



Pest Megyei és Érd Megyei Jogú Városi
Kereskedelmi és Iparkamara
Chamber of Commerce and Industry
of Pest County and Érd City with County Status



VÁLLALKOZÓI
SIKER KLUB

Metakommunikáció



Dr. Bittó Renáta

PROTOKOLL ÉS VISELKEDÉSKULTÚRA SZAKÉRTŐ



Egy pár szó magamról...

Küldetés: magasabb szintre emelni az emberi kapcsolatok értékeit (a magán és üzleti életben egyaránt)

- vendégelőadó és óraadó több hazai felsőoktatási intézményben
- online és offline képzések, e-learninges tananyagok fejlesztője a felnőttképzés területén
- tréningek, előadások, képzések tartása céges és civil szervezeti környezetben
 - társadalmi szerepvállalás
- rádiós ,tévés megkeresések meghívott szakértője



2020.áprilisában a Britishpedia beválasztott Magyarország sikeres személyiségei közé

Hogyan jön létre két fél között
egy kapcsolatteremtés?
(milyen lépésekből áll?)



Köszönés, bemutatkozás, kézfogás

A TÁRSAS megnyilvánulásaink során egyidejűleg TÖBB KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁT is igénybe veszünk

A legritkább eset, hogy „üzeneteinket” csak a verbális vagy kizárólag a nonverbális csatornákon továbbítjuk

Ki mit kommunikál? Melyik az „optimális”?

A

Jó napot kívánok,
Tóth Béla vagyok...

B

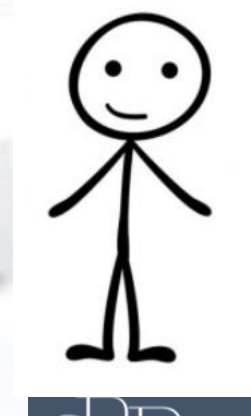
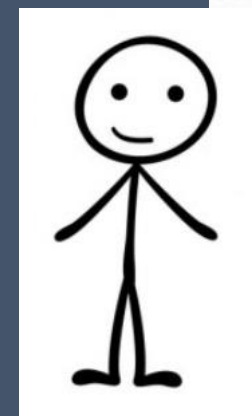
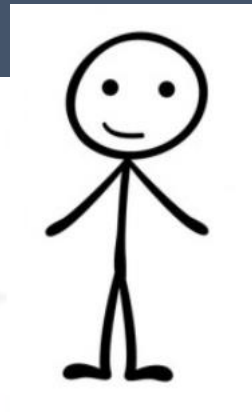
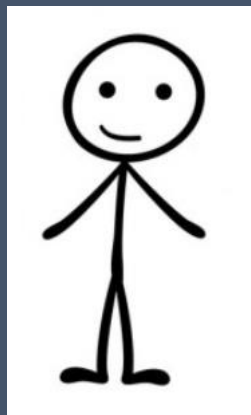
Jó napot kívánok,
Kiss Pál



I.

II.

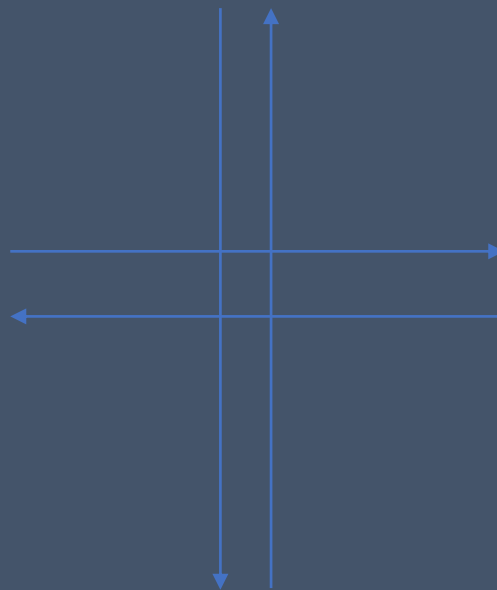
III.



A koordinátarendszer melyik végén helyezkedünk el indirekt módon?

Amikor először találkozunk valakivel 3 alapvető attitűd valamelyikét hozzuk egymás tudtára akaratlanul is:

- fensőbbség
- alázat
- egyenrangúság



azaz amit a metakommunikációnk kifejezésre is juttat...

Már a kézfogás indításából, a kezek pozíciójától, a kézfogás intenzitásából megfigyelhetjük:

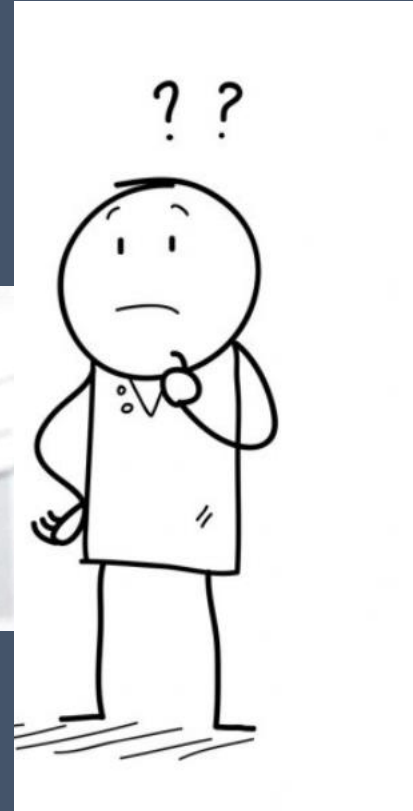
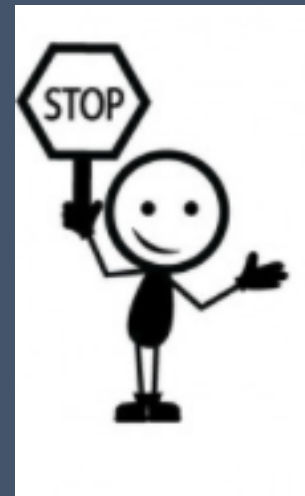
- 1, Fölérendelt pozíció- Felsőbbség, irányító szerep
- 2, Alárendelt pozíció - Alázat, behódoló szerep
- 3, Mellérendeltség - Egyenrangúság



Hogyan védjük ki ha valaki alávetett kézfogásba akar minket kényszeríteni?

- másik kezünkkel megigazíthatjuk a kezét, illetve akár az ún. satu kézfogással a helyzetet „kiegyenlíthetjük”

(feltehetően meglepjük, illetve kibillentjük a kiinduló helyzetéből)



A kommunikációs csatornák



VERBÁLIS („nyelvi”)

7%

Fajtái:
szóbeli írásbeli

NON Verbális (nem nyelvi)

Fajtái:
testbeszéd metanyelv

93
%

A kommunikációs csatornák

VERBÁLIS

NON Verbális-

értelemre ható

érzelemre ható

elsődleges „látható szint”

másodlagos- láthatatlan szint

Lásd. kiemel, hangsúlyoz vagy éppen

mérsékel, tompít

A tartalmi mondanivaló

A mögöttes információ

**(lásd. adatok, tények- egzakt
információk)**

(Lásd. ingerek,érzékek,érzékszervek-

illusztráljuk, színesebbé, érzékletesebbé,

hangsúlyosabbá tesszük a „száraz” tényeket

Bal agyféltekének szól

A jobb agyféltekének és a „szívnek” szól



VERBÁLIS

**NON Verbális- Testbeszéd és
metanyelv**

**A társas működést
szabályozzák**

A társas életet/együttműködést
szabályozzák: vonzalmakat,
attitűdöket, „viszonyokat”
kommunikálnak

Objektív

Szubjektív

AMIT mondunk

AHOGYAN mondjuk

TARTALOM

FORMA

„belső”

„külső csomagolás”



A non verbális kommunikáció formái:

<p>1. testbeszéd</p> <p>(azon belül is: mimika, gesztusok, testtartás...)</p>	<p>2. metanyelv/ metakommunikáció</p> <p>(„paranyelv”, nem szándékos testbeszéd)</p>
<p>akaratlagos és akaratlan jelzések is fellelhetőek</p>	<p>kifejezetten CSAK indirekt jelzésekből áll</p>
<p>az egyén ellenőrzés alatt képes tartani nagy részét</p>	<p>a legkevésbé vagy egyáltalán NEM KONTROLLÁLHATÓ</p>

A metakommunikáció jellemzője

A metakommunikáció egy sokkal REJTETTEBB KÖZLÉS, mint a nonverbális kommunikáció.

További közlés a közlésről-

lásd. Meta- görög: meta -utána, azon „túl”

A viselkedés rejtett automatizmusait tárja fel



Azaz ami a szociális máz alatt valóban „megbújik”

Tudatosság

- Ön/Énkép: A magunkról alkotott kép, vagyis az, amilyenek tartjuk magunkat

Társas lény miatti igényünk miatt a kommunikáció során

- igyekszünk magunkról kedvező képet kialakítani MÁSOK felé,
- vagy a kedvezőtlen képet pozitív irányba befolyásolni. (megfelelni a KÜLSŐ vélt –valós elvárásoknak)

Ha a belső én(akik valójában vagyunk) és kialakított énkép (akiknek mutatjuk magunkat-ARCULAT) NINCS ÖSSZHANGBAN akkor az ÖNAZONOSSÁG ELVESZIK, ami a másokban negatív képet alakít ki.

(lásd. Képmutató-”Más viselkedést színlelő; más ember előtt megjátszott, vagy az elvárt módon viselkedő személy”)



A metakommunikáció, mint (ÖN/ÉN)ARCKÉP- ARCULAT versus KÉPMÁS-IMÁZS

A társas helyzetekben szükségképpen
„viselkedünk”

Az ÁLTALAD (tudatosan, illetve
tudattalanul) **KIALAKÍTOTT (ÖN)KÉP**
egyezik azzal, ami **MÁS** emberekben
(ügyfelekben, munkatársakban...)

KIALAKUL(T) RÓLAD?



A viselkedés és a kommunikáció kapcsolata

- A TÁRSAS kapcsolatokat szükségképpen viselkedési normákon keresztül alakítjuk ki, ahol a személyiségünk külső megnyilvánulásai a totális kommunikáción keresztül jelenik meg.

Viselkedés= leszabályozott (főként tudatos) kommunikáció

Hiteles személy= énképével összhangban lévő viselkedés/kommunikáció



A metakommunikáció jelentősége

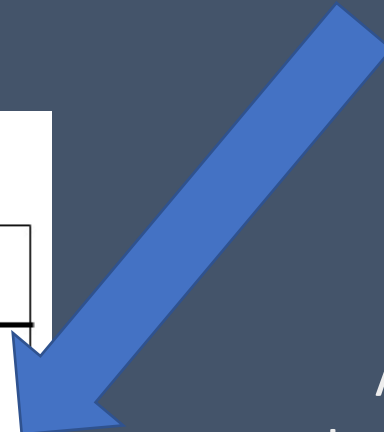
Habár negatív képet – szándékosan legalább is- szinte soha nem igyekszünk magunkról kelteni, a metakommunikációnk mégis „elárulhat bennünket” indirekt módon- azaz AKARATLANUL IS

Önismereti és emberismereti eszköz is egyaránt



A johari ablak és a metakommunikáció

		<i>Az „én” számára</i>	
		<i>Ismert</i>	<i>Ismeretlen</i>
<i>Mások számára</i>	<i>Ismert</i>	Aréna	Vak
	<i>Ismeretlen</i>	Zárt	Sötét



A saját metakommunikációs eszköztárunk legtöbbször „ismeretlen számunkra”

AMIT ÉS AHOGYAN összhangja – kongruencia

Aki a különböző kommunikációs csatornákon TUDATOS (verbális és non verbális) és TUDATTALAN (metakommunikációs) üzeneteket egyidejűleg, egybehangzó, egymást erősítő módon bocsátja ki.-

Az „Én” oldaláról nézve: magabiztosságban jelenik ez meg (Kétségek nélküliség)

A „Mások” oldaláról : hitelesség – bizalom formájában mutatkozik meg



A metakommunikáció A SZEMÉLYISÉG ÁLLAPOTÁNAK LEKÉPZŐDÉSE

A metakommunikáció funkciói

A metakommunikáció a személyiség alábbi **ÉRZELMI VISZONYULÁSAINAK**, jelzéseinek közvetítésében tölt be fontos szerepet:

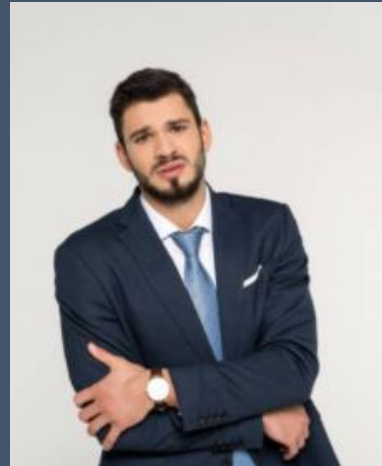
- a közlési tartalom valóságáról (igazmondás-hazugság, azonosulás-behódolás) - MIT?
- a közlési tartalom szubjektív, a személyt érintő fontosságáról (várt jutalom, nyereség, elismerés versus szégyen, büntetéstől való félelem),
- a közlési szituáció társadalmi szerepviszonylatáról (alá-fölé vagy mellérendeltség)
- a közvetlen helyzetről (a másik személyhez való emberi viszonyáról- szimpatikus vagy sem)
- a közlés jellegéről (téthelyzet vagy csak „játékról” van szó)

Racionális szint

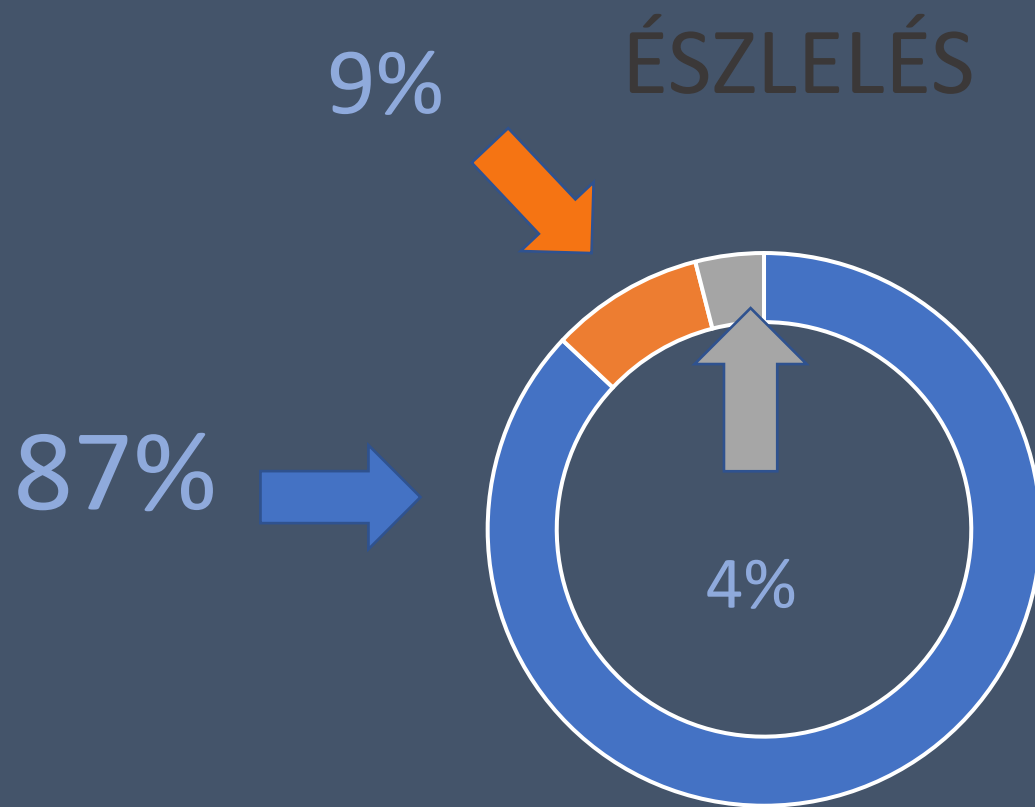
Emocionális szint

Tényleg magabiztos vagy csak azt mutatja?

- **MAGABIZTOSNAK** lenni annyit jelent, hogy mennyire érezzük magunkat komfortosnak egy adott szituációban (tudattalanul is), illetve mennyire tudjuk kontroll alatt tartani az eseményeket.



A befogadási, illetve észlelési csatornák szerepe a metakommunikációs jelek során



■ szem ■ fül ■ többi érzékszerv

A metakommunikációs csatornák

Milyen észlelési csatornákon keresztül érhetők tetten a metakommunikációs jelek?

Ad.1. Akusztikus jelzések – lásd. Paralingvisztikai (non verbális jelzések)-
vokális jelek

Ad.2. Vizuális jelzések – tudattalan testbeszéd jelzések



A paranyelv alkotórészei

A VOKÁLIS JELEK : hangsúly, hanglejtés, hangerő, hangszín +

- A hangtulajdonságok : a hangmagasság ,hangerő, hangképzés, hanghordozás, beszédtempó, szünet);
- A hangbéli MÓDOSÍTÓK közé tartozik a hang intenzitása (túl hangos vagy halk), foka (túl magas vagy mély) és a kiterjedése (igen elnyújtott vagy elkapkodott).
- a hangkiadás speciális fajtái, azaz a vokalizációk (idetartoznak olyan hangeffektusok, mint a nevetés, a sírás, a köhögés, a torokköszörülés, a nyafogás, a sóhaj, nyelvcsettintés, fütyentés...);
- beszédnek nem tekinthető vokális jelzések, ún. hangbéli KÜLÖNÁLLÓK: „öö”-zés, „aha”, „hm”, sssss..

A vokalitás éppúgy jellemző az egyéniségünkre, (beszéd) stílusunkra, mint az elhangzó szöveg tartalmi megfogalmazása

A paranyelv megjelenése/megjelenítése

- „Ez jól /nem jól hangzik ...”
Akkor ugyan a tartalmára gondolunk, amit az illető mondott.

A hangok utalnak ugyanakkor :

- A nemiségre
- Az életkorra
- A beszélő természetére, karakterére
- Kulturáltsági fokára
- pillanatnyi érzelmi állapotára
- Felek egymáshoz való viszonyára „hivatalos – baráti hangot ütött meg” ...stb.



A paranyelv megjelenése/megjelenítése

- magas (ideges, feszült, izgatott) - mély (erő, önbizalom, érettség)
- hangos - halk
- kemény –lágý
- gyors-lassú
- monoton- váltakozó



árulkodó metakommunikációs jelek

Vajon akivel éppen beszélsz, komfortosan érzi magát, vagy teljes zavarban van?



Nézzünk meg néhány árulkodó metakommunikációs jelet, amiből megtudjuk ezt állapítani

Az árulkodó vokalitás

- Stresszes állapotban megfeszülnek a hangszálak, így az ember hangja akár egy oktávval is MAGASABB lehet.
- Zavart állapotban az elcsukló, reszkető hang lesz a meghatározó
- Monotónia, halk hangerő és vagy túl lassú/gyors (legyünk túl rajta) tempó



Aki magabiztos az él a **moduláció**, azaz a hangjával való játék „lehetőségével”, amely nemcsak a hangerő változtatását jelenti, hanem a hangszín és a hangmagasság TUDATOS váltásait is.

Az árulkodó vokalitás

- A torokköszörülés szintén az idegesség egyik jele.



Ami még szintén a metakommunikáció immáron a testbeszéd tudattalan megnyilvánulásai

- Remegő test, kéz pl. Az illető dugdoshatja, tördelheti tudattalanul a kezét, hogy ezzel rejtse el az irányíthatatlan kézremegését
- Elvörösödő vagy éppen elsápadó arc
- Kapkodó légzés és fokozódó izzadás
- Felgyorsult pislogás (lásd. Mikor az ember ideges, képes háromszor annyit pislogni egy perc alatt, mint nyugodt állapotban - anélkül, hogy ezt észrevenné)
- Kényszer mosoly
- Megnyúlt szemkontaktus- réveteg tekintet
- Kitágult pupilla

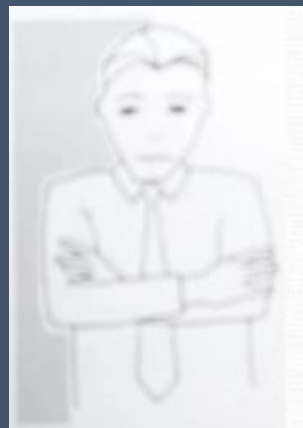
A bizonytalanság tipikus Karjelei-kéz elől

- karok keresztezése/ összefonjuk karjainkat magunk előtt - A védekezés kargesztusa

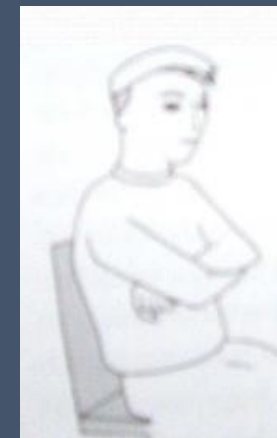
fölfelé mutató hüvelykujj, védekezik, de magabiztos



kar megmarkolása, bizonytalanság



ökölbe szorított kéz: szorongó vagy éppen agresszív



A bizonytalanság tipikus Karjelei-kéz előtt

Amikor a karösszekulcsolás nem lehetséges, de biztonságra törekszünk:

- Csak a felkar fogása
- Eszközökbe „kapaszkodás- toll, szemüveg
- Férfiaknál: mandzsettagomb és óraszíj fogás/forgatás
- Nőknél: táskafogás
- zárkózzott kéztartásnak számít az ujjak összekulcsolása is, illetve a gesztusok minimális alkalmazása

Lásd. Ha fel akarjuk oldani ezt a zárt testhelyzetet, akkor adjunk valamit az illető kezébe.

A bizonytalanság tipikus Karjelei-kéz háttul



Frusztrációt jelez-Az önuralom fokozására szolgál

Minél magasabb, annál nagyobb a frusztráció és az önuralomra való törekvés

Várakozás, „függő helyzet” leggyakoribb póza



Aki a toronysisak gesztust alkalmazza, az a hozzáértését próbálja prezentálni- Önbizalmat és magabiztosságot sugall.



Metakommunikáció- kéz hátul

- „Tenyér a tenyérben”-A fensőbbiséget, a magabiztosságot hivatott mutatni



FŐBB HAZUGSÁGGESZTUSOK

- A száj eltakarása
- Az orr megérintése
- A szem dörzsölése
- A fül markolása
- A nyak vakarása
- A gallér húzogatósa

Kérdések és válaszok





BR



Köszönöm a megtisztelő
figyelmet! 😊

Dr. Bittó Renáta

☎ : + 36 30 219 6293

🖱 : bittorenata@gmail.com

• www.facebook.com/renata.bitto.5