**A KOMMUNIKÁCIÓ ALAPJAI A SZÉPSÉGIPARBAN**

***ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET***

Nyilván Ön is járt már úgy, hogy egy nem megfelelő, nem odaillő mondat miatt vagy továbbállt, vagy nem ment soha többé ahhoz a fodrászhoz/kozmetikushoz/műkörmöshöz.

A szépségipari szakmákban a megfelelő kommunikáció nélkülözhetetlen a sikeres szolgáltatás elvégzéséhez. Gyakran a vendégek megelégedését, komfortérzetét, alapvetően befolyásolja a kellemes hangvételű, udvarias köszönés és vendégfogadás, valamint a szolgáltatás ideje alatt folytatott társalgás.

Nézzük meg, mi kell ahhoz, hogy vendégeink elégedettséggel, kellemes érzéssel távozzanak üzletünkből, és legközelebb is minket válasszanak.

**A HUMÁN KOMMUNIKÁCIÓ - ÁLTALÁNOS NYELVÉSZETI MEGKÖZELÍTÉSBEN**

**A KOMMUNIKÁCIÓ DEFINÍCIÓJA, JELENTÉSE**

Az emberi társadalom egyik legfontosabb jelensége a kommunikáció. Több vélemény szerint

a nyelv volt az, aminek segítségével az ember kiemelkedett az állatvilágból, képessé vált a

másik emberrel való együttműködésre, valamint a külvilág legyőzésére. Az egész világ

működése ezen alapszik.

Azt, hogy az emberek hogyan és miként képesek a kommunikációra, leginkább az egyén

korábbi tapasztalatai határozzák meg. A kommunikáció eredményességétől függ minden

emberi kapcsolat milyensége.

A kommunikáció kifejezés a latin communicatio főnévből származik, mely jelentése

közzététel, teljesítés, megadás, illetve a gondolat közlése a hallgatóval. A szó alapvetően

tájékoztatást, információk cseréjét, közlését jelenti valamilyen erre szolgáló eszköz,

jelrendszer segítségével. Olyan jelenség, amely két személy szükséges, egy közlő és egy

befogadó.

A zavartalan emberi kommunikációhoz szükségünk van hallásra és látásra egyaránt. Fontos

tudnunk, hogy a kommunikációban fontos szerepe van a testbeszédnek is, mely lehet

tudatos vagy tudatalatti.

A kommunikáció tájékoztatás, információk cseréje, közlése valamilyen erre szolgáló eszköz,

jelrendszer segítségével.

Az alkalmazott jelrendszer függvényében csoportosíthatjuk nyelvi, azaz **verbális**, illetve nem verbális (nonverbális) kommunikációra, ez utóbbit nevezzük **metakommunikációnak**.

A metakommunikáció a nem verbális jelek használatát jelenti, fajtái: mimika, vokális

kommunikáció, tekintet, mozgásos kommunikáció, testtartás, térköz. Testbeszédünk

megerősítheti, illetve törölheti is szóbeli megnyilvánulásainkat.

**A KOMMUNIKÁCIÓ JELLEMZŐI, TÉNYEZŐI, FUNKCIÓI ÉS FOLYAMATA**

***1. A kommunikáció jellemzői***

- megismételhetetlen („Nem léphetsz kétszer ugyanabba a folyóba.” Hérakleitosz)

- visszafordíthatatlan

- cirkuláris, a befogadó és a közlő közötti kapcsolat és az üzenethez való viszonyuk folyamatos

- a befogadó és a közlő személyek teljes személyiségét magába foglalja

- sok tényező befolyásolhatja

***2. A kommunikáció tényezői***

**- beszédhelyzet**: a közlésfolyamat konkrét helye, ideje és egyéb körülményei, közlés itt

kapja meg végleges, teljes jelentését.

- **közlő (feladó, beszélő):** aki közöl valamit.

- **befogadó (címzett, hallgató, vevő):** akinek a közlést szánták.

- **csatorna:** a közvetítő közeg, a közlés továbbításának eszköze: levegő, telefondrót,

elektromágneses hullám, levélpapír, jelzőtábla.

**- kód**: az eszköz ahhoz, hogy a közlő érzelmeinek és gondolatainak szavakká, mondatokká formálása megtörténjen, melyet a befogadó dekódol, azaz értelmez.

**- nyelv:** az a jelrendszer, amelynek kölcsönös ismerete és használata lehetővé teszi a

gondolatcserét.

**- közlemény vagy üzenet:** a továbbított információ tartalma.

**- valóság:** a leggyakrabban tárgyról, jelenségekről, azaz a külső valóságról vagy

önmagukról, azaz a belső valóságról beszélünk. Akkor eredményes a kommunikáció,

ha a valóság egy része ismert a beszélő és a hallgató számára is. Természetesen

lehet elképzelt valóság is.

***3. A kommunikáció funkciói***

A kommunikáció funkciói azt a szándékot fejezik ki, amiért a feladó továbbítani akarja az

üzenetet. Ezek alapján a kommunikáció lehet:

- Tájékozató, közlő funkció , melynek célja valamilyen információ átadása, gondolat

vagy vélemény közlése. Kijelentő mód jellemző rá. (Zöld a fű. Süt a nap. Kék az ég.)

- Felhívó, felszólító funkció, mely a hallgató befolyásolására irányul, a közlő

cselekvésre szeretné őt késztetni. Jellemzője a felszólító mód. (Állj fel! Ülj le! Feküdj

le!)

- Esztétikai funkció , melynek gyönyörködtetés a célja. Leggyakrabban a költészetben

és a művészetben használják, de előfordulhatnak a hétköznapi nyelvhasználatban is

szójátékok formájában.

- Érzelmet kifejező funkció, melyben érzéseinket, vágyainkat fejezzük ki.

- Értelmező, metanyelvi funkció, melyben a nyelvről beszélünk a nyelv segítségével, a

nyelvet értelmezzük. Ilyen lehet, amikor nem értünk valamit, nem ismerjük egy

kifejezés jelentését.

Ezeken kívül lehetnek a kommunikációnak egyéb funkciói , melyek irányulhatnak kapcsolat

felvételére vagy fenntartásra, illetve lezárására. Ide tartozik az üdvözlés , valamint

figyelemfelkeltő szavak, megszólítás); értelmezés, amelynek során a nem értett szöveg

nyelvi megformálására kérdezünk vissza

***4. A kommunikáció folyamata***

Legáltalánosabb értelemben a kommunikációt úgy határozhatjuk meg, mint információk

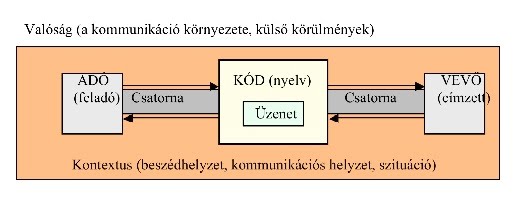
átvitelét egy feladótól a címzetthez. Tehát bármely kommunikációnak négy fontos eleme van:

- a feladó vagy forrás, aki kódolja

- az üzenetet, amely egy meghatározott

- csatornán kerül átvitelre

- a vevőhöz, aki dekódolja az üzenetet.



1. ábra kommunikáció folyamata

Mind a négy összetevő fontos hatást gyakorol a kommunikációs folyamatra.

Azonban azt sem szabad figyelmen kívül hagyni, hogy a kommunikáció általában dinamikus kétirányú folyamat (a feladó és a vevő állandóan szerepet cserél). A személyközi

kommunikáció továbbá a feladó és a vevő közös társas társadalmi ismeretein nyugszik. A

kommunikációban egymásról nagyon sok közös tudást tételezünk fel. Korábbi

meghatározásunkat kiegészítve tehát a kommunikáció dinamikus, kölcsönös folyamat, amely a korábban szerzett ismeretekre és a partnerek közös történetére épít.

A kommunikáció funkciói összefoglalva: tájékoztató, közlő; felhívó, felszólító; esztétikai; érzelmet kifejező; érzelmi, metanyelvi.

A kommunikáció folyamatának legfontosabb elemei: a feladó, az üzenet, a csatorna és a

vevő.

***5. A kommunikáció zavarai***

A kommunikációs zavar más személyekkel való beszélgetés vagy barátság, levélbarátság

vagy partnerség létesítésére való képtelenség, illetve annak erős korlátozottsága.

A kommunikációs zavar speciális és extrém formája a mutizmus (lat. mutitas = némaság,

mutus, -a, -um = néma) és a pszichogén hallgatás (makacs, tudatosan bevezetett vagy

pszichés hallgatás anélkül, hogy a beszédképző szervek bármilyen károsodást szenvedtek

volna).

A zavarok lehetséges formái: lárma, idegen nyelvek, koncentráló képesség hiánya,

érdektelenség, személyes problémák, kiejtés és hangsúlyozás, mondatszerkesztés,

betegség, anyaghiány, szakzsargon, kettős értelem (ellentmondó üzenetek).

A fogalmat kibővített és szélesebb módon is értelmezhetjük, mert a kommunikációs zavarok

az emberi élet minden területén megjelennek – mind szakmai, mind magánéleti értelemben

– és majd mindennaposak. Míg a kisebb, többnyire következmény nélkül maradó zavarok

(például a partneri kapcsolatokban és a csoportokban) a személyes kezelési módokkal és

beszélgetési formákkal, testi, érzelmi vagy humoros reakciókkal feloldódnak, addig léteznek

az állandósult, erősen megterhelő formák kezelésére különböző eljárásmódok, tréningek és

terápiák :

- partnerkapcsolati és házassági tanácsadás, kommunikációs és csoportterápiák;

- nevelési tanácsadás, a családkonferenciák különböző formái;

- mediáció munkahelyi mobbing, a személyzet képviseletébe való beavatkozás stb. esetén;

- a felnőttképző és önsegítő csoportok egyes formái;

- pszichoterápia – speciális esetekben is , pl.: depresszió okozta zavarok esetén;

- speciális pedagógia és a pszichiátria speciális formái;

- erőszak és szélsőséges viselkedés esetén rendőri beavatkozás vagy jogi eljárás okán

A kommunikációs zavar más személyekkel való beszélgetés vagy barátság, levélbarátság

vagy partnerség létesítésére való képtelenség, illetve annak erős korlátozottsága.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

1. feladat

Beszélje meg padtársával, hogy mi számára a legviccesebb dolog és mi a legfontosabb

dolog. 2 perc áll a párok rendelkezésére. A feladat elvégzése után néhány szóban foglalja

össze, amit a partnerétől hallott.

2. feladat

Kinek az előadása tetszett a legjobban? Indokolja meg válaszát írásban röviden.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. feladat

Határozza meg és írja le a kommunikáció mely területeit érintették! Figyeljen a szóbeli és

metakommunikációs eszközökre, azok pontos megnevezésére!

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat:

Határozza meg a kommunikáció definícióját!

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. feladat:

Határozza meg a metakommunikáció fogalmát! Soroljon fel válfajai közül néhányat!

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.feladat:

Sorolja fel a kommunikáció funkcióit!

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. feladat!

Sorolja fel, melyek a kommunikáció legfontosabb elemei!

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. feladat:

Sorolja fel, melyek a kommunikációs zavarok leggyakoribb formái a szalonban!

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

MEGOLDÁSOK

1. feladat:

A kommunikáció: tájékoztatás, információk cseréje, közlése valamilyen erre szolgáló eszköz,

jelrendszer segítségével.

2. feladat:

A metakommunikáció a nem verbális jelek használata.pl: mimika, gesztusok,

kézmozdulatok, testtartás, stb.

3.feladat:

A kommunikáció funkciói: tájékoztató, közlő; felhívó, felszólító; esztétikai; érzelmet

kifejező; érzelmi, metanyelvi.

4. feladat!

A kommunikáció folyamatának legfontosabb elemei: a feladó, az üzenet, a csatorna és a

vevő.

5. feladat:

Berendezések és eszközök zaja, szakzsargon, kettős értelem, stb.