott szóbeszédokről és pletykákról.

Elakadás a beszélgetésben

Ha a beszélgetés elakadna, a kínos hallgatást meg lehet szüntetni egy jó bókkal. Minden emberben, vagy annak környezetében (küllem, környezet, viselkedés), lehet olyat találni, amit meg tudunk dicsérni.

Mark Twain egyszer beismerte, hogy 60 napra elegendő bókot ismer. A bók és az érdeklődés legyen mindig őszinte, ha nem az, a partner észreveszi.

Ha a társalgás továbbra is dadog, van 4 kérdéscsoport, amely új lendületet adhat a beszélgetésnek, éspedig:

Család

14. kép. A hálás témák egyike.



Meséljen a családjáról. Önök mindannyian egy kerületben/negyedben/házban laknak?
Mi az, ami önnek az apa vagy az anya, a nagynéni vagy a nagybácsi szerepében a legjobban tetszik?

Foglalkozás

Hogyan került erre a munkahelyre?

Hogyan támadt az az ötlete, hogy ezt a szakmát válassza?

Mi a legnehezebb az ön munkájában?

Ha megváltoztathatna valamit a munkájában /a munkahelyén, mi lenne az?

Hogyan hatott az internet megjelenése az ön vállalkozására/ szakterületére?

Pihenés

Hogyan tartja karban a fizikai állapotát?

Hogyan pihen az ön családja?

Hol tölti a szabad idejét?

Hol és hogyan töltötte a legjobb szabadságát?

Vegyes

Látott jó filmeket az utóbbi időben?

Mit gondol ön ... (pl. az utolsó hírekről)?

Olvas-e most valami érdekeset?

A szavak ereje

Nem buzdítom önöket arra, hogy támadóan kommunikáljanak, de arra igen, hogy használják az állító kifejezési formákat, azaz mellőzzék a passzív stílust. A nyelvhasználatuk tükrözze az önök belső erejét. Milyen gyakran is hallunk gyengeséget, bocsánatkérést és kételkedést tükröző szavakat? Azzal, ha önök azt mondják „... igyekszem felvenni önnel holnap a kapcsolatot”, azt fejezik ki, nem áll, vagy nem okvetlen áll szándékukban megtenni azt. Legyenek tehát óvatosak, amikor kifejezik a gondolataikat és beszédszándékaikat.

Íme néhány javaslat:

Helytelen kifejezési mód	Megfelelő kifejezési mód
Azt szeretném mondani, hogy a vagyonadó magasnak tűnik. (óvatosság, félénkség)	Szerintem a vagyonadó magas.
Félbeszakíthatom egy pillanatra? Engedje meg, hogy feltegyek egy kérdést. (Már feltette. Ha udvarias akar lenni, kérjen elnézést, és kérdezzen!)	Elnézést a zavarásért, megmondaná ...

Őszintén szólva jól töltöttem az időt. (Lehet, hogy ön nem mindig őszinte?)	Jól töltöttem az időt.
Tudja betűzni a nevét? (A legtöbb ember tudja, tehát nem kell megkérdezni!)	Betűzze a nevét, legyen szíves!
Ha ki tudom deríteni ... (A ha kötőszó nem sok reménnyel kecsegteti az embert. Legyen határozottabb!)	Utánanézek a dolognak, és visszajelzek.
Én csak ... (Minden ember munkája fontos, ezzel a kifejezéssel megalázza magát! Inkább konkrétan nevezze meg, mivel foglalkozik!)	Én foglalkozom a web-oldalak fejlesztésével.
Nem tudok ma reggel veled találkozni. (Ez arra utal, hogy nem akar találkozni. Ne azt mondja, mikor és mit nem tud, hanem javasoljon egy másik időpontot.)	15.00 órára oda tudok érn.
Igyekszem a héten visszaadni önnek a könyvet. (Az igyekszem szó arra utal, hogy erre nem lehet számítani.)	A könyvet nem később, mint a jövő héten visszaadom önnek.
Meg kell beszélnem a ... (Még egy terhes kötelesség! Inkább pozitívan fogalmazzon!)	Szeretném megvitatni ezt ...
Hívjon fel holnap, ma nincs időm. (Ez parancsnak hangzik!)	Holnap felhívhat, akkor jobban ráérek.
Nem vagyok teljesen biztos benne. (De, ön biztos abban, hogy nem tudja!)	Nem tudom, hogy kell oda eljutni, inkább kérdezze meg a kolléganőmet, ő jól tájékozódik.
Megkérdezhetem, hogy hívják? (Hogy megkérdezze valakinek a nevét, ahhoz nem kell engedély!)	Hogy hívják?

Az, hogyan fogalmazunk, megmutatja a partnereinknek a hozzánk vezető utat. Tehát ne tévesszük őket meg mellébeszéléssel!

Gyakorlat: Milyennek látnak engem mások (l. a 6. sz. Mellékletet, a 84. oldalon)

Anyagigény: papír, ceruza, filctoll

Minden csoporttagnak készítenie kell 3 rajzot arról, hogy milyennek látják őt:

- a barátai
- a szülei
- a tanárai

Bármilyen felfogásban – akár allegóriával élve is – lerajzolhatja magát (pl. állatként vagy tárgyként). Gyorsan, gondolkodás nélkül kell rajzolni, rajzolja le, ami elsőként az eszébe jut. A rajz minőségének nincs elvi jelentősége. A rajzok elkészítésére a résztvevők 5 percet kapnak.

A gyakorlat megvitatása: A kész rajzokat kifüggesztjük, majd mindenki magyarázatot fűz az alkotásaihoz. Különösen érdekesek a barátok „nevében” rajzolt képek. Kérdezzük meg, mit szólnak ehhez esetlegesen a csoportban lévő barátok. Nem nyilvánítunk csak pozitív véleményt!

Házi feladat:

Asszertivitásvizsgálat

Ez a teszt annak a képességnek a vizsgálatát célozza meg, hogy az emberek tudnak-e úgy tevékenykedni, hogy az másnak ne okozzon kárt, azaz tiszteletben tartják-e mások jogait, de nem hagyják, hogy „fát vágjanak a hátukon”.

Instrukció: Olvassa el az állításokat, és karikázza be az igen vagy a nem választ!

A kérdőív állításai

1.	Idegesítenek mások hibái.	igen	nem
2.	Emlékeztet(het)em a barátomat a tartozásra.	igen	nem
3.	Időről időre nem mondok igazat.	igen	nem
4.	Képes vagyok magamról gondoskodni.	igen	nem
5.	Előfordul, hogy „bliccelek”.	igen	nem
6.	A verseny jobb az együttműködésnél.	igen	nem
7.	Gyakran gyöttrődök hülyeségek miatt.	igen	nem
8.	Én önálló és eléggé határozott ember vagyok.	igen	nem
9.	Én mindenkit szeretek, akit ismerek.	igen	nem
10.	Hiszek magamban. Van elegendő erőm ahhoz, hogy megbirkózzak a felmerülő problémákkal.	igen	nem
11.	Nem tehetsz róla, az embernek mindig résen kell lennie, hogy meg tudja védeni az érdekeit.	igen	nem
12.	Soha nem nevetek az ízléstelen vicceken.	igen	nem

13.	Elismerem a tekintélyeket, és tisztetem őket.	igen	nem
14.	Soha nem hagyom, hogy fát vágjanak a hátamon. Tiltakozom.	igen	nem
15.	Igyekszem támogatni minden jó kezdeményezést.	igen	nem
16.	Igyekszem nem hazudni.	igen	nem
17.	Én gyakorlatias ember vagyok.	igen	nem
18.	Csak az nyomaszt, hogy esetleg kudarcot vallok	igen	nem
19.	Egyetértek azzal az állítással, hogy elsősorban „Segíts magadon ...”	igen	nem
20.	A barátaim nagy hatással vannak rám.	igen	nem
21.	Rendszerint igazam van, még akkor is, ha mások ezt nem így látják.	igen	nem
22.	Egyetértek azzal, hogy a legtöbb esetben nem a győzelem, hanem a részvétel a fontos.	igen	nem
23.	Mielőtt valamit is tennék, végiggondolom, hogy ez másokat hogyan érint.	igen	nem
24.	Igyekszem senkit nem irigyelni.	igen	nem

Az eredmények feldolgozása

Össze kell számolni a pozitív válaszok számát az alábbi tételekben:

A érték – 1, 6, 7, 11, 13, 18, 20, 23

B érték – 2, 4, 8, 10, 14, 17, 19, 22

C érték – 3, 5, 9, 12, 15, 16, 21, 24

A legmagasabb A érték: Önnek van fogalma az asszertivitásról, de nem nagyon alkalmazza azt az életben. Gyakran elégedetlen saját magával és a környezetével.

