

Hatékony kommunikáció

(összegező emlékeztető a 2018. november 22-én és december 3-án megtartott óvodapedagógus képzésről)

A kommunikációról, mint az emberek közötti **kapcsolatról** gondolkodunk együtt, valamint arról, hogyan lehet eredményesen és örömmel kapcsolatban lenni a mindennapokban gyerekekkel, szülőkkel, más felnőttekkel.

Az emberi kapcsolatok, a kommunikáció szükségessége archaikus, ősi örökségünk, amelyet az életben maradásra törekvés hívott elő, s amely lehetővé teszi a szükséges együttműködést. A táplálék megszerzése, a védelmet nyújtó lakhely megteremtése együttműködést kívánt. Ezért őseinknek meg kellett találniuk a többi ember számára érthető, megfejthető **jelzéseket**, és **szavakat**.

Voltaképpen ennek a szükségletnek vagyunk folytatói, élvezői – avagy szenvedői. A mai ember számára többféle kommunikációs mód létezik: interperszonális, vagy instrumentális. A kommunikáció pedig direkt, vagy indirekt csatornákon zajlik. Léteznek tehát számunkra „ösztönös”, nem, vagy utólag kontrollált kapcsolati módok, illetve tudatosan megtervezett, irányított, kontrollált kapcsolati módok.

A kommunikációnak különböző megjelenési formái lehetnek:

- vokális
- mimikai
- pantomimikai, proxémikai
- öltözködés, hajviselet, smink
- verbális,

melyek mindegyike hordozhat könnyen dekódolható, vagy rejtett üzeneteket.

Hogy valóban adekvátan értelmezzük-e a másik fél közlési szándékát, az sok tényezőtől függ. Például attól a specifikus kultúrától, amiben felnőttünk, vagy kommunikációs „parkunk” beváltságától, vagy a felek közötti viszonytól, stb.

Vizsgáljuk meg az egyes kommunikációs csatornák jellegzetességeit!

- Vokális:
 - o hangerő (halktól extrémén hangosig)
 - o hangszín
 - o szünetek
 - o a beszéd ritmusa (hadarás, dadogás)
 - o hangképzési sajátosságok
 - o pattogás (minden szó utáni lélegzetvétel)

Mindezek kifejezhetik a beszélő érzelmi állapotait (szorongását, agresszivitását), mondanivalója elrejtésének szándékát, hezitációt abban, merje-e verbalizálni közölnivalóját. A fölöslegesnek tűnő hangerősség gyakran jelez győzelemre törekvést, az ellentmondás megakadályozásának szándékát, izgalmat, félelmet, mely érzelmek mindkét félben kölcsönösen kialakulhatnak. Gondoljunk arra, hogy az állandó zaj, vagy a váratlan, erős hang milyen súlyos stresszorok. Pedagógusok számára a túl erős beszédhangok akkor is súlyos stresszforrások, ha ők maguk kiabálnak. A szavak közötti szünetekkel befolyásolható a másik fél megértési képessége, pozitív vagy negatív irányban. A hangszín érzelmeink változásait közvetítheti. A hadarás és a dadogás rendkívül erős indulati problémákat üzen, súlyos kommunikációs gátlások, melyek a felekben kölcsönösen erős feszültséget keltenek. Tilos ilyen esetekben a gyerekek megismételgetni, újra kimondatni a szavakat, mert ez súlyos beszédgátláshoz/ kommunikációgátláshoz vezet. Javasolt a nyugodt, átlagos tempójú beszédminta, valamint a gyermek önbecsülésének megóvása, szükség szerinti speciális szakemberhez irányítása.

- Mimikai:
 - o homlok – szemöldökráncolás
 - o nyitott száj
 - o csukott szem
 - o hosszú szemkontaktus
 - o szemkontaktus kerülése
 - o tikkelés
 - o grimaszolás
 - o mosoly

Legősibb képességink, melyek aggodalmat, haragot, töprengést, félelmet, vagy állandó szorongást jeleznek. A homlok és a szemöldök ráncolása hangsúlyozottan fejezik ki mindezt. A nyitott száj csodálkozást, álmélkodást, értetlenséget üzen. Három- négy éves gyerekeknél a nyitott szájjal futás, ugrás, vagy finommotorikai tevékenység az idegrendszer éretlenségére utal. A csukott szem súlyos kommunikációs gátlást jelezhet. A hosszú szemkontaktus fenyegető, erőszakot sugárzó. A szemkontaktus kerülése bizalomhiányt, őszinteség hiányt, vagy bizonyos kórképet sejtethet. A tikkelés helyettesítheti a nagymozgásokat, üzenve a nagyon erős önkontrollra törekvést, a megfelelni akarást, szorongást. A grimaszolást gyerekeknél a kudarc feletti tehetetlen elkeseredés válthatja ki, párosulva azzal a vágygal, hogy „szeressetek, látjátok, milyen szeretetre méltó vagyok, hiszen nevettek rám”. A mosoly örömet, kedvességet, szívélyességet, barátságosságot sugároz. Az elnéző mosoly a hibázó félnek küldött megbocsátás, nagyvonalúság, szeretet kifejezése lehet. A vicsorgás-szerű, ún. „archaikus mosoly” (amit az ókori görög szobrokon láthatunk), amikor csak a száj mozdul, az arc többi izma merev, nélkülözi az őszinte örömet.

