ÖVEGES JÓZSEF SZAKKOLLÉGIUM

NEUMANN JÁNOS EGYETEM

Nemzeti Tehetség Program

EMBERI ERŐFORRÁSOK MINISZTÉRIUMA

EMBERI ERŐFORRÁS TÁMOGATÁSKEZELŐ

Üzleti kommunikáció

Ádámné Dr. Major Andrea

2021.
NTP-SZKOLL-20-0037

Üzleti kommunikáció

Ádámné Dr. Major Andrea

2021.

Kommunikáció

* információk, ismeretek, érzelmek átadása, cseréje, valamilyen eszköz illetve jelrendszer segítségével

Kommunikáció

A VERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A verbális kommunikáció alapja a nyelv, amely a legáltalánosabb, legtökéletesebb és legfontosabb kommunikációs eszközünk. Két formája:

* beszéd
* írás

A NONVERBÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

* TESTBESZÉD
* 1. biológiai: a testbeszédnek ez a része akarattól független, biológiailag kódolt. Pl.: pupillák tágulása, szűkülése.
* 2. félig tudatos: a testbeszéd azon része, amelyek spontán jelentkeznek, de odafigyeléssel irányítható. Pl.: mosoly
* 3. akaratlagos: a testbeszéd olyan elemei, amelyeket tudatosan használunk. Pl.: szemkontaktus

A nyelv és a beszéd

* Szavak
* Nyelvtani szabályok
* Nagyon fontos tudás a jó kommunikáció érdekében a tökéletes nyelvismeret.

A nyelv és az írás

* Szavak
* Nyelvtani szabályok
* Nagyon fontos tudás a jó kommunikáció érdekében a tökéletes nyelvismeret.

Kommunikációs stílus

* Asszertív
* Szubmisszív
* Agresszív

Asszertivitás (önérvényesítés)

Olyan tudatos viselkedésforma megválasztása, amelyben az ember kialakítja magában azt a tudatos belső erőt, rendet, melynek segítségével az egyenrangúság alapelvét szem előtt tartva képviselni tudja magát a kapcsolataiban, érvényesíteni tudja magát a kommunikációjában.

A behódoló viselkedés

Azok, akik általában behódolóan viselkednek, nem veszik figyelembe saját szükségleteiket és jogaikat.

Ezt sokféleképpen tehetik.

A behódoló viselkedés

Sok engedékeny ember nem fejezi ki őszintén érzelmeit, szükségleteit, értékeit és problémáit sem. Másoknak lehetővé teszik, hogy megsérthessék intimszférájukat, megtagadhassák jogaikat és figyelmen kívül hagyhassák szükségleteiket. Ezek az emberek ritkán közlik vágyaikat, pedig sok esetben ez minden, amire szükségük volna, ha szeretnék azokat elérni.

A behódoló viselkedés

Más behódoló személyek kifejezik ugyan szükségleteiket, de olyan mentegetődzően és bátortalanul, hogy nem veszik őket komolyan. Mindenféle minősítő kifejezésekkel tűzdelik meg mondanivalójukat, mint például „tulajdonképpen azonban nekem egyáltalán nem számít semmit” vagy „de csak tegye, amit jónak lát.”

A behódoló viselkedés

Néha azt hiszik, világosan beszéltek, amikor üzenetüket akaratlanul oly mértékig kódolták is, hogy a másik nem is érti, mit akarnak velük. Az olyan nem-verbálisok, mint a vállvonogatás, a szemkontaktus elmaradása, a túlzottan lágy hang, a tétovázó beszéd és más tényezők alááshatják az igény kifejezésre jutását vagy éppen az intim szféra védelmét.

A behódoló viselkedés

* A behódoló személy azt közli: „Nem számít. Kihasználhatsz engem. Szinte mindent elviselek tőled. Az én szükségleteim nem számítanak, jelentéktelenek – a tiéd a fontos. Az én érzéseim lényegtelenek; a tieid számítanak. Az én gondolataim értéktelenek; csak a tieidnek van jelentősége. Nekem nincsenek jogaim, de természetesen neked vannak. Bocsásd meg, hogy élek.”