A legmagasabb B érték: Ön jó úton halad, és elsajátíthatja az asszertivitást. Elméletileg ön már most képes ebbe az irányba haladni. Időközönként az asszertív viselkedésre való törekvése agresszivitásba fullad. De ez nem baj, minden járni tanuló gyermek elesik!

A legmagasabb C érték: Az előző két érték eredményétől függetlenül, önnek jó esélye van arra, hogy elsajátítsa az asszertivitást. Röviden: önnek kialakult a véleménye saját magáról és a viselkedéséről, reálisan értékeli saját magát, ez pedig jó alapot biztosít arra, hogy megszerezze a környezetével való kapcsolatok fenntartásához szükséges készségeket.

A legkisebb A érték: Az, hogy önnek nem sikerül kihasználni minden esélyt, amelyet az élet kínál, nem tragédia. A legfőbb, hogy megtanuljon békében élni saját magával, és tudja, hogy mit kell tenni.

A legkisebb B érték: Az asszertivitást meg lehet tanulni, csak gyakorolni kell.

A legkisebb C érték: Na ez már probléma! Ön túlértékeli magát, és nem teljesen őszintén viselkedik. Nem is annyira önámításról van szó, mint arról, hogy ön jobb fényben látja magát ... Jó lenne, ha ezen elgondolkodna! [6]

Ajánlott irodalom:

Allan & Barbara Pease (2008): Kommunikációs ABC mesterfokon. Budapest: Fiesta.

5. Emberi és nyelvi játszmák, bűntények és hibák a társalgás során

A könnyed társalgás ellen gyakran és többen követnek el bűncselekményt. Eljött az idő, hogy határozottan szembeszálljunk e „gyilkosokkal”. A „bűnözők” felismerését segítő közöljük a listát [2]:

1. Az FBI ügynök

Nincsenek nemzeti érdekei, de tapasztaljuk, hogy félrehív embereket, és kihallgatja őket. Kérdésekkel bombázza, pl.: *Miből tartja fenn magát? Nős/Férjezett? Anyja neve? Honnan származik?* stb. Időt csak gyors válaszokra hagy, s ha kikérdezte, faképnél hagyja az áldozatot, s már folytatja is a vadászatot.

Az ügynök hibája, hogy nem általános kérdéseket tesz fel, és nem hagyja, hogy az áldozat meséljen. Sőt, ha az elején előbb magáról közölt volna valamit, akkor az egész egy barátságos beszélgetéssé alakult volna.

Az ügynököket idegesség jellemzi. Nyugtassa meg őket, kezdeményezzen, tegyen fel általános kérdést, ásson mélyre, ha elakad a beszélgetés, ösztönözze a partnert biztató kifejezésekkel a folytatásra. Gondoskodjon róla, hogy kényelmesen érezzék magukat, ezzel lelassíthatja a beszélgetés tempóját, azaz a társalgás normális ritmusban folyhat tovább.

[2] Fiske T. S.
(2006): *Társas alaptípusok*.
Budapest:
Osiris.

[6] Рамен-
дик, Д. М.
(2008):
*Тренинг
личностного
роста*.
Москва:

15. kép. Az FBI ügynök.



(A fotók a 2010–2011-es tanévben a *Kommunikációs készségfejlesztés* c. kurzust látogató hallgatókról készültek.)

2. A dicsekvő

Ez egy különösen veszélyes „beszélgetésgyilkos”. A leggyakrabban saját magáról szeret beszélni, dicsekszik az elért eredményeivel, kis és nagy hőstetteivel, kicsit szépíti az igazságot, önfelnagyítása mértéktelen. Mivel magas státusban szeret tetszelegni, szüksége van nagy hallgatóságra.

Már a megjelenésével is megsemmisítő hatást gyakorol. Dicsekszik a tőzsdén nyert pénzzel, azzal, hogy túljárt a pénzügyi hatóságok eszén. A fia a kosárlabdacsapat kapitánya.

A dicsekvő lánytestvére sem jobb, a különbség csak annyi, hogy ő a közvetlen környezetéhez tartozók körében – vagy mindegyik közelebbi ismerősenek külön-külön – mondja el azt, amit szeretne, hogy a beavatottak terjesszenek róla.

Ezek ellen csak úgy veheti fel a harcot, ha témát vált, például, beszéljen az aktuális eseményekről, történelemsokról.

16. kép. A dicsekvő.



3. A fölényes

Ez az ember a dicsekvő unkatestvére, eluralja a társalgást, és észre sem veszi, hogy ezzel megsérti a többieket. A fölényes gyakran hiszi azt magáról, hogy a beszélgetésbe való beavatkozásával együttérzését fejezi ki, és bizonyítja, hogy mások beszédét figyelmesen meghallgatja. Ha, pl., Péter arról beszél, hogy munkát keres, Pál elkezdi beszélni a saját munkahelyi nehézségeiről, majd ehhez a témához mások is hozzászólnak. Péter pedig azzal az érzéssel szembesül, hogy az ő sorsa senkit nem érdekel.

Az adott típusú nők a férfaktól abban különböznek, hogy belesimulnak az előző témába, és magukra vonva a figyelmet, a saját hasonló problémájukról beszélnek, s közben együttérzést színlelnek azzal, akinek a szavába vágta. Ezek a nők valami ilyesmivel kezdik: „Ez még semmi, ...”.

17. kép. A fölényes.



4. Az egyeduralkodó

Bármilyen, akár zártkörű társaságba beszivárog, azonnal bekapcsolódik bármilyen témájú beszélgetésbe, és el is uralja azt. Ő maga meg van győződve arról, hogy a társaságnak nagy szolgálatot tesz azzal, hogy fenntartja a beszélgetést. Gyakran félénk emberekből lesznek a legveszélyesebb egyeduralkodók. Ezek ellen azzal lehet küzdeni, hogy emlékeztetjük őket arra, hogy nem érünk rá, dolgoznunk kell, illetve dolgunk van, de ezt ne sértően tegyük.

A beszélgetést monopolizálók azonban azzal gyógyíthatók, hogy figyelmeztetjük őket arra, hogy mások véleményét is hallani szeretnénk, azaz másokat is bevonunk kérdésekkel a beszélgetésbe. Ilyenkor a társaságban valakinek fel kell vállalnia a „levezető elnök szerepét”, és 5 perc múlva – bárki is beszéljen – meg kell tőle vonni a szót, és átadni másnak.

18. kép. Az egyeduralkodó.



5. *A mindenki szavába vágó*

Ez a típus rámenős, és mindig be akarja bizonyítani saját igazát. Feltételezi egy beszélgetés során, hogy úgy is tudja, hogyan folytatná a másik, vagy hogy az téved, tehát nem pazarolja az időt, rögtön színre lép. Ezt az embert – feltételezhetően – gyerekkorában nem hallgatták végig!