- Pantomimikai, proxémikai
 - o megfeszülő test
 - o ökölbe szorított kéz
 - o gyors helyzet- és helyváltoztatás
 - o terpeszállás
 - o övbe dugott kéz
 - o lágy, fluens mozgás
 - o nyugodt, higgadt pozícióváltás
 - o térközsabályozás:
 - intim
 - személyes
 - társasági
 - hivatali

Az első öt megnyilvánulás haragot, fenyegetést, agressziót, erőszakot fejez ki, erőt és magabiztosságot sugároz. A lágy, fluens mozgás, nyugodt, higgadt pozícióváltás barátságos, biztonságos, megnyugtató. Az emberek ösztönösen, vagy tudatosan szabályozzák a többiekkel való távolságukat. Intim távolság esetén gyakorlatilag nincs is távolság – nyilvánvalóan csak a hozzánk érzelmileg nagyon közel állókat fogadjuk így el. Gyerekeknél az érintés szükséglete gyakran nyilvánul meg intim tér létrehozásában, de tudnunk kell, hogy nem mindenki érintkező típusú. Személyes térben barátokkal, közeli ismerősökkel szeretünk lenni, ismeretlen emberrel kínos, kellemetlen. Társasági kapcsolatban biztonságérzetet jelent a kb 2,5-2,8 méteres távolság lehetősége. A hivatali tér (pl. egyetemi előadás) megtartása hozzásegíthet a kognitív megértéshez. Gyerekeknél megnyugtató, valamint a megértése érdekében a face to face helyzet sokszor hatékony, meggyőző.

- Öltözködés, hajviselet, smink

Mindenkor helyzetnek, életkornak és üzenetünk szándékának és céljának megfelelő legyen. Gyerekekkel való helyzetekben az öltözködésben elsősorban a színeknek van jelentőségük. A piros szellemi izgalmat sugároz, készenléteket a logikus, kognitív helyzetekre. Ugyanakkor,

ha minden ruhadarab piros az óvodapedagóguson, az nyugtalanságot, izgatottságot vált ki a gyerekekből. A fehér megállapodottságot, tisztaságot, nyugalmat sugall, de a teljesen fehér öltözék szorongást, félelmet kelt, mert orvosi kezeléseket emlékeztet. A fekete az elegancia, a pompa, a letisztultság, és a mi kultúránkban a gyász színe. Az öltözék kisebb részleteiben jól alkalmazható óvodában is. A kék – mint az ég színe – nyugalmat, szépséget, lelki eleganciát közvetít, ezért óvodapedagógus öltözködésében domináns szín lehet. A zöld a természet egyik alapszíne, életerőt, élni akarást, megújulásra való készséget sugároz a gyerekeknek. Óvodás kislányok előszeretettel választják egyik kedvenc színüknek. A barna a biztosságot sugárzó föld-szín. Realitás felé terel, óvodai öltözködésben jó. A sárga otthonosan meleg, vidámító és – a buddhizmus szerint – a bölcsesség színe, ezért öltözködésben rendkívül inspiratív.

Hajviseletben óvodás gyerekek számára nagyon fontos az arc, a mimika leolvashatósága, ezért a haját az arcból kifelé kell fésülni.

A smink diszkrét legyen.

- Verbális

Óvodában a felnőttek beszédmódjában az érthetőség, a szabotosság, az árnyaltság, a bőszéges szókinccs és a non-verbális eszközök összehangoltsága rendkívül fontos.

A kommunikáció egyik specifikus fajtája: a konfliktuskezelés.

Konfliktus minden emberi kapcsolatban létezik – és valószínűleg létezik is. A „jó” ember nem arról ismerszik meg, hogy kevés konfliktusa van, vagy nincs is, hanem arról, hogyan kezeli ezeket a helyzeteket. Saját győzelmére törekszik? Vagy a másik felet segíti minden áron győzelemre? Vagy törekszik objektivitásra, méltányosságra, megtartva autoritását, ügyelve önmaga és a másik fél önbecsülésére?

