

19. Tevékenységünk alapja a kommunikáció. Milyen kommunikációs eszközöket ismer, mikor használja azokat? Párbeszédén keresztül mutassa be a verbális és nem verbális kommunikáció fontosságát!

A **kommunikáció** sok helyen, sokféle jelentésben előforduló szó. Általános megközelítésben a kommunikáció az emberek közötti viszonyok, kölcsönhatások szerveződésének az eszköze. Olyan folyamat, melynek során gondolatok, információk állandó cseréje zajlik. Az ember egész élete során mindig ad és fogad jelzéseket, vagyis kommunikál. A kommunikáció a társadalmi élet egyik alapjelensége, nélküle társadalmi élet nem képzelhető el. Eredete a latin *communico*, ige (közöl, megad, részesít, megoszt, megbeszél, tanácskozik) kifejezésre vezethető vissza.

Az Idegen szavak és kifejezések szótárában a következő jelentésekkel találkozhatunk: kommunikáció lat.

1. tájékoztatás, (hír)közlés
2. hír információk közlése v. cseréje valamilyen erre szolgáló eszköz, ill. jelrendszer (nyelv, gesztusok stb.) útján
3. ritk. közlemény

Verbális kommunikáció (nyelvi kommunikáció)

A nyelvi kommunikáció egyrészt az érintkezés, másrészt az ismeretek közvetítésének, megszerzésének, valamint a gondolkodásnak a leghatékonyabb eszköze.

Az ember legfontosabb eszköze a nyelv, melynek minősége a munka sikerét nagymértékben befolyásoló tényező..

A társadalmi gyakorlat minden területén kitüntetett szerepe van a nyelvi kommunikációnak. A verbális csatorna az ember legspecifikusabb kommunikációs módja, mindenféle információ továbbítására alkalmas. A nyelv közös jelrendszerként teszi lehetővé a kölcsönös megértést, hangolja össze viselkedésünket, cselekvéseinket. Az emberi kultúra alapja. A nyelv teszi képessé az embert arra, hogy az emberiség tapasztalatait elraktározhassa, s azokhoz hozzájuthasson. A nyelv segítségével ismerjük meg a világot, s ennek kapcsán alakul a személyiség szerkezete.

A nyelv eszköz és szabályrendszer, jellemzője hogy az egyén számára objektív, állandó, stabil. A beszéd, miután az egyén hozza létre adott célból és helyzetben, szubjektív, egyéni, egyszeri. Eszköze a nyelv.

Nem verbális kommunikáció

A nem-verbális kommunikáció fogalmát csak az utóbbi 50-60 évben használják. Korábban ezekkel a jelenségekkel, csak mint az érzelmi kifejezés eszközeivel foglalkoztak. Az ötvenes évek óta a rendszerelmélet kialakulásával ugyanúgy a jeladás, jelcsere megnyilvánulási formájának tekintek, mint a beszédet. Egyes kutatók szerint a nem-verbális csatornán az információ 90%-a jut el a befogadóhoz.

A nem-verbális megnyilvánulások a kommunikációs folyamat egészébe ágyazottan, azokkal együtt, s többnyire csak a beszéd kísérőjelenségeiként működnek. A vokális eszközök a hangadást (hangszín, tempó, hangerő, hanglejtés, artikuláció...), a vizuálisak (gesztus,

mimika, testtartás, szemkontaktus...) magát a beszédtevékenységet kísérik. A magas szintű verbális kommunikáció magasabb szintű nem-verbális kommunikációt eredményez.

Kommunikációs eszközök

A verbális kommunikáció

- A nyelv és a beszéd
- Az artikuláció
- A hangerő
- A hanglejtés
- A gyorsaság, a tempó
- A beszédszünet
- A hangszín
- Az anyanyelvi kultúra
- A verbális kommunikáció stílusa
- A nyelv és az írás

A nem verbális kommunikáció

- A gesztus (a kéz, a kar mozdulatai)
- A mimika
- A tekintet
- A testmozdulatok, a testtartás
- A személyközi távolságtartás
- A kulturális jelzések

A kommunikáció fontossága

Fontos kiindulópont témánk szempontjából a gazdaság - s azon belül is a szolgáltatások - folyamatainak minőségi változása. Új típusú vállalkozások alakulnak s benne új típusú vállalkozó dolgozik, akit már nehezen lehet a hagyományos kategóriákban leírni. A vállalkozó a korszerű üzletben nem betonozódik bele egy szakmai szerepkörbe, hanem rugalmasan alkalmazkodik az üzleti feltételek változásához. Következésképpen a képzésnek magának is változnia kell, hogy megfelelhessen az új kihívásnak. Az emberi erőforrás minden szinten nagyobb figyelmet követel: a folyamatosan dönteni képes, a változó helyzetekhez alkalmazkodni tudó, kommunikálni képes ember képzése a cél. Az iskolából kikerülő fiataloknak nem elegendő már az az ismeret, melyet korábban a szakmával kapcsolatban megszerezhettek, szükséges a munkaerőpiacon való megjelenés módja is. A kommunikációs kultúra a mindennapi gyakorlat része lett.

Pályázatokat kell megfogalmazni, önéletrajzot kell írni, felvételi tárgyalásokon kell részt venni, meggyőzően kell érvelni, el kell fogadtatni magunkat.

Az elmúlt években a fodrász/kozmetikusképzésben az elméleti ismeretek fontosságának elismerése mellett, egyre fontosabb a képzés gyakorlatiasabbá válása.

Diszkréció