Jó tanács: Ne szakítsák félbe a partnereiket, csak azért, hogy magukhoz ragadják a szót, hiszen ezzel megölik a könnyed beszélgetést, arra pedig mindenkinek szüksége van.

Ne feledjék, csak három okuk lehet arra, hogy félbeszakítsanak másokat, éspedig:

- önöknek sürgősen el kell menniük,
- az önök számára a téma kellemetlen, tehát le kívánják cserélni, vagy
- egyeduralkodóval van dolguk.

19. kép. A mindenki szavába vágó.



6. A rossz társalgó

Ez a típus a beszélgetés „fojtogatójának” hírében áll. Akkor is kitérő, rövid választ ad, ha általános kérdést tesznek fel neki. Pl.:

– „Mit csináltál a hét végén?”

– „Semmit!”

Vagy:

– „Hogy van?”

– „Milyen értelemben?”

Az ilyen emberek minden társalgási szabályt felrúgnak. Ne feledjék, néha azok is kérdeznek, ilyenkor konkrét választ kell nekik adni, ezzel ők is kizökkentethetők a megszokott kerékvágásból.

20. kép. A rossz társalgó.



7. A *mindentudó*

Ez a bűnöző leteríti önt beképzeltségével és leereszkedésével. Tudja, hogy összeomlik a tőzsde, hogy milyen lesz a tél, mi lesz a választások eredménye stb. Soha senkit, semmiről sem kérdez, hiszen ő mindent tud.

Egy teljes társaságot el tud azonnal hallgattatni, és senki sem tiltakozik, hiszen mindenki tart a megaláztatástól.

Óvakodjon attól, hogy így kommunikáljon, hiszen a hallgatóság tisztában van azzal, hogy ez csak az ön véleménye.

A mindentudót csak az tarthatja vissza, ha a társaság tagjai visszakérdeznek, pl.: –„És mi a véleménye ...?”

21. kép. A *mindentudó*.



8. A tanácsadó

A tanácsadó mindig és minden területen képes tanácsot adni, akkor is, ha önnek erre nincs szüksége. Minden jó beszélgetést megöl azzal, hogy felkínálja a megoldásban való közbenjárást. Elfelejteti, hogy a legtöbb ember semmilyen tanácsot és segítséget nem vár, csak azt szeretné, hogy meghallgassák. E típusnak meg kellene szívélni azt, hogy csak akkor adjon tanácsot, ha erre megkérik.

22. kép. A tanácsadó.



A beszélgetés lezárása

A legtöbb ember azért beszél hosszabban, mert nem tudja, hogyan zárja le a beszélgetést, és a partner sem tudja, hogyan hagyja ott a beszélőt úgy, hogy ne sértse meg.

Ha arról van szó, hogy a beszélő elkalandozott, akkor térítse őt finoman vissza a témára. Köszönje meg, hogy időt szakított önre, és tájékoztatta a témáról. Majd jelezze, hogy ön még másokkal is szeretne beszélgetni, vagyis meg kell nevezni a távozás okát, persze utána azt kell tenni, amire hivatkozott!

Gyakorlat: A könnyed beszélgetés gyilkosai

A résztvevők 4-6 fős alcsoportokat alkotnak. A gyakorlatvezető kijelöli a témákat. Mindegyik csoportban egy résztvevő azt a feladatot kapja, hogy játssza el az egyik „gyilkos” szerepét. Az alcsoportok 10 percet kapnak a felkészülésre. Utána mindegyik csoport lefolytatja a beszélgetést, amely nem tarthat 3 percnél tovább.

A tapasztalatok megbeszélése során válaszolniuk kell a következő kérdésekre:

- Mi volt a legérdekesebb a gyakorlatban?
- Melyik szerep tetszett a legjobban és miért?
- Önhöz melyik típus áll a legközelebb?

Házi feladat:

Gyűjtsön három olyan esetet, amelyben élete során kellemetlen beszélgetés-megszakításra, illetve a társalgás monopolizálására került sor.

Vegye fel a „beszédgyilkosok” egyik típusának arckifejezését, és készítsen a fotólaborban erről egy fotót. Az órán a fényképeket kivetítjük. Az érintett nem mondhatja el, hogy melyik típus arckifejezését öltötte magára. Ezt a társainak kell megfejteni.

Ajánlott irodalom:

Allan & Barbara Pease (2008): *Kommunikációs ABC mesterfokon*. Budapest: Fiesta.

6. Retorika

6.1. A RETORIKA RÖVID TÖRTÉNETI ÁTTEKINTÉSE

Az évszázadok során ez a 2500 éves tudomány minden irányban terjeszkedett, ezért nem is olyan könnyű arra válaszolni, hogy mi is a retorika, kit nevezhetünk rétoroknak, és vajon mi alapján. Adott tantárgy keretein belül e kérdésekre átfogó, tudományos megalapozottságú válaszokat nem adhatunk.

Tudjuk, hogy az ókori rétorok is vitatkoztak arról, hogy mi a retorika feladata. Platón szerint: „A szónoklás azon rábeszélés művészete, melyre a törvényszék előtt és egyéb gyülekezeten van szükség. ...” Továbbá a retorika „gyakorlat, mellyel élvezetet és gyönyört szerzünk. ...” Ezenkívül a retorika „a lelkek irányítása beszédek révén.” (Phaidrosz)

Arisztotelész arra a vitás kérdésre válaszolván, hogy mi a retorika fő feladata, azt tanácsolta: „Fogadjuk el, hogy a retorika olyan képesség, mely minden egyes tárgyban feltárja a meggyőzés lehetőségeit.”

Kibédi Varga Áron (1998 idézi: [10]) megközelítése alapján: a retorika „... nem más, mint átfogó kísérlet minden emberi beszéd, azaz szóbeli közlés kodifikálására, szabályokba foglalására.”

Aczél Petra (2006) szerint: A retorika az emberi, nyilvános és magánügyben létrejött szóbeli, írásbeli vagy technikai eszközök – médiák (film, tévé, internet) – által közvetített formában megjelenő beszéd elméletének és gyakorlatának az összefoglaló fogalma.

A retorika a beszéd célhoz igazítását jelenti. Az alkalmazott retorika a hatékony beszéd és viselkedés kialakításával, gyakorlatával és tökéletesítésével foglalkozik.

Az ókori retorika

A retorika Kr. e. az 5. évszázadban keletkezett, amikor a legtöbb görög városállamból elűzött tirannusokat, és van lehetőség az érdekelleté nyílt megvitatására mind gazdasági, mind politikai, mind pedig jogi területen. Vagyis az ékesszólás művészetének elsajátítása iránti igény a demokratikus államforma kialakulásával jött létre.

A retorikát tanították és tanulták. Az oktatás során a rétorok egy része a saját beszédeit, vagy a beszédek egy részét tanította meg a tanítványokkal (pl.: Gorgiász,

[10] Aczél, P. (2009): Új retorika. Közélet, kommunikáció, kampány. Pozsony: Kalligram.

[11] Arisztotelész
(1982):
Rétorika.
Budapest:
Gondolat.

Demosztenész), mások pedig vitatkoztak velük (pl. Prótagorasz).

A Kr. e. 4. századtól a forma előtérbe helyezéséért támadták a szofistákat, a velük folytatott vitában formálódik ki a tudományos retorika, amely megteremtői közül kiemelkedik három rétor: Iszokratész, Platón és Arisztotelész.

