

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Dr. Mészáros Attila

**Az innováció humánaspektusai:**  
Tárgyalástechnika  
üzleti kommunikáció

4. Non-verbális kommunikáció

2007. 10. 15. -2- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Kezdetek...

A Gutenberg galaxis

Fotográfia

A közlekedés fejlődése új kommunikációs igényeket gerjeszt

**kommunikáció az emberek közötti kapcsolatteremtés formája.**  
Ismeretek, gondolatok, érzések átadását teszi lehetővé.

2007. 10. 15. -2- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Az emberi kommunikáció fajtái**

- **Verbális kommunikáció** a beszéd és az írás.
- A **vokális kommunikáció** a verbális kommunikációba van kódolva, az alatt.
- A **non-verbális kommunikáció** a nem szavakkal való közlés, a nem szándékos és nem tudatos közlésmód.

A **testbeszéd** körébe tartozó sokféle testtartás, gesztus, tekintet sok mindent elárul az emberről, gyakran sokkal többet, mint amennyit szeretnénk megmutatni magunkból.

2007. 10. 15. -3- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Az emberi kommunikáció fajtái**

- Röviden megfogalmazva: a testbeszéd egy közvetítő tényező az emberi kommunikáció eszköztárában.
- Az ember minden situációban kommunikál.
- Kommunikációnk állandó változásban van.
- A kommunikációs készségünket akaratlanul is fejlesztjük az életünk végéig, mégis akkor hatékonyabb ez a fejlesztő munka, ha tudatosan végezzük.
- Kommunikáció a közlés bármelyik formája, de kommunikáció a mély hallgatás is.

2007. 10. 15. -4- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Mi is az a testbeszéd?**

- Alapvetően szét kell választani a közvetlen és a közvetett kommunikációt.
- A közvetlen kommunikációnak feltétele, hogy az érintettek egy időben egy helyen tartózkodjanak.
- Közvetett kommunikációról akkor beszélünk, ha az érintettek egy időben nincsenek jelen.
- Közvetett kommunikáció a levél, a telefon, az e-mail, a chat. A közvetlen kommunikáció eszköztárát alkotják: a verbális és a non-verbális elemek.
- A non-verbális kommunikáció kódrendszere a mimika, a mozgás, a testtartás, a gesztusok, a térköz, az öltözködés jelzéseiből tevődik össze.

2007. 10. 15. -5- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Non-verbális kommunikáció**

- A szóbeli üzenetek a személyközi kommunikációnak csak egy kis részét alkotják.
- Ez a képesség, mint a többi képesség is (pl.: írás, olvasás, számolás stb.) tanulás útján alakul ki.
- a non-verbális jelzéseket többnyire gyorsabban tudjuk felfogni, illetve továbbítani a másik személy számára.
- A non-verbális üzenetek nem tudatosak,
- a non-verbális üzenetek fontos szerepet játszanak a társas életben, a vonzalmak és más személyes kapcsolatok kialakulásában, illetve az érzelmi állapotok kommunikációjában.

2007. 10. 15. -6- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális kommunikáció jellemzői

- A non-verbális kommunikációban, tehát a verbális kommunikációval ellentétben nincs egyetemes jelrendszer.
- A non-verbális kommunikációból teljesen hiányzik a tudatos szándék.

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális kommunikáció funkciói

- A legtöbb köznap, mindennapi érintkezésben a verbális és non-verbális üzeneteket közösen használjuk
- Azonban, ezeket különböző célokkal.
- Általában a kettő egymásra épül. (Például a hangszínünk és a hangsúlyunk igen nagy szerepet játszik abban, hogyan is beszélünk.)
- A non-verbális jelzéseknek öt főbb funkciója van:
  - A társas helyzet kezelése
  - Az Én bemutatása
  - Érzelmi állapotok kommunikációja
  - Az attitűdök kommunikációja
  - A kommunikációs szerepmódosítás (Csatornavezérlés)

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A társas helyzet kezelése

- Folyamatosan jeleznünk kell, jelzéseket kell küldenünk a partnerünk felé.
- Bármilyen legyen a beszélgetés témája (pl.: szépségápolás, bevásárlás, politikai helyzet, munkanélküliség, stb.) jeleznünk kell a pozitív, vagy negatív reakciókat az általa közltekkel kapcsolatban, jeleznünk kell továbbá érdeklődésünket, kíváncsiságunkat, hogy a beszélgetésünk zökkenőmentesen zajljék le.
- Tehát amikor két ember, személyi kapcsolatba kerül egymással, akkor a beszélgetésüket a non-verbális üzenetek irányítják, támogatják.
- Ezek a jelzések nagyon fontosak, mert ezekből következtetéseket lehet levonni.

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Az Én bemutatása

- Valamennyi társas interakciónak lényeges jellemzője, hogy önbecsülésünk és énképünk milyen módon kerül terítékre.
- Az új partnerekben ki kell alakítanunk, a régiekben pedig fenn kell tartanunk azt a képet, amely saját magunkról alakítottunk ki.
- Ez a feladat igen nehéz.
- Az első találkozásnál, tehát még az ismeretlen személynek nem mutatkozhatunk be úgy, hogy milyen rendesek, okosak, precízek, stb. vagyunk.

**Azonban a non-verbális kommunikáció segítségével, már az első alkalommal sokat megtudhat rólunk a másik személy, illetve mi is róla!**

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Érzelmi állapotok kommunikációja

- Egyes verbális jelzések, mint például az arckifejezések, az érzelmi állapotokról szóló információk erősen specializáltak
- Az érzelmekre vonatkozóan a verbális üzenetek nemcsak lassabