

Koordinátor: Horvát Jogi Központ (HR). További résztvevők: Egyesület Az Erőszakmentes Kommunikációért (SI), Jogi Források Központja (RO), Horvát Kormányiroda Az Emberi És Kisebbségi Jogokért (HR), Horvát Igazságügyi Minisztérium (HR), Patent Egyesület (HU), Béke Intézet (SI).

## Képzési Modul

### 1. Téma

#### 1. Függelék – Kommunikáció

Az ember állandóan más emberekkel való kapcsolatok építésén, fenntartásán vagy megszakításán dolgozik. A kapcsolatok kontextusától függően üzeneteket küld és fogad, viselkedik valahogy, kommunikál.

Az emberek többféle módon, de mindig a következő szabályok mentén kommunikál:

- mindenki eredményes szeretne lenni, mikor kapcsolatot létesít másokkal
- mind sikeresek szeretnének lenni
- annak érdekében, hogy szabad kapcsolataink legyenek, meg kell értenünk az embereket
- Annak érdekében, hogy kommunikáljunk, szükségünk van egy indítékra (a motiváció a személyes szükségleteinkből származik, tehát a társainkkal való kommunikáció kielégíti az arra vonatkozó igényünket, hogy tartozunk valahova, de egyéb igényeket is kielégíthet)

A **Non-verbális kommunikáció** egy másik személy irányába való jelentésátvitelt jelent nem verbális kommunikációs eszközök használatával. A verbális kommunikáció jelentésátvitelt írásos vagy szóbeli kommunikációban. A non-verbális kommunikációval szemben a verbális kommunikáció egy tudatos folyamat. A non-verbális kommunikációs jelek lehetnek statikusak vagy dinamikusak.

#### A statikus non-verbális kommunikációs jelek a következők:

**a) Fizikai közelség/távolság.** A másoktól tartott távolság mértéke befolyásolja, hogyan lát minket környezetünk, de egy módja is a másokkal való kommunikációnak. A távolság alapján három kategóriát különböztethetünk meg: (a) intim szféra: 45 cm körülöttünk, amelybe csak a hozzánk legközelebb állókat engedjük be; (b) 120 cm személyes tér, ilyen távolságból végzünk szociális interakciókat bulikban, stb.; és (c) 370 cm társas tér, hivatalos kommunikációra és hivatalos interakciók esetén alkalmazzuk.

**b) Kölcsönös helyzetkedés.** A kutatás azt mutatja, hogy beszélgetések alatt az emberek akkor veszik fel beszélgetőpartnerük pozícióját, amikor egyetértenek velük vagy a partnerhez való hozzáállásuk pozitív. A partner felé hajlás érdeklődést vagy aggodalmat fejez ki, míg a partnertől való elhúzóadás távolságtartást vagy magas önbizalmat jelöl. Egy adott személy és a látogatója közé helyezett asztal növeli a kontroll érzését elősegíti az interakciót.

**c) Póz.** A póz vagy testtartás tükrözi a másokhoz való vagy a mások mondandójához való hozzáállásunkat. Az egyetértést vagy nem egyetértést a testtartás nyitottságának mértéke tükrözi.

**d) Testi kontaktus.** Egy érintés szolgálhatja a szóbeli üzenetünk alátámasztását vagy helyettesítheti azt. A leggyakoribb testi kontaktus a kézfogás, amelyet üdvözlésként vagy egyezség, barátság kötéseként használunk. A gyenge kézfogás rossz benyomást kelthet, míg egy meleg és határozott kelthet jó benyomást.



### Dinamikus jelek:

- **Arckifejezés**
- **Mozdulatok (gesztusok).** Mozdulatokat használunk a mondandónk hangsúlyozása érdekében. Akár a kezünkkel, akár fejrázással, szemöldök felhúzással, stb. A következő mozdulatok nem vezetnek sikeres kommunikációhoz: kézdörzsölés, a haj csavarása, homlokvakarás, állvakarás.
- **Szemkontaktus.** Fontos része a mindennapi kommunikációnak. A szemkontaktus létesítése egy erős kommunikációs eszköz, amely komoly odafigyelést igényel. Amennyiben azt szeretnénk, hogy a másik érzékelje figyelmünket, a beszélgetés kétharmada alatt szemkontaktust kell tartanunk vele, 1-7 másodpercig tartó tekintetekkel.
- **Megjelenés.** A viseletünk erősen befolyásolja mások rólunk alkotott képét. Paradox módon az a viselet, amelyben magabiztosnak érezzük magunkat, nem feltétlenül nyeri el mások tetszését. Egy magas személy magassága miatt tekintélyt élvez, de megközelíthetetlennek is tűnhet ezáltal. Egy mód ennek elkerülésére lehet egy kevésbé konzervatív öltözet választása, amely valamelyest aláássa ezt a fajta tekintélyt.

A környezete általában barátságos és együttműködő emberként tekint önre, ha:

- mosolyog és bólogat, mikor a másik ember beszél;
- tenyerét kitarja;
- nem teszi karba a kezét;
- nem teszi keresztbe a lábát;
- a másik ember szemébe néz;
- nem pislog túl sokat;
- állát felszegi;
- kezét az arcától távol tartja;
- a beszélgetés kétharmada alatt a másik emberre néz;
- előredől, miközben beszél;
- nem dobol a lábával és nem tesz hasonló türelmetlen gesztusokat.

A környezete kifejezetten védekezőnek fogja tekinteni, ha:

- nem néz a beszélgetőpartnerére;
- kerüli a szemkontaktust és elkapja a tekintetét szemkontaktus esetén;
- ökölbe szorítja a kezét;
- karba teszi a kezét;
- távolodik a másik embertől;
- keresztbe teszi a lábát;
- túl sokat pislog;
- fészkelődik a székén;
- a szemüvege kerete fölött néz ki, stb.

Az áldozatokkal/szemtanúkkal való kommunikáció során fontos az előzetes kihallgatásra vonatkozó kommunikáció szabályainak alkalmazása, már az előzetes kihallgatás idején megtanulni bizalmat építeni és fenntartani a kommunikáció során. Ebben segítségünkre lehet az áldozat/szemtanú lelkiállapotának, szükségletinek és a számára elérhető támogatás lehetőségeinek feltérképezése.

Forrás:

Priručnik za obuku – pristup u radu sa žrtvama/svjedocima u sudskim postupcima (*Képzési kézikönyv – Áldozatokkal/tanúkkal való munka bírósági eljárások során*), Vive žene Tuzla, 2016, [www.vivezene.ba](http://www.vivezene.ba).