Iszokratész (Kr. e. 436–338) szerint a jó beszédkészség kialakításához tehetség, gyakorlás és módszeres oktatás kell. *A szofisták ellen* c. művében elítéli a politikai beszédek tanítóit, mert nem foglalkoznak az igazsággal, a törvényszéki beszédre oktató könyvek szerzőit pedig, mert nem fordítanak kellő figyelmet az erkölcsre. Iszokratész retorikai iskolájának fontos szerepe volt abban, hogy az ékesszólás a felsőfokú oktatás középpontjába került.

Platón (Kr. e. 427–347) a retorika témájával a *Gorgiasz* és *Phaidrosz* c. műveiben foglalkozik. A retorika létjogosultságát és fogalmát az igazságtól teszi függővé (az igazság figyelmen kívül hagyása a szó erejével való visszaéléshez vezet). *Phaidrosz* c. művében felvázolja a tudományos retorika körvonalait, s leírja, mit kell tudnia a szónoknak:

- ismernie kell az igazságot abban a kérdésben, amelyről beszél,
- tudnia kell a szétszórt dolgokat egy fogalomba tömöríteni (szintetizáló képesség),
- a tudásnak párosulnia kell tehetséggel és gyakorlással,
- ismernie kell a lélek és a beszéd fajait (kire milyen beszéddel lehet hatni).

Sokak szerint Platón kiátkozta a retorikát, mások szerint a korabeli retorikai gyakorlatot ítélte el.

Platón tanítványa, *Arisztotelész* (Kr. e. 384–322) rehabilitálta a retorikát. A *Rétorika* [11] c. háromkötetes művében a logikai bizonyítás szerepe áll a középpontban. Ebben a műben meghatározta a retorika fő feladatát. Szerinte az nem a meggyőzés, „hanem az, hogy feltárja minden téren a meggyőzés lehetséges módjait.” (l. 1355b)

Rétorika [11] c. művében (3 könyv) abból indul ki, hogy a retorika a dialektika párja, önálló mesterség, művészet.

Az I. könyvben osztályozza a bizonyítékokat (a retorikán belüliek és a retorikán kívüliek), meghatározza a beszéd összetevőit (beszélő, amiről beszél, akihez beszél) és a szónoki beszéd három válfaját: *tanácsadó* (a jövőre irányul), *törvényszéki* (a múltra irányul) és *bemutató* (a jelenre irányul). A II. könyv a bizonyításról/ az érvelésről szól. Arisztotelész logikai (a lehetséges és lehetetlen érve, a példa, a velős mondat, az enthüméma, az általános érvek) valamint érzelmi érveket/bizonyítékokat különböztetett meg. A III. könyv az első prózastílus elméletének tekinthető (illő világosság).

Cornificius A. C. *Herenniusnak ajánlott retorikája* (i. e. '80-as évek) – latin nyelvű retorikai kézikönyv – hűen tükrözi az Arisztotelész utáni változásokat.

A római szónokok a retorikát a filozófia mellett a legbefolyásosabb tanná tették Európában.

Ciceró (Kr. e. 106–43) műveiben (*De inventione*, *De oratore*, *Orator*) megalkotta egy átfogó retorikatan alapjait. Ebbe beletartozott a nevelés, a politika, a jog, a társadalom és az etika. A tökéletes szónok ideálja, aki a szónoki művészetet átfogó általános képzettségére és erkölcsi felelősségtudatára építi, mindmáig befolyásolja a nyugati kultúrák személyiség-ideálját.

Quintilianus (Kr. u. 35–100) retorikára vonatkozó elveit az *Institutiones Oratoriae Libri XII* című művében fejtette ki. E művet, amelyben 20 éves oktatói tapasztalatát és elméleti ismereteit foglalta össze, a tanítványai kérésére írta meg. Szerinte a jó szónok egyben jó ember, aki járatos a beszédben, a retorika pedig az a tudomány, amely megtanít jól beszélni. Quintilianus a retorikát a művészetek és tudományok királynőjének nevezte, azaz trónra emelte azt.

23. kép. A retorika egy 2500 éves tudomány.



Az ókori retorikának négy tárgyköre van:

- a beszéd részei,
- a szónok feladatai,
- a beszéd fajtái,
- a perüggyvitel jogi vonatkozásai.

A beszéd részei az alábbiak:

- bevezetés (exordium): az érdeklődés felkeltése,
- elbeszélés (narratio): a tényállás illendő ismertetése,
- tétel (divisio): egyetértés – egyet nem értés,
- bizonyítás (confirmatio): támogató érvek logikus előadása,
- cáfolás (confutatio): az ellenkező vélemények helytelenségének bemutatása,
- befejezés (conclusio, peroratio): a beszéd művészi lezárása,
- + kitérő (egressio): a helye nincs meghatározva, valaminek az ecsetelése érzelmi ráhatás céljából.

A szónok feladatai:

- a feltárás (inventio): anyaggyűjtés/a retorika elmélete mibenlétének feltárása,
- az elrendezés (dispositio): az anyag logikus elrendezése/a struktúra elmélete,
- a megfogalmazás (elocutio): az anyag formába öntése/a stílus elmélete,
- az előadás (pronuntiatio): a kész beszéd előadásmódjának a kidolgozása/az előadásmód elmélete,
- az emlékezetbe vésés (memoria): az elkészült beszéd fejben való rögzítése/az emlékezőtehetség kutatása.

A beszéd fajtái:

- a bemutató (demonstrativum): valamely személy dicsérete vagy elmarasztalása,
- a tanácsadó (deliberativum): rá- vagy lebeszélés valamire/valamiről,
- a törvényszéki (iudiciale): a peres eljáráshoz kapcsolódik.

A középkori retorika

Ebben a korban nem azonnal fogadták el a retorikát, hogy ez mégis sikerült, nagymértékben köszönhető Augustinus *De doctrina Christiana* c. művének. E mű 4 könyvből áll. A szerző a helyes értelem megtalálásának módszeréről és a megtalált igazságközlésének módjáról szól (Arisztotelész és Ciceró nyomán), csoportosítja a jeleket [természetes (fűst), mesterséges (nyelv)], ír a kétértelműségről valamint a rejtett tartalom felfedésének fontosságáról. Augustinus megteremtette a keresztény retorikát, amely egyfelől magába olvasztotta a dialektikát, a teológiát, a kultúra egyes részeit, másfelől pedig szűkítette a rétor feladatát (*inventióra és elocutióra*).

Fontos azt is megemlíteni, hogy foglalkozott a szöveg tagolásával, valamint a stílusnemekkel. Három stílusnemet különített el, mégpedig: egyszerű stílus (a szónok tanít), közepes stílus (a szónok gyönyörköd-tet) és fennkölt stílus (a szónok meggyőz).

A retorikai ismereteket ebben a korban a bibliamagyarázatok és értelmezések, valamint a prédikációk tökéletesítésére alkalmazták.

A retorika a hét szabad mesterség egyike volt. A hét szabad mesterséget két csoportba osztották: *trivium* (logika, retorika, grammatika), *quadrivium* (zene, aritmetika, geometria, asztronómia). A szónoki gyakorlat azonban semmiféle kapcsolatban nem volt a valós élettel, csak a szabályok alkalmazására és a római szónokok szolgálai utánzására szorítkozott.

A reneszánsz retorika

A középkor befelé forduló világával szemben a világi élet dicsőítése kerül előtérbe. Az egyház egyeduralkodó is háttérbe szorul a reneszánszsal.

A retorika a reneszánszban a nyilvánosság befolyásolására szolgál, a teljes szellemi életet áthatja a klasszikus retorika szabályrendszere.

A retorika tudománnyá válik, amely megtanít a társadalmilag igényelt beszéd-, írás- és viselkedésmódra. A retorikai felosztás és összegzés, az érvek elegáns taglalása és összegzése a költészetben is fontos szerephez jut.