Nyilván ez utóbbi a legkívánatosabb, ez az asszertív konfliktuskezelés, melynek sajátos ismertetőjelei vannak:

- önkifejező és őszinte
- egyenes és közvetlen
- tekintettel van mások jogaira
- ügyel mind a saját, mind a kapcsolat érdekeire
- konkrét helyzetre, célra, személyre irányul
- szociálisan elfogadható
- tanult, tanulható magatartásforma.

Mi szükséges a jó kommunikációhoz?

Elsősorban alapos, mély önismeret, melynek különböző szintjei vannak, a kétévesek önidentitás meghatározásától („én kislány vagyok”, „én kislány vagyok”) a nagyon mély és differenciált önismeretig (milyen vagyok; hogyan bánok emberekkel, élethelyzetekkel, önmagammal; hogyan viszonyulok természeti környezetemhez, a tárgyaimhoz; milyen módon gondolkodom, hozok döntéseket; milyen módon tudok tanulni; tudok-e szeretni úgy, hogy az a másoknak jó legyen; megteszek-e mindent, ami a feladatom).

Megfelelő önismerettel rendelkezni azt jelenti, hogy nagyon fontos kontrollálni magunkat, aktív figyelemmel jelen lenni saját életünkben.

A mindfulness jelentőségét leginkább akkor értjük meg, amikor hiányától szenvedünk. A mindfulness képessége biztosítja érzéseink, gondolataink tudatos megélését, és azt, hogy tudjunk örülni a jelen pillanatnak. Segítségével elérhetjük a többnyire elégedett, boldog állapotunkat, felmérhetjük „megtanuljuk” önmagunkat és megéljük a jelenben való életünket, akkor képesek lehetünk mások számára életörömet sugározni. Néhány lehetőség mindfulness képességünk tudatos gyakorlására, fejlesztésére:

- Helyezzük magunkat teljes nyugalomba (fekvő vagy ülő helyzetbe). Ülő helyzetben támasszuk meg talpunkat a talajon; fekvő helyzetben lazítsuk el magunkat úgy, hogy érzésünk szerint szinte belesüppedünk a talajba. Feladat: három percen keresztül

figyeljük légzésünket, egyéb dolgunk nincs is. Három perc leteltével, a követő megbeszélésen idézzük fel, mikor, hány alkalommal „siklott ki” figyelmünk légzésünk kontrollálásáról, és idézzük fel az elkalandozások tartalmát! Minél több ilyen kisiklásunk volt, annál szükségesebb a mindfulness gyakorlat ismétlése.

- Készítsünk esténként örömléptárt! Gondoljuk végig, hányszor és minek örültünk a nap folyamán. Majd ezt követően hányszor és minek örülhettünk volna, ha jobban figyelünk magunkra.

Másik fontos képességünk a reziliencia, mely azt jelenti, hogyan tudjuk kezelni az élet nehézségeit, hogyan reagálunk annak kihívásaira, minőségileg fejlettebben kerülünk-e ki látszólag megoldhatatlan helyzetekből.

Hogyan függ össze mindez az egyén kommunikációs képességével?

Minden ember „leadja” lelkiállapotát, megoldási képességét a környezetének, befolyásolva, hatást gyakorolva másokra és önmagára. Ezért olyan jelentős és fontos az egyén kommunikációs jellemzője, eszköztára, konfliktuskezelő képessége.

Ha ilyen nagy jelentőségű önmagunk tudatos kontrollálása (mindfulness), önmagunk újraépítése fejlettebb szinten (reziliencia), akkor felmerülhet a kérdés: hogyan juthatunk e jelentős képességek birtokába? Velünk született, vagy szerzett, tanult képességek? Mindkét képesség tanulható - tanuljuk is: környezetünk mintaadó magatartásából, a környezetünkben észlelhető traumákra adott reakciókból – hogy úgy mondjuk: magából az életből.

Mindenkit érnek veszteségek (gyermeket, felnőttet: halál, válás, elszakadás, bántalmazás, igazságtalan, sértő lekezelés, elutasítás...).

Ezeket felnőttként nem cipelhetjük magunkban megoldatlan teherként, hanem kialakíthatjuk a helyzet hatékony megoldásait: a helyzet megértése, mások viselkedésének, motivációinak felismerése, ezt követően megbocsátás és segítségnyújtás. Az a nagyon divatos közhely, miszerint a gyerekek sikerélményre van szüksége, ebben az összefüggésben részben megkérdőjeleződik: kudarcra, sikertelenségre, veszteségek feletti fájdalom átélésére is szükség van, éppen a fejlettebb minőségű személyiség eléréséhez.