* Az emberek nagy többsége egy szót sem ejtene ki a száján, hogy saját személyiségi jogait megvédje, vagy szükségleteinek érvényt szerezzen. Úgy tűnik, az alárendelt viselkedés életformája lett a lakosság java részének.

Az agresszív viselkedés

* Az agresszió kifejezést a „valamivel szemben fellépni” vagy „az ártás szándékával fellépni” értelemben használom.
* Az agresszív személy jellemzően így gondolkodik: „Ezt akarom; amit te akarsz, annak kisebb a jelentősége – vagy egyáltalán nincs is.”

Az agresszív viselkedés

Az agresszív személy mások kárára juttatja kifejezésre érzelmeit, igényeit és gondolatait. Szinte mindig nyer a viták során. Beszélhet hangosan és lehet durva, szarkasztikus, vagy éppen becsmérlő. Lekicsinylően nyilatkozhat tisztviselőkről és pincérekről a gyenge kiszolgálás vagy hasonló miatt, uralkodhat az alárendelteken és családtagjain és ragaszkodhat hozzá, hogy övé legyen az utolsó szó joga.

Az asszertív viselkedés

Az asszertív személy olyan kommunikációs módszereket alkalmaz, melyek lehetővé teszik, hogy megtarthassa önbecsülését, kereshesse a boldogságot és egyben szükségleteinek kielégítését is, ugyanakkor pedig megvédhesse a jogait és intim szféráját anélkül, hogy más embereket kihasználna vagy fölöttük uralkodna. Az igazi asszertivitás egyfajta létezési mód a világban, mely megerősíti valakinek a saját, egyéni értékét és méltóságát is, miközben megerősíti és segít fenntartani a mások értékét is.

Az asszertív viselkedés

Az asszertív személy kiáll saját jogaiért és közvetlenül juttatja kifejezésre saját, személyes igényeit, értékeit, problémáit és gondolatait is. Miközben pedig saját igényeinek érvényt szerez, nem sérti meg mások jogait, illetve nem lép be mások intim szférájába. De minden esetben a szituációtól függően érvényesíti akaratát.

Példák

1. SZITUÁCIÓ: Egy zsúfolt moziban a mögöttünk lévők állandóan hangosan beszélnek, ezzel elvonják figyelmünket a darabról és nem tudjuk élvezni az előadást. A mozi annyira zsúfolt, hogy nem tudunk máshová ülni.

A. reakció: behódoló magatartás – Nem mondunk semmit és csendben ülünk tovább.

B. reakció: agresszív magatartás – Megfordulunk és rájuk förmedünk: „Nem tudnak tekintettel lenni másokra? Ha nem fogják be azonnal a szájukat, hívom az ügyelőt, és kidobatom magukat innen.”

C. reakció: asszertív magatartás – Megfordulunk, ránézünk egyenesen, a beszélgetőkre és így szólunk: „Az Önök beszélgetése megakadályozza, hogy élvezhessük az előadást.”

Milyen magatartásmintát követnek az alábbi szituációra adott válaszok?

2. SZITUÁCIÓ: Az iskolaigazgató gyakran tesz bejelentést a hangosbeszélőn át, és ezzel szükségtelenül megszakítja Kovács tanár úr óráját.

A. reakció – Kovács tanár úr így szól: „Amikor Ön valamilyen bejelentést tesz az óra kellős közepén a hangosbeszélőn, frusztráltnak érzem magam, mivel az előadásom félbeszakad .”

B. reakció – Kovács tanár úr dühös, és arra gondol, milyen érzéketlen az igazgató. Kovács tanár úr azonban megtartja magának érzéseit.

C. reakció – Kovács tanár úr így szól az igazgatóhoz: „Micsoda ember maga, aki egész álló nap üzeneteket küldözget a hangosbeszélőn? Nem tudja jobban megszervezni magát, hogy egyszerre közöljön mindent, ami eszébe jut? Ha olyan nagy pedagógusnak vallja magát, inkább sokszorosítva terjessze közleményeit!”

Asszertivitás a kommunikációban

* Az önkifejezés egyik legeredményesebb módja a három részből álló **asszertív üzenet**:
* a megváltoztatandó **viselkedés ítéletet nélküli** leírása,
* az asszertív személy **érzelmeinek kinyilvánítása,**
* és a másik viselkedése által az önkifejezőre gyakorolt, konkrét és megfogható **hatás** tisztázása.

Önérvényesítés

A három részből álló asszertív üzenet eleget tesz a fenti kritériumoknak. A bántó viselkedés ismertetésével indul, tartalmazza a mi életünkre nézve jelentkező következmények leírását és azt is, hogyan érzünk az említett következményeket illetően. Az üzenet minden egyes része jelentős az önkifejezés sikerének szempontjából.

Az asszertivitás begyakorlásakor rendszerint hatékonyabb üzeneteket tudunk küldeni, ha a következő formulát vesszük igénybe: „Amikor te (ítélettől mentesen megállapítja, milyen viselkedésről van szó), én úgy érzem (saját érzelmeit nyilvánítja ki), mivel (a saját életére gyakorolt hatást teszi egyértelművé).”

Tartózkodjunk a megfogalmazásban:

következtetések levonásától (annyira unatkoztál – ma sokat beszéltél a megbeszélésen)

* általánosításoktól („soha, mindig, állandóan”)
* káromkodástól
* elítélő szavakat tartalmazó leírásoktól (ha eldugod a konzervnyitót – ha nem a helyére teszed vissza)
* a hosszas leírásoktól.

Amikor asszertív üzenetünket hatékonyan küldjük, testnyelvünk és verbális nyelvünk egymást erősítve harmonizál egymással. Az asszertív testnyelv legfontosabb elemei:

* Testtartás
* Szemkontaktus
* Arckifejezések
* Gesztikulálás
* Hang
* Levegővétel
* Csendben maradni

Testtartás és távolságtartás

Forduljunk teljesen a másik felé. Álljunk vagy üljünk egyenesen, kicsit előrehajolva, hogy a kellő, de szoros távolságot tartsuk. Mindvégig emeljük fel a fejünket. Lábunk szilárdan legyen a talajon (még akkor is, ha ülünk). Tartsuk meg mindvégig „nyitott” testhelyzetünket, karunkat és lábunkat ne fonjuk össze vagy tegyük keresztbe.

A mimika és a tekintet

Nézzünk egyenesen a másik szemébe, amikor igényünknek akarunk érvényt szerezni. Ez is segít közölni a tényt, hogy komolyan gondoljuk, amit mondunk. Célunk nem az, hogy a másikat agresszív bámulással győzzük le. Ha komolyan, állandóan a másik szemébe nézünk úgy, hogy néha alkalmanként félrepillantunk, ez segít közölni célunk intenzív voltát anélkül, hogy agresszívnak tűnnénk.

A mimika és a tekintet

Arckifejezésünk egyezzen meg üzenetünkkel. Az emberek gyakran mosolyognak, vagy éppen idegesen nevetnek, ha a másikkal közlik, hogy dühösek valami miatt, amit velük csinált. Ez viszont kettős üzenetet eredményez, ahol a mosoly és/vagy nevetés egyenesen aláássa a verbális üzenetet. Sokan nem is tudnak róla, hogy ilyen alkalmakkor mosolyognak. Ha tükör előtt gyakorolunk, vagy szerepjátszó foglalkozás révén kapunk visszajelzést, ez segíthet annak ismeretében, vajon megengedünk-e magunknak nem helyénvaló mosolygást vagy egyéb arckifejezést, ami alááshatja asszertív üzeneteinket.

Gesztus

Vannak, akik ilyenkor merevek és szoborszerűek. Fizikai merevségük csak rontja igényeik érvényesítését. Az üzenet, melyet kellő gesztikulálással hangsúlyozunk, további hangsúlyt kap. Vannak azonban gesztusok, melyek aláássák az igények érvényre juttatását. Különösen kifejező gesztusok vagy bármiféle gesztus túlzott alkalmazása valószínű, hogy elvesz az üzenetből. Az asztal csapkodása és mutatóujjunkkal a másikra való mutogatás feltehetőleg fokozni fogja a másik defenzivitását. Másrészt a vállvonogatás, beszéd közben szánk valamilyen módon való eltakarása, a fészkelődés, az ékszerekkel való babrálás, egyik lábunkról a másikra álldogálás, a járkálás és hasonló mozgás jelentős mértékben csökkenti az asszertív üzenet hatását.

Az artikuláció, hangerő, hanglejtés, a hangszín

A suttogó, monoton vagy kántáló hang ritkán győzi meg a másikat, hogy hagyja el territóriumunkat. A hangerő, a helyes hangsúlyozás alapvetően meghatározza az üzenetet. Pl.: Tegnap pizzát ettem ebédre. (A különböző szavak hangsúlyozása más-más értelmet ad a mondatnak.)

A tempó és a beszédszünet

Az, hogy legyen elegendő levegőnk, fontosabb a hatékony asszertivitás szempontjából, mint sokan képzelik. Ha kevés levegő van a tüdőnkben, mellkasunk kisebb átmérőjű és kevésbé látszunk magabiztosnak. Ugyanakkor, a tüdőnkben lévő kevesebb levegő kevesebb energiát eredményez – nekünk pedig minden energiánkra szükségünk van az asszertivitáshoz. A kevés levegő fokozott szorongáshoz vezethet, mely máris leblokkolja az asszertív teljesítményt.

A tempó és a beszédszünet

Rövid, asszertív üzenetünknek a megfelelő testnyelvvel való együttes elküldése után álljunk meg! Maradjunk csendben! Hallgatásunk teszi lehetővé a másiknak, hogy elgondolkodjon, mit is mondtunk neki, vagy elmondja, mit gondol az elhangzottakról. A másik első reakciója rendszerint defenzív. Néha a másik ürügyeket hoz fel, néha támad, néha visszavonul. A defenzív reagálást várhatjuk leginkább.

A kulturális jelzések

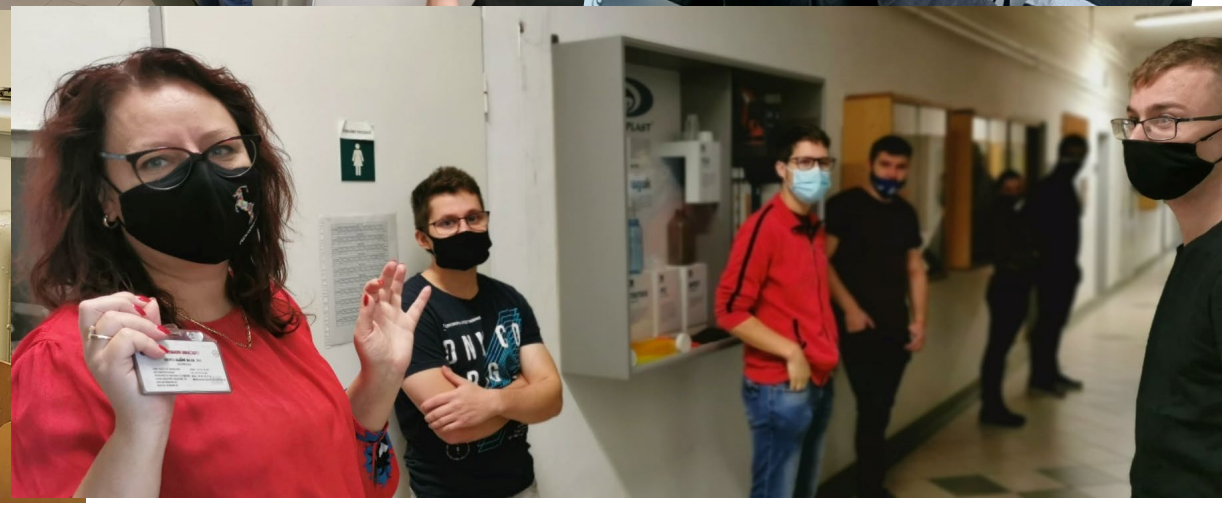
* A szimbolikus kommunikációhoz tartozik a megjelenés.

* A külső, a ruházat, hajviselet fontos nem nyelvi jelek a kommunikációban, amelyek közölnek rólunk valamit.

Az előadás művészete

* Az előadás, nyilvános beszéd fontos követelménye, hogy a befogadók számára hallás után is könnyen felfogható legyen. A hangzást környezeti tényezők is befolyásolják, de sok múlik azon is, hogy az előadó hogyan tud hangjával bánni.

Az előadás művészete

* Hangszín
* Hangerő
* Hangsúly
* Hanglejtés

Kommunikációs gyakorlatok