Előtérbe kerülnek az antik korszak nagy rétorai. A retorika hat a társadalmi élet minden területén.

A barokk retorika

A retorikai beszédek jellemzői: túldíszítettség, lendület, dinamizmus, a kontraszt kihasználása, az érzelmek szélsőséges ábrázolása, mértéktelenség, merész asszociációk. A barokk korban tehát a retorikát ugyanolyan becses mesterségnek tartották, mint más művészeti ágakat.

A barokk beszédek stílusa megjelent mind az egyházi, mind pedig a nép számára tartott egyszerű beszédekben. Ennek hatására indul meg a nemzeti nyelvű liturgia elterjedése, illetve a bibliák lefordítása.

A kor jellegzetes alkotásai a röpiratok, az emlékiratok, az önéletrajzok. Újra megjelennek a politikai beszédek ott, ahol a polgári forradalmak és a függetlenségi szabadságharcok teret nyertek.

A klasszicista retorika

Erre a korra az elméletek és a vélemények összevisszasága a jellemző. Nincsenek olyan egységes formái, mint a korábbi időszakoknak.

Hugh Blair (1718–1800) a klasszicista retorika atyja, retorikaelméleti alapműve a *Blair Hugó retorikai és aesthetikai* leckéi a századfordulóig meghatározta a magyar retorikát. A könyv öt témaköre: az ízlés és a kritika, a nyelv eredete és szerkezete, a stílus kellékei és szabályai, az ékesszólás, a nyilvános beszéd szerkezete és fajtái, a prózai írásművek és az irodalmi műfajok különböző nemei.

A 20. századi retorikai irányzatok

Századunk retorika kutatói egy-egy részterületet ragadtak ki a retorikából, s csak azt vizsgálták behatóban. Ezek a részterületek:

- a retorika mint jelentés,
- a retorika mint etikai érték,
- a retorika mint motívum,
- a retorika mint a megismerés módja,
- a retorika mint stílus,
- a retorika mint műelemző módszer,
- a retorika mint fogalmazástanítás.

Gyakorlat: A magabiztosság és a meggyőzőési készség fejlesztése

A magabiztosság kialakítása nagyon fontos szerepet játszik a személyiség és a kommunikációs készség fejlődésében/fejlesztésében.

Mit is jelent magabiztosnak lenni?

Azt, hogy:

- azt csinálsz, amit akarsz, ahogyan akarsz, és amikor akarsz,
- a másokkal való összehasonlítás során törekszel a lemaradás minimalizálására,
- nem izgulsz azon túlságosan, hogy mit gondolnak rólad mások,
- ismered a jogaidat, és kész vagy azokat megvédeni,
- kitartó vagy, amikor el akarsz érni valamit,
- tudsz nemet mondani, ha valamihez nincs kedved,
- megengeded magadnak, hogy tévedj, és méltósággal veszíts,
- hiszel magadban és a lehetőségeidben,
- biztosan cselekszel, akkor is, ha izgulsz,
- a magabiztosság hiányát nem kompenzálod agresszióval,
- bókolsz, és köszönettel fogadod a bókokat,
- örülsz az új kapcsolatoknak, és fenn tudod tartani a régieket.

A magabiztos viselkedés tapasztalata

1. *Instrukció:* A gyakorlat alatt a résztvevők körben ülnek. Ha a csoport 10 főnél nagyobb, néhány 7–10 fős csoportra kell bontani. Minden résztvevő elmond egy esetet, amelyben megpróbált magabiztosan viselkedni.

Megbeszélés: A gyakorlatvezető mindenkit megkér, hogy mondja el, hogyan képzei el a magabiztos viselkedést. Célszerű a válaszokat röviden felírni a táblára.

2. *Instrukció:* Mindenki elmond egy olyan nehéz esetet, amelyet kudarcként élt meg. Ezután át kell gondolnia a viselkedését az eset során, és újrafogalmaznia azt a táblára írt magabiztosság ismérveit felhasználva. Azaz, választ egy alternatív viselkedési módot, és válaszol a következő kérdésekre:

Mit mondtam? Mit csináltam?

A magabiztos viselkedés mely komponenseit nem használtam fel, pedig megtehettem volna? Min javíthatok még?

Házi feladat:

Gyakorlat előkészítése: Kifejezésgyűjtés kapcsolatfelvételhez egy idegennel

Készítsen egy két oszlopból álló táblázatot. Az egyik oszlop tetejére írja oda: „Egy idegenhez a következő

kifejezéssel fordulhatok”, a másik tetejére pedig: „Ez a kifejezés a következő szituációban alkalmazható”. Legalább 10 kifejezést, illetve 10 szituációt rögzítsen. Törekedjen arra, hogy a szituációk életszerűek legyenek, és kapcsolódjanak a leendő szakmájához.

Órán e listákat kifüggesztjük, és megbeszéljük az eredményeket.

Ajánlott irodalom:

Adamik Tamás–A. Jászó Anna–Aczél Petra (2005): *Retorika*. Budapest: Osiris.

6.2. A BESZÉD FAJTÁI ÉS RÉSZEI. MEGGYŐZÉS ÉS MANIPULÁCIÓ

Beszédfajták

A retorika fő területeit, a beszédfajtákat és a szónok feladatait már említettük, most pedig nézzük, hogyan hozható mindez testközelbe, azaz mikor, hogyan és mely színtereken alkalmazhatóak ezek a beszédfajták. A *meggyőző beszéd* a szakmai, politikai és társadalmi események legfontosabb beszédformája. Az előadó akkor használja, ha:

- saját véleményéről másokat akar meggyőzni, vagy
- valamilyen cselekvésre rábírni.

A beszédnek van tényleges célja. Az érvelés egyoldalú. A beszédet egy felhívás zárja.

A *tájékoztató beszéd* célja a tények bemutatása és értelmezése. Itt a hallgatóság értelmére kell hatni. Az előadó szigorúan elválasztja saját és mások véleményét.

Az *alkalmi beszéd* középpontjában egy bizonyos alkalom áll. Amelyet az előadó személyével tisztel meg. A beszélőnek alkalmazkodnia kell az esemény hangulatához. Gyakran az ilyen beszéd közhelyek gyűjteménye. Ennek a beszédnek rövidnek kell lennie.

A szónoknak 3 dologra kell figyelnie (Cicero):

- mit akar előadni,
- milyen sorrendben, és
- milyen módon.

Most pedig ejtsünk szót a beszéd fő részeiről, illetve annak tartalmáról! Először is a jó beszéd tagolt. A tagolás rendezi a gondolatokat és biztosítja a logikus felépítést:

- bevezetés,
- tárgyalás,
- befejezés.

Ez a tagolás az ókorra nyúlik vissza, a főpontokon belül már akkor is gyakran volt szükség további tagolásra.

Bevezetés

A bevezetés feladata a hallgatósággal való kapcsolatfelvétel (ha szükséges, rövid bemutatkozás), a téma körvonalazása (vázlatpontok ismertetése), azaz ígéret egy bizonyos üzenet továbbítására.

A meggyőző és a tájékoztató beszédekben a bevezetőhöz tartozik:

- a köszöntés, megszólítás (irányuljon konkrétan a jelenlévőkre, neves személyek jelenléte kötelez arra, hogy nevük vagy rangjuk megemlítésével szólítsuk meg őket),
- egy eredeti kezdő mondat,
- a hallgatók tematikus elvezetése a tárgyaláshoz (utalás az előadás céljára, a téma behatárolása, a tagolás ismertetése, utalás a további teendőkre).

Tárgyalás

Meggyőző beszéd és tájékoztatás esetén információk, tételmondatok, bizonyítékok, példák és összehasonlítások kerülnek bemutatásra. A tárgyalás rész logikai (tartalmi) és/vagy pszichológiai (figyelemfenntartás, -fokozás) szempontok alapján tovább tagolható/tagolandó.

