**A/2.    A kommunikáció alapfogalmai és szerepe az orvoslásban: a non-verbális kommunikáció**

A nonverbális kommunikáció fogalma: minden olyan kommunikációs tevékenység, mely nem a nyelv jelrendszerének használatán alapul (egyéb elnevezések: metakommunikáció, gesztusnyelv)

Ez a közléstípus elsősorban nem a tartalomról, hanem a közlő érzelmi állapotáról, a partnerhez való viszonyáról informál. A verbális kommunikációval való összhangja a hitelesség alapfeltétele.

A nonverbális kommunikácó területei:

1. paranyelv: a mondottakat kísérő hangsúly, hanglejtés, a leírtak kiemelése aláhúzás, vastagítás, keretezés stb.
2. kinezika: testtartás és mozdulatok
3. proxemika: a partnerek térbeli viszonya, távolsága (kulturális tényezők is meghatározzák!)

A nonverbális kommunikáció funkciói:

1. a kommunikációs kapcsolat ellenőrzése:
   1. kapcsolatteremtés (szemkontaktus-ránézek)
   2. kapcsolat fenntartása (bólintás, hümmögés …)
   3. kapcsolat lezárása (zárómosoly, óranézés, toporgás, köhécselés..)
2. az én megjelenítése
   1. testi tulajdonságok (bőr- és hajszín, arckarakter, nemi jellegek…
   2. személyes tulajdonságok (barátságos mosoly, agresszív mozdulat…)
   3. státuszunk (öltözet, magabiztosság, testtartás, emblémák és kulturális szignálok…) – ez utóbbit gyakran a környezet is kiegészíti (rendelő, iroda, üzemcsarnok… és az ott tapasztalható körülmények (rend, tisztaság, megvilágítás, berendezés…)
3. érzelmek (és viszonyulás) megjelenítése (Eckman-féle felosztás):
   1. öröm
   2. meglepetés
   3. félelem
   4. szomorúság
   5. harag
   6. undor
   7. érdeklődés
   8. iszonyat

**Paranyelv**

Midig a verbális kommunikációt kíséri a kimondottak hangzása.

A megfelelő légzéstechnika a jó hangadás feltétele (beszéd közben nem halljuk a légvételeket).

A megfelelő hangerő az érthetőség fontos feltétele.

A hangszín részben biológiailag meghatározott, de befolyásolható (önmagunk középhangfekvéséhez képest beszélhetünk mélyebben /őszinte, csengőbben/lelkes, fakó hangon/önbizalomhiány…).

A hangsúly és a hanglejtés segítségével strukturáljuk mondanivalónkat, ezt segíti továbbá a beszéd sebessége és ritmusa is. ***Szólam***: a kifejezés legkisebb egysége (szó, szószerkezet vagy mondat), egy légvétellel, egy főhangsúly alá rendelve mondjuk ki

**Kinezika** - testbeszéd

Fő területei:

1. az arc
   1. szemek: szemkontaktus (beszélő: 30-50%, hallgató: 50-70%), pupillák (szűk=ellenséges, tág=felfokozott pozitív állapot), kacsintás, elkerülő szemmozgás, stb. A magyarázat kezdetén és végén mindig van szemkontaktus – ha elmarad=érdektelenség, feedback hiánya)
   2. mimika: mosoly, nevetés, csodálkozás, összeszorított száj…
2. a kéz – a gesztusok fő eszköze (keresztbe font karok, nyitott tenyerek, zárt ököl, felemelt mutatóujj…
3. a láb – ez a legkevésbé kontrollált (toporgás, dobolás, csoszogás, térdkeresztezés…)
4. a test egésze, a testtartás – laza vagy merev, egyenes vagy hajlott, stb. ***Poszturális tükör***: egymás testtartásának, mozdulatainak önkéntelen utánzása (egyetértést jelez)

**Proxemika** – távolságtan

A térköz, a kommunikációs partnerek távolsága is fontos (gyakran kulturálisan is befolyásolt tényező: intim zóna – személyes zóna – társadalmi zóna – nyilvános zóna). A túlzott közelség, a másik személyes terébe való belépés okozta túlzott intimitás pl. kompenzálható ellépéssel, de ha erre nincs lehetőség, akkor a szemkontaktus kerülésével, hallgatással, merev tartással is.

**Fontos és megjegyzendő:**

1. **A kommunikáció információtartalma: verbális (7%), paranyaelvi (38%), metakommunikáció (55%)**
2. **Legjobban kontrollált terület a verbális, ezt követi a paranyelvi, végül a metakommunikáció (ez a „legőszintébb”)**
3. **Ha a verbális kommunikáció nincs szinkronban a másik kettővel, mindig az utóbbiaknak hiszünk.**