

A kommunikáció nem nyelvi kifejezőeszközei

Az emberek közötti üzenetek igen nagy része nem nyelvi úton fejeződik ki. Ezt nonverbális, nem nyelvi kommunikációnak nevezzük. A **nem nyelvi kommunikáció** kikerülhetetlen kísérője a nyelvi üzenetnek, de előfordul, hogy önállóan is képes betölteni az üzenet szerepét.

A nem nyelvi jelzéseket funkciójuk szempontjából három nagy csoportra tagolhatjuk:

1. A személyek jelentése:

Azok a jelek, amelyek a kommunikációban résztvevő személyek véleményét fejezik ki az adott helyzetről.

- a résztvevők érzelmi állapotát jelzők
- egyéni tulajdonságaikra utalók
- egymáshoz való viszonyra vonatkozók
- a beszélők társadalmi helyzetét jelzők

2. A beszélgetés folyamatának lebonyolítása

- a kommunikáció megnyitása
- kapcsolattartás
- szakaszolás
- lezárás

3. A beszélt szöveg tagolása, hangsúlyozása és kiegészítése.

Ide tartoznak az élnyelvet kísérő hangjelenségek, amelyek elválaszthatatlanok a beszéd-től (*hangsúly, hangszín, hangerő, tempó, szünet*)

A nem verbális jeleket csoportosíthatjuk aszerint is, hogy milyen eredetűek.

Eszerint lehetnek *örökölték, ösztönösen megtanultak és egyezményes jelek.*

A nem verbális jelek közül az alábbiak a legfontosabbak:

- vokális (*hangzó*) jelek
- tekintet
- mimika
- gesztus
- testtartás
- térközsabályozás
- emblémák

Ezeket a jelzéseket nagyon ritkán használjuk elszigetelten, általában együtt, egymást kiegészítve, megerősítve kísérik a verbális kommunikációt.

1. **Tekintet:** A kommunikációs folyamatban szabályozó szerepe van, visszajelzést ad a befogadóról, a megértésről, a témához, a másik félhez való érzelmi viszonyról. A tekintet többnyire öntudatlan, de különböző társadalmi viszonyokban megszabott lehet az iránya és a tartalma. (*„lesütött szem”, „szemezés”, „fixírozás”, „stírolés”, „Nézz a szemembe!”*)
2. **Mimika:** A mimika az érzelmi viszonyok tükröződése az arcon, az arc izmainak mozgása által. Ezek az érzelmek valamit kifejeznek, minősítenek. Nem tudatos szinten jelenik meg, többnyire a verbális jelentéstartalmat kíséri. Bizonyos esetekben nyelvileg lefordítható jelentésekkel telítődik. (*„fapofa”, „összevont szemöldök”, „kiöltött nyelv”, „felhúzza az orrát”*)

3. **Gesztus:** A nem verbális kommunikáció legkidolgozottabb rendszere. Ide soroljuk a fej, a kéz és a kar mozgását. A fej gesztusai többnyire jól elkülöníthető, világosan értelmezhető jelek. („*lehorgasztott fej*”, „*igen-nem*”). A kéz gesztusai nagyon sokféle és árnyalt jelentést hordoznak. Ezt az ujjak finom mozgása teszi lehetővé. A kéz gesztusai közül nagyon sok tanult, ősi kulturális eredetű. (*üdvözlés, hívás, kérés, ima, tiltás...*). Bizonyos jelek csak bizonyos kultúrában hordoznak jelentéseket. („*V jel*”, *lefelé fordított hüvelykujj*...). A tudatos jelek között találhatók olyanok, amelyek a verbális közlés helyett állhatnak (*süketnémák jelbeszéde, sportbírók kézjelei*...). A gesztusok intenzitása kultúránként eltérő, szabályozó funkciót is ellát. A kéz és a kar öntudatlan mozgásai sokat elárulnak a beszélő érzelmi állapotáról (*kéztördelés, összekulcsolt kéz, leszorított kar*...).
4. **Testtartás:** A test álló vagy ülő helyzete, illetve mozgása is része a nem verbális kommunikációnak. A test tartása a felek érzelmi állapotára is utal. A megszólalás kezdetét is mindig a test mozgása, a felső test kicsi előredöntése jelzi. A test mozgása, tartása olykor társadalmilag meghatározott (*tisztelgés, meghajlás, görnyedtség, letérdelés, hátat fordítás*...).
5. **Térköz:** A beszélgetőpartnerek közötti tér jellemzi egymáshoz való érzelmi viszonyukat. Edward Hall négy részre osztotta ezt a távolságot, ami az egyes kultúrákban különbözhet: bizalmas, személyes, társasági, nyilvános. („*három lépés távolság*”)
6. **Emblémák:** Ide elsősorban a ruházat, az öltözködés, a hajviselet, a test különböző díszei és a különböző jelvények sorolhatók. A többi nem verbális jellel ellentétben ezek statikusak, a személyiséget a kommunikációs folyamat első pillanatától kezdve jellemzik. Többségükben tudatosan választjuk őket, sokszor szándékosan üzenve, befolyásolni akarjuk velük partnerünket. Az emblémák használatát mindig az adott kor szokásrendszere, kulturális szabályai és a divat határozzák meg. (*egyenruhák, kitüntetések, hajviselet, jellegzetes ruhadarabok*...)