Lehetséges tagolások:

- tegnap, ma holnap;
- célkitűzés, tervezés, megvalósítás, ellenőrzés;
- az egyestől az összesig;
- az általánostól a különlegesig;
- ok, hatás, megoldás;
- tényleges állapot, előirányzott állapot, elemzés;
- érv, ellenérv, végeredmény;
- probléma, okok, megoldási lehetőségek;
- a kezdetektől napjainkig.

Befejezés

Felhívás, ösztönzés, emlékeztetés: hivatkozni lehet a tartalomra, de ne ismételjük meg azt. Az előadást időben be kell fejezni. Példák:

- összegzés,
- a tételek központi gondolatainak megismétlése,
- gondolkodásra készítő kijelentések közvetítése,
- kitekintés a további teendőkre,
- egy sikeres idézet előadása,
- feladatok kiosztása,
- a bevezető tétel megerősítése,
- kívánságok, remények kifejezése,
- felhívás.

Említést érdemel az is, milyen segédeszközök használata az elvárt és elfogadott. Az utóbbi évek tapasztalata azt mutatja, hogy az üzenet továbbítása sikeresebb, ha a beszédek során lehetőséget adunk a hallgatóságnak a visszacsatolásra, a véleménynyilvánításra. A saját főiskolánkon végzett felmérések is azt mutatják, hogy a hallgatók elvárják azt, hogy a tanár szabadon adja elő a tananyagot, vázlat alapján, esetleg Power Point-os előadás keretében. Aki tehát meggyőző akar lenni, annak szabadon kell beszélnie, azaz:

- 1) szabadon kell megfogalmazni a gondolatokat,
- 2) alkalmazni kell a testbeszédet. (Az előadó nem bújik el!)

A vizualizálásra, a visszacsatolásra, a gyakorlásra pedig azért van szükség, mert az emberek az olvasottak 10%, a hallottak 20%, a látottak 30%, a hallottak és látottak 50%, az általuk mondottak 70%, az általuk csináltak 90%-át jegyzi meg.

A beszédek megértését, megértetését tehát akkor támogatjuk, ha minél több érzékszervünket vonjuk be a folyamatba, ha minél több egy irányba ható inger éri a befogadót. Nem lebecsülendő ebben a megfelelő nyelvhasználat sem.

Az előadónak minden esetben alkalmazkodnia kell a célcsoporthoz, jóllehet ez nem egyszerű dolog. Ezt akkor teheti a legmegfelelőbben, ha jól ismeri a célközönséget. A beszéd fajta és a célcsoport függvénye, hogy mikor milyen nyelvezetet használunk. Most álljon itt néhány általánosan elfogadott tanács tájékoztató beszédek esetén:

- alkalmazzon rövid mondatokat,
- kerülje a többszöri közbeiktatásokat,
- ne használjon öncélúan idegen szavakat és szakkifejezéseket (ha elkerülhetetlenek, akkor magyarázza),
- kerülje a feltételes módot,
- említsen hasonlatokat és példákat,
- kerülje az erős tájszólást.

Összegezvén: Beszéljen színtéradekvátan! Szenteljen kellő figyelmet az artikulációnak, a hangerőnek, a beszédtempónak és tartson hatásszüneteket. Használja megfelelően a testbeszédet, hiszen ha a nyelvi és a nem nyelvi kommunikáció nincs összhangban, akkor az előadó nem hiteles.

A meggyőzés és manipuláció

A retorika feladata, illetve egyik feladata a meggyőzés. A retorika feladatának kérdése már az ókorban is vitákat váltott ki. Platón is támadta azt a megközelítést, mely szerint a feladata csak a meggyőzés, mert szerinte „a rosszról is meg lehet győzni”; a retorika feladata az igazság feltárása és hirdetése, a retorika művészet és gyakorlat.

Arisztotelész árnyalta ezt a megközelítést, véleménye az, hogy a retorika képesség, „mely minden egyes tárgyban feltárja a meggyőzés lehetőségeit”.

Quintilianus kijelenti, hogy a retorika egyetlen célja nem lehet a meggyőzés, hiszen célja még pl. a tájékoztatás, a leírás is.

[1] Csepeli, Gy. (2006): Szociálpszichológia. Budapest: Osiris.

Most álljanak itt a meggyőzés, illetve a manipuláció definíciói. Az alábbi meghatározások a szociálpszichológiai kutatási hagyományhoz állnak közel.

Meggyőzésről beszélünk, ha olyan véleményeket, nézeteket, értékítéleteket, attribúciós és valószínűségi ítéleteket akarunk kialakítani az emberekben, amelyekhez egyébként nem lenne gyakorlati támpontjuk, nincs kellő támaszt nyújtó hozzáértésük. [1]

24. kép. A jól szerkesztett nyilvános beszéd a meggyőzés és/vagy a manipuláció eszköze.



Manipulációra az a szituáció ad lehetőséget, ahol az egyik fél a másik fél által nem ismert információtöbbséggel rendelkezvén a másikat olyan viselkedésre veszi rá, amelyre az a teljes információmennyiség birtokában nem lenne hajlandó. ... A manipuláció visszaélés a bizalommal. [1]

A meggyőzés olyan tevékenység, amellyel megkíséreljük legalább egy személy magatartását megváltoztatni szimbolikus interakció útján. E tevékenység a befogadó részéről is tudatos. A meggyőzés célja a hozzáállás megváltoztatása.

A manipuláció mint a kommunikáció információt és tudást termel, amely kizárólagos kontrollt és domináns pozíciót biztosít birtokosa számára. [12] A kommunikáció kettős funkciója:

- a befogadó számára: releváns információszerzés,
- a közlő számára: a befogadó beállítódásának befolyásolása vagy létrehozása.

A közlő szándékának véghezviteléhez gyakran a legjobb mód a félreinformálás vagy hamis információ. Breton (2000 idézi: [10]) szerint a manipulatív információ olyan akció, amelyben a félrevezetni kívánt befogadóval úgy fogadtatják el a valóságnak a kibocsátó szempontjából kedvező leírását, mintha az biztos és ellenőrzött hír lenne.

A világ a II. világháborúban megtapasztalhatta a manipuláció erejét. Hitler és Mussolini érzelmi közösséget vállalt a tömegekkel, szerintük az élőszó hatásosabb a tömegek megnyerésére, mint az írott. Hitler erről is értekezik a *Mein Kampf* című könyvében. Profi módon használja a manipulációt, szerte a nagy tömeg vak és ostoba, ezért – ha eléggé fanatizált – irányítani lehet. Beszédei az indulati fűtöttségük miatt hatásosak. A rábeszélés mestere, hiszen az érzelmek, amelyekre apellált létező valamik voltak (a félelem a bolsevizmustól, a munkanélküliségtől, a pénzromlástól stb.). Mindig olyan gondolatokat használt beszédeiben, amelyek foglalkoztatták az embereket.

Ajánlott irodalom:

Adamik Tamás–A. Jászó Anna–Aczél Petra (2005): *Retorika*. Budapest: Osiris.
Mentzel, W. (1999): *Retorika*. A szabad és meggyőző beszéd. Budapest: Saldo.

[10] Aczél, P. (2009): *Új retorika*. Közélet, kommunikáció, kampány. Pozsony: Kalligram.

[12] Terestyéni, T. (2001): Együttműködés és konfrontáció a közéleti kommunikációban. In: Buda B. –Sárközi E. (Szerk.): *Közéleti kommunikáció*. Budapest: Akadémia.

1. Melléklet.

A Ki vagyok én?-teszt két megoldása.

Ki vagyok én?