A hatékony kommunikáció egy másik fontos feltétele az érzelmi / szociális intelligencia, melynek segítségével meg-és felismerhetjük, valamint megnevezhetjük saját magunk és mások érzelmeit, érzéseit, felmérhetjük saját magunk és mások érzelmi teherbírását, és ennek megfelelően kommunikálunk.

A kommunikáció egyik legnagyobb csapdája a projekció, melyet hajlamosak vagyunk összekeverni az empátiával. Hajlamosak vagyunk saját érzelmeinket a másik embernek tulajdonítani („én nem vagyok féltékeny, ő az”). Fejlett empátiás érzéssel bíró ember felismeri és megnevezi saját érzéseit – legyenek azok bármilyen kellemetlenek is, és felismeri és megnevezi a másik ember érzéseit is. Nem épít feltételezésekre: „ha én ilyen helyzetben lennék, én úgy érezném, hogy...”, hanem figyelemmel a másik ember testbeszédére, mimikájára, vokális és mozgásos üzeneteire, megérti a másik érzelmeit, érzéseit, így elemzi a fennálló helyzetet. Gyerekekkel a hatékony kommunikáció eszközei hangsúlyozottan gazdagok non-verbális elemekben.

Igen jelentős tudás, hogy a hatékony kommunikáció legfőbb lehetőségei a **logikus**, **tárgyilagos érvelés** és a **szeretet**. Vagyis kognitív és emocionális elemek egyaránt részt vesznek a hatékony kommunikációban.

A logikus, tárgyilagos érvelés a helyzettől és a résztvevők kognitív képességeitől függ elsősorban. Ezeket befolyásolják az emocionális képességek; elsősorban a szeretet képessége.

Anyai, apai, és felebaráti szeretetről van szó, amelyeknek jellemzőit az óvodapedagógusnak szükség szerint kevernie kell a hatékonyság érdekében.

*Az **anyai szeretet** jellemzői közül az elfogadást, az élet szeretetét, az élet értékes voltát szükséges kommunikálni az óvodai nevelésben. Az elfogadás annyit tesz, hogy „szeretlek, mert vagy”. „Felelős vagyok a jól-létedért és ezért minden meg is teszek”. Az élet értékességét ez az elfogadó szeretet hirdetheti leghatékonyabban: az élet akkor is érték, akkor is megélésre érdemes, ha nem mindig zökkenőmentes, mert törekedni kell a rezilienciára.*

*Az **apai szeretet** ösztönző jellegét kommunikálhatja a pedagógus: „téggy erőfeszítést, próbáld újra és újra, egyszer csak sikerül”. „Állj talpra a bajokból, fejlődj és tanulj a nehézségekből” (mindfulness és reziliencia).*

*A **felebaráti szeretet** ismérvei közül hatékonyan kommunikálhatja a pedagógus: „ne ítéld meg, ne kritizáld másokat, ne másokat hibáztass, ha valami nem sikerül” (mindfulness és reziliencia).*

Hogyan tehetünk szert ilyen képességekre a pedagógus-szülő kapcsolatban?

A kapcsolat eredendően alá-fölé rendeltségű, ezt kell lehetőleg egyenlő felek közötti kapcsolatként kezelni.

A kapcsolat két tipikus nehézsége:

- A szülő úgy véli, a pedagógus az ő felhasználói igényei alá van rendelve.
- A pedagógus hatalmi pozícióba helyezi magát.

Optimális megoldás együttműködő, bizalmi kapcsolat kialakítása, amelyben a pedagógus és a szülő számára egyaránt a gyermek érdeke az első.

Az optimális kapcsolat kialakításának buktatói:

- szülői bizalmatlanság
- a pedagógus tovakodó viselkedése
- rossz kommunikációs technikák
- gyenge empátiás készség
- kiégés.

Ajánlott kommunikációs technikák:

- beszélgetés nyugodt, elkülönített helyen
- szülő helytel kínálása
- pedagógusi közlés helyett kérdés, párbeszéd kialakítása
- a szülői testbeszéd értelmezése
- testbeszéd tudatos használata a pedagógus részéről.

Ebben az összegző emlékeztetőben természetesen nem fejthető ki részleteiben minden fontos tudnivaló, de felhívást jelenhet a hatékony kommunikáció tanulására, gyakorlására.

Ennek érdekében is a következő szakirodalmak ajánlhatók:

COLE, Michael, COLE, Sheila R. (2006): Fejlődéslélektan, Osiris, Budapest

FORGAS, Joseph P. (2007): A társas érintkezés pszichológiája, Kairosz, Budapest

SIMON, Tamás László (2017): Újszövetség fordítása (Katolikus) Biblia. Korintusiaknak írt 1. levél 13. fejezet. Bencés Kiadó engedélyével

Dr Kolozsváry Judit
szakpszichológus