



Szijártó Adrienn

# Két lábon járó kommunikáció

A nyilvános szereplés, történetek elbeszélése, mások megértése, meggyőzése, a választott pályától, foglalkozástól, sőt életkortól függetlenül mindenki számára egyaránt fontos. Ezáltal válunk képessé önmagunk bemutatására, valóságértelmezéseink, érzéseink kifejezésére és a minket körül vevő tárgyi és szociális világ megismerésére. Néha azonban hajlamosak vagyunk megfélekedni arról, hogy üzeneteink kódolása és dekódolása nemcsak az általunk kimondott szavaktól, hanem az őket kísérő nonverbális jelektől is függ. Talán éppen ebből kifolyólag nagyon csekély szerepet kap ez a terület az oktatási praxisban. Pedig ha elsődleges célunk az, hogy olyan készségekkel vértesszük fel diákjainkat, amelyek támogatják a valós élethelyzetekben való helyállásukat, akkor a kommunikációs stratégiák és azon belül is a tudatos nonverbális kommunikáció kialakítása rendkívül fontos szerepet kell, hogy betöltsön. *„Egyetlen emberi aktivitás sem valósul meg a kommunikáció valamilyen formája nélkül”* (Szóke-Milinte Enikő, 2012).

Mit is rejt magában a nonverbális kommunikáció, és miért képes nagymértékben befolyásolni a befogadást? Nonverbális kommunikáció alá tartozik a testbeszéd, a paranyelv (beszéd nonverbális elemei), a tárgyi kommunikáció, mint az öltözködés, hajviselet, emblémák, sőt az írott szöveg is tartalmaz nem verbális jeleket az írásstílus, a szavak elhelyezése, írásjelek használata által. Ezek, ahogy D. McNeill fogalmazza, *„a nyelv integráns részei ugyanúgy, mint a szavak, frázisok és a mondatok”* (Bańcerowski Janusz, 2003). Egy rendszert alkotnak és a fogalmakhoz hasonlóan jól ábrázolják az ember gondolati folyamatait. Ezen elemek kommunikatív funkciója a

mindennapi kommunikációban nem tudatos, vagy a tudatosságnak csak a peremén van, ezért is ismerte fel jelentőségét meglehetősen későn a tudományok világa is. A téma iránt való igazi érdeklődést a XX. század hozta magával. Több kutató tett kísérletet arra, hogy osztályozza a nem verbális kommunikáció jeleit, és hatásvizsgálatok alapján felmérje jelentőségét. A kutatások azt bizonyították, hogy a non-verbális megfogalmazott üzenetek sok esetben akár nagyobb hangsúllyal vehetnek részt a beszélőről való véleményalkotásban, a dekódolás folyamatában. Ennek egyik oka, hogy a nonverbális jelzéseket többnyire gyorsabban tudjuk továbbítani és felfogni.

Az első benyomás a megjelenésből, a hanglejtésből alkotódik. Az érzelmeinket is inkább ezen a csatornán keresztül tudjuk kifejezésre juttatni (pl.: mosoly, tekintet stb.). Albert Mehrabian sokat idézett kísérleteinek eredménye szerint az üzenet 55%-át a testbeszéd, 38%-át a hangsúly és hanglejtés hordozza, és csupán csak 7%-át hordozzák a kimondott szavak. Manapság sok esetben használják ezt az eredményt a kommunikációra általánosan vonatkoztatva, holott nagyon fontos hangsúlyozni, hogy maga Mehrabian sem szánta általános érvényűnek vizsgálatát. Kísérleteit laboratóriumi körülmények között végezte, és elsősorban az érzelme közvetítő beszédaktusokat vizsgálta. Birdwhistell kutatási eredményei is az ember szociális értelemben vett kommunikációjára irányultak, amelynek a vizsgálat szerint legalább 65-70%-a nem szavakon alapul. Gondoljunk csak arra, milyen gyakran vonjuk meg vállunkat ahelyett, hogy szavakkal elmondanánk, nem tudjuk a választ, vagy hányszor bólogatunk, jelzünk a

fejünkkel szavak nélkül. A nem verbális kommunikáció hatékony és tömör kifejezőeszköz számunkra. Az arra való tudatos reflektálás a célzott, sikeres üzenet megvalósítását szolgálhatja. Mindezen eredmények természetesen nem szabad, hogy a verbális tartalomra való készülést lefokozzák. Kommunikációs rendszerünkben a különböző verbális és nonverbális jelzések egymással folytonos kölcsönhatásban állnak. A nonverbális jeleket nem izoláltan, hanem a verbális közléssel együtt érdemes és kell vizsgálni. Ahogyan Dr. Johnson írja: *„Valószínűleg a nyelv és a szavak az elsődleges motivációs tényezők az emberi lények számára, és ezeket tovább lehet erősíteni a megfelelő, velük összhangban lévő hanghordozással és testbeszéddel.”* A nem verbális kommunikáció megismételheti, megerősítheti, ellentmondhat, kiegészítheti, hangsúlyozhatja, helyettesítheti, szabályozhatja a verbális tartalmat. A legfontosabb azt tudatosítani, hogy a verbális és nonverbális kommunikáció legyen mindig összhangban, ugyanis a disszonancia a kapcsolatokban zavaróként és elidegenedésként nyilvánulhat meg. Ha pedig a befogadó észreveszi a szemantikai koherencia hiányát a verbális közlés és a nem verbális viselkedés között, akkor mindig a nem verbális szférából érkező információknak ad hitelt (Bańcerowski Janusz, 2003). Például ha egy tartalmi szempontból jól felkészült diák leszeggett fejjel, a tekinteteket kerülve, hezitálva, az ujjakat morzsolva billeg egyik lábáról a másikra, akkor ez az előadói mód megkérdőjelezhető, akár hiteltelenné teheti az előadó szakmai kompetenciáját. Ha nem nyújtunk eszközöket a magabiztos kiállítás elsajátításhoz, akkor ez a diák később állásinterjúban bukhat el. Meg kell találni azokat a gyakorlato-

kat, amelyek támogatják a harmonikus, magabiztos kommunikációs fellépés elérését, és szintén fontos feladat, hogy meg kell találni azt a fókuszot, szűk metszetét a nonverbális jelkészletünknek, amely a legjobban fejleszthető, és amely a diákok szempontjából legrelevánsabb, legfontosabb.

Azért sem könnyű feladat ez, mert a nonverbális kommunikációnk jelrendszere hihetetlenül gazdag. A szakterület legkiválóbb tudósai a nonverbális kommunikáció jelrendszerének vizsgálatakor több mint 700 000 egyedi mozgásmintát fedeztek fel. Megállapították, hogy körülbelül 250 000 különböző arckifejezést, 5000 különböző kéztartást, 1000 különböző testtartást tudunk produkálni. Ráadásul egy-egy ilyen nem verbális szimbólum több jelentés stimulálására is alkalmas (Terestyéni Tamás, 2006). Ennek a jelrendszernek jelentős része univerzális, minden ember számára ugyanazt jelenti, de vannak megegyezően alapuló szimbolikus jelek is, amelyek eltérést mutathatnak a különböző kultúrákban, társadalmakban, közösségekben. Például Paul Ekman az arckifejezések természetét kutatva 7-féle univerzális érzelmi reakciót különböztetett meg: *öröm, meglepetés, félelem, szomorúság, harag, undor, érdeklődés*. Kultúrától, szocializációs tényezőktől függetlenül mindannyian felismerjük és ösztönösen alkalmazzuk ezeket az arckifejezéseket. Azonban számos olyan példát találunk, amikor ugyanaz a testmozdulat egészen más jelentést hozhat a különböző háttérrel rendelkező egyének számára. Például a mutató és középső ujjal formált V alak jelzése Ausztráliában trágár kifejezés, Amerikában a győzelem jele. Mivel nonverbális kommunikációnk során megannyi jelet használunk egyszerre párhuzamosan, ezért is nagyon nehéz a teljes, tudatos, koncentrált befolyásolása.

A különböző csoportosítási rendszerek segíthetik a nonverbális kommunikáció szegmentáltabb megfigyelését, a kódok könnyebb azonosíthatóságát. A magyar szakirodalomban Buda Béla a következő felosztás szerint írja le a nonverbális kommunikáció eszköztárát: gesztusok, tekintet, mimika, távolságtartás (proxémika), testmozdulatok (proxémia) és vokális csatorna. Ezen keresztül érdemes megfigyeltetni a diákokkal saját és társaik nonverbális kommunikációját, példákat hozni az eltérő kulturális jellegzetességekre. A gyakran visszatérő, jól megfigyelhető

jelek tanulmányozása segítheti a saját és a másik fél üzenetének kódolását is. Nem mindegy, hogyan élünk a nonverbális kommunikáció adta lehetőségekkel. A tudatos nonverbális kommunikáció segítséget nyújthat mások megértésében, mások véleményének befolyásolásában, sőt még abban is, ahogy az illető alany saját magát látja. Amy Cudd pszichológusnő kísérletében azt bizonyította, hogy a nonverbális alkotóelemek hatással lehetnek a hozzáállásunkra, viselkedésünkre, befolyással bírnak fizikai állapotunkra, pszichés működésünkre. Ennek bizonyítékául szolgál az az egyszerű példa, hogy a mosoly fizikai életre keltése is örömet vált ki belőlünk, a hatalmi pózok felvétele magabiztosabbá tesz bennünket. Ennek tudása segítheti a diákokat az asszertív kommunikációs stratégiák kidolgozásában. Manapság, amikor a tömegkommunikációs eszközök, az érzékszerveket, érzelmeket erősen bevonó média világa, a migrációs folyamatok felgyorsulása révén még intenzívebbé és gyorsabbá válik a nonverbális kódok differenciálódása és tudatosodása, szükséges olyan oktatási programok kidolgozása, amelyek célul tűzik ki a kommunikációs kompetenciák széleskörű fejlesztését. Olyan kísérletező és bevonó tartalmat kell kínálni, amelynek elsajátítása hatékony eszközt nyújt a diákok számára, amely támogatja a szociális kapcsolatokat, az önérvényesülést az iskolai pályán, tájékozottságot nyújt az egyre erősödő multikulturális közeg sokszínű kommunikációjában.

#### FELHASZNÁLT IRODALOM:

- Bańcerowski Janusz: A nem verbális kommunikáció egyes kérdései. In: *A nyelv és a nyelvi kommunikáció alapkérdései*. ELTE, Budapest, 2000.
- Bańcerowski Janusz: A nem verbális kommunikáció mint a kognitív nyelvészeti kutatások tárgya. In: *Magyar Nyelvőr*, 2003/1, 4–12.
- L. Michael Hall: *THE 7%, 38%, 55% MYTH*. Anchor Point, July 1994.
- Robert Phipps: *Body Language Facts and Statistics*. <http://personalpowerinformation.blogspot.hu/2008/08/body-language-facts-and-statistics.html>
- Szabó Ferenc: A kommunikatív kompetencia. In: *Anyanyelv-pedagógia*, 2012/2.
- Szőke-Milinte Enikő: A kommunikációs kompetencia a 2012-es NAT vitaanyagában. In: *Anyanyelv-pedagógia*, 2012/2.
- Terestyéni Tamás: *Kommunikációelmélet, A testbeszédétől az internetig*. Typotext, Budapest, 2006.
- Wacha Imre: *Nem csak szóból ért az ember: A nonverbális kommunikáció eszköztára*. Tinta Könyvkiadó, Budapest, 2011.

Háttal nem kezdünk mondatot. A magyarban nincs olyan, hogy meglássuk. Ööö nélkül kérhetném? Nem-e? Nem-e lehetne, hogy magyarul mondj? – Sajnálatos módon, ezek a megnyilatkozások az iskolai élet állandó kísérői mind Magyarországon, mind pedig Szlovákiában. Hogy miért sajnálatos? Mert egyfelől nyelvi tévhitelen, babonákon alapulnak, másfelől súlyos károkat okoznak a gyerekek személyiségfejlődésére nézve. A cikkből kiderül, miért.

#### Előzmények

„Nem-e lesz túlzás?! István!!!!? Nem-e magyart tanít, vagy mi?” Ez a kérdés még 2013-ban, egy szegedi szakközépiskolában hangzott el, ahol épp a tanítási gyakorlatom legelső hetét töltöttem. Sajnos nemcsak nyelvészeti megfigyelő minőségemben voltam jelen, hanem bizony ez az ironikus kérdés felém irányult. Bevallom, kisére rosszul esett, bár jóllehet, értettem, értem most is, mi áll mögötte. Mind Magyarországon, mind Szlovákiában még ma is erőteljesen él egy olyan társadalmi beidegződés, amely az embereket a nyelvhasználatuk, nyelvváltozatuk alapján diszkriminálja. Mindezt persze olyan nyelvészeti alaptényeket hagyva figyelmen kívül, mint a nyelv állandó változása, a különböző nyelvváltozatok egyenértékűsége vagy az az alapigazság, hogy a nyelvnek más fontos funkciói is vannak a kommunikáció mellett.