- Valaki, aki szüntelenül keresi a helyét a világban.
- Valaki, aki igyekszik megfelelni szüleinek, barátainak, munkájának, de legfőképpen saját elvárásainak.
- Akinek szabadságát legfőképpen lóháton tölti, vagy érzéseit önmagából kiadva regényeket ír.
- Aki sajnos sokat ad mások véleményére.
- Aki sokszor naiv és befolyásolható azért hogy elfogadják.
- Egy olyan ember, akinek nem szokása feladni céljait, álmait.
- Aki hirtelen elhatározásból képes a Tiszába ugrani ruhától.
- Aki imádja az állatokat, egyedül a csapaktól retteg.
- Akire sokszor mondják: „Korodhoz képest túlságosan is homály vagy.”
- Valaki, aki már 9. - kes korában is igyekezett önállóan lenni.
- Akivel 11 éves súlyos baleset történt és ez adta az ismertetés a motivációt.
- Aki sokszor mégse tudja hogy kicsoda, és hová tart.

⊕ 8

⊖ 4

(A mellékletekben a 2010–2011-es tanévben a Kommunikációs készségfejlesztés 1. kurzus hallgatóinak egy-egy megoldását csatoltam illusztrációképpen.)

2. Melléklet.

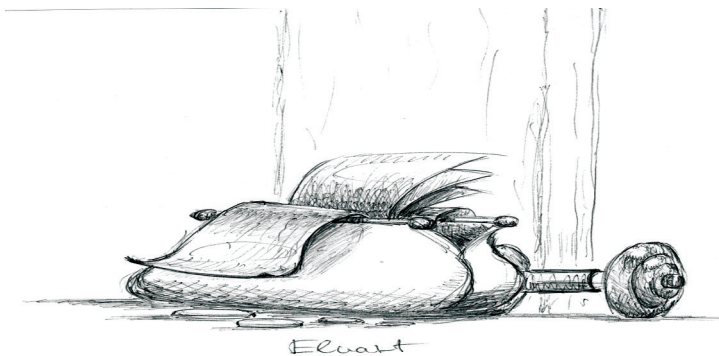
Az aktuális, az ideális és az elvárt én ábrázolása.

Ki vagyok én?

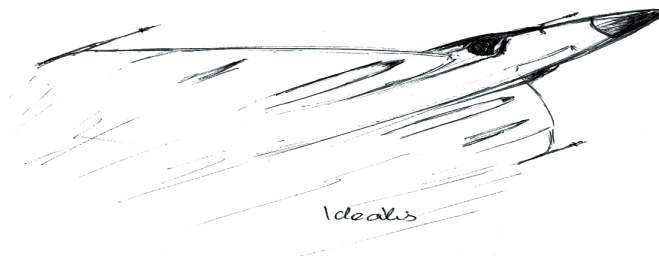
1. Bolondos
2. Romantikus
3. Vidám
4. Szeretkés utazni
5. Új embereket megismerem
6. Imádom a vizet
7. Szót beszélek
8. Néma leszlek vagyis
9. Málravalma's - II -
10. Ragaszkodó típus vagyok
11. Szeretkés szerepelnem
12. Kérdésre bennem vagyok
13. Tiszteleg és kénytelen vagyok
14. Galád központú vagyok
15. Nem szeretkés egyedül lenni
16. Szeretkés rajzolni és grafizálni résztvevő
17. Amit ritkán célul azt elis étem
18. Mázacos
19. Tanácsot nem fogadom meg
20. Kalkuláció

*14/6-

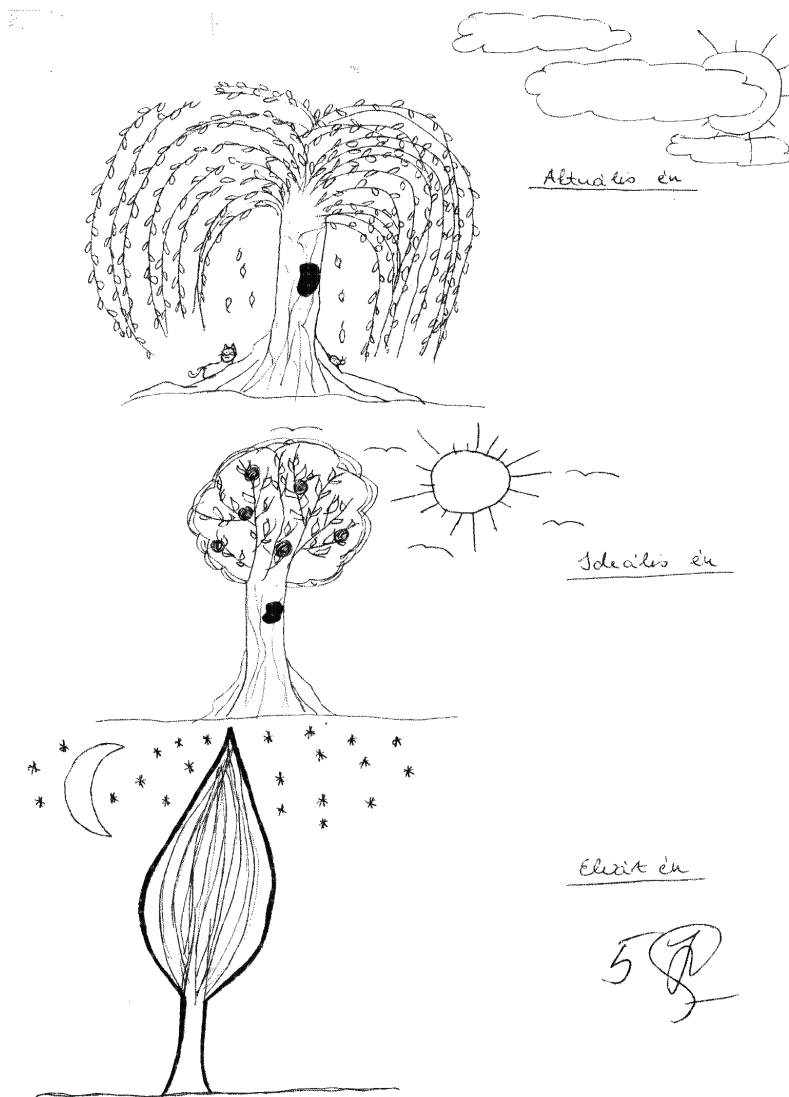
25. kép. Az elvárt én az egyik hallgató szemével.



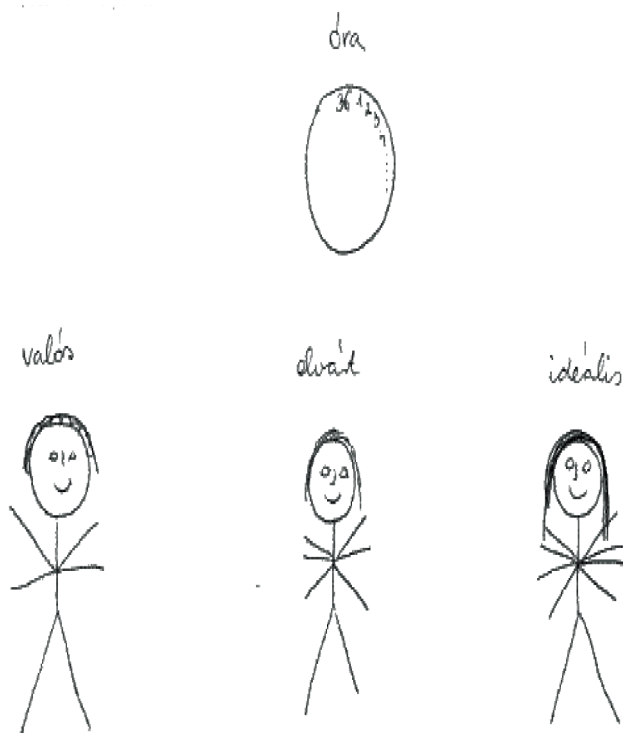
26. kép. Az ideális én az egyik hallgató szemével.



27. kép. Az aktuális, az ideális és az elvárt én egy másik hallgató szemével.



28. kép. Az aktuális, az ideális és az elvárt én a harmadik hallgató szemével.



5/2

3. Melléklet.
Barátkereső hirdetés.

BARÁT KERESŐ

Ha így érzed mindig egyedül vagy, senki nem
hallgat meg,

Ha így érzed a régi barátaid elpártoltak tőled,
vagy csak újakat keresnél,

akkor keres fel engem. Én meghallgatom a problémáid,
örömeid, bánataid. Kedves vagy és segítőkész. Hozzáam
mindig, minden időben, bármivel fordulhatsz!

Gyere hozzám, és magától, velem vidáman telnek majd
a napjaid.

D.

4. Melléklet. Szimuláció: Pályázati beszélgetés.

Gyakori kérdések/kérések:

1. Milyen karriercéljai vannak?
2. Hogyan tölti a szabad idejét? Vannak hobbijai?
3. Melyik munkaterületet találja a legérdekesebbnek?
4. Miért szeretne a mi cégünknel dolgozni?
5. Mely tárgyakból volt ön az iskolában/a főiskolán/ az egyetemen a legjobb?
6. Hogyan töltötte a szabadságát/szünidejét?
7. Mit tudott a cégünkről?
8. Milyen jellegű munkát végezne szívesen?
9. Mely képességei teszik önt e tevékenység végzésére alkalmassá?
10. Mennyit szeretne keresni?
11. Ha még egyszer kezdené tanulmányait, ugyanazt tanulná?
12. Mennyit szeretne keresni 30, 40, 50 éves korában?
13. Miért hiszi azt, hogy önnek ez a fajta munka tetszeni fog?
14. Milyen házi munkát kellett önnek gyerekként végeznie?
15. Mi szeretne lenni 30, 40, 50 évesen?
16. Egyedül vagy csapatban dolgozik szívesebben?
17. Milyen főnököt fogadna el szívesen?
18. A szüleinél lakik? Ki gyakorolta önre a legnagyobb hatást?
19. Mit tanult a gyakorlatai során?
20. Úgy gondolja, ön azt tanulta, amihez a legnagyobb tehetsége volt?
21. Jól megértette magát az osztálytársaival/ a csoporttársaival és a barátaival?
22. Mi az ön legnagyobb gyengéje?
23. Szereti a rutinmunkákat?
24. Kész odamenni, ahova a cég küldi?
25. Ha teljesen szabadon választhatná meg a tevékenységi körét, hol dolgozna cégünknel a legszívesebben?
26. Nehezere esik elfogadni az embereket, ha az önétől eltérő a képzettségük, illetve az érdeklődési körük?
27. Melyek az ön által üzni kívánt tevékenység hátrányai?
28. Mi az ön erőssége?
29. Mindent befejez, amit elkezd?
30. Mondjon egy vagy két példát arra, amikor ön kezdeményezett!

5. Melléklet. Kommunikációs helyzetek.

29. kép. Kommunikációs helyzetek.

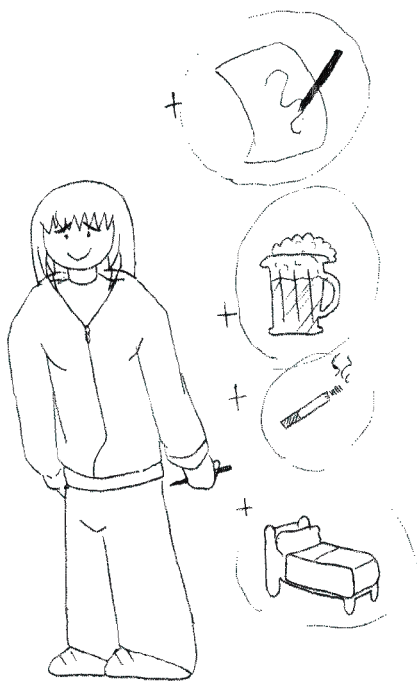


30. kép. Egy kommunikációs helyzet megoldása.



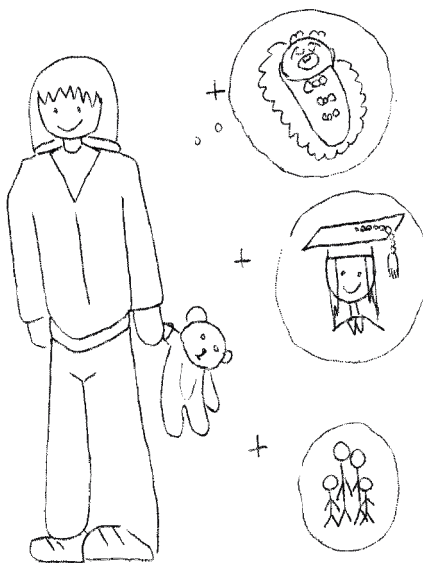
6. Melléklet. Milyennek látnak engem mások?

31. kép. Az egyik hallgató rajza arról, milyennek látják őt a barátai.



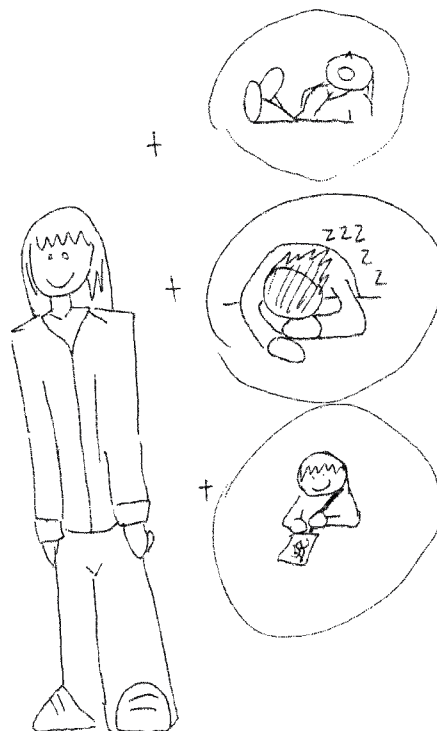
Barátok szemében...

32. kép. Az egyik hallgató rajza arról, milyennek látják őt a szülei.



Szülők szemében...

33. kép. Az egyik hallgató rajza arról, milyennek látják őt a tanárai.



Tanárok szemében...

34. kép. A másik hallgató rajza arról, milyennek látják őt a szülei.



*7. Melléklet. Írásbeli számonkérés.
(Minta)*

Név:

Elérhető pontszám: 20

Szak:

Elért pontszám:

1. Írjon mások jelenlétének önre gyakorolt hatásáról egy ötmondatos összefüggő szöveget. (10 pont)

2. A társas alapmotívumokat rendelje a meghatározásokhoz! (5 pont)

Az alapmotívum „kerülő úton” történő meghatározása	Az alapmotívum megnevezése
Akinek az akarata érvényesül, az ennek birtokában van.	
A fejlett önbecsüléssel rendelkező emberekre jellemző. Ezen embereknek jó érzéseik vannak magukkal kapcsolatban.	
Az emberek legalapvetőbb vágya, hogy másokkal megosszák elméleteiket, e nélkül nem tudják előre jelezni, mi történik váratlan helyzetekben.	
A kapcsolati háló megléte fontos a túlélés szempontjából.	
Azok, akik ezzel rendelkeznek, a társas világot jóindulatúnak látják.	

3. Mivel foglalkozik a szociálpszichológia? Írja le három mondatban. (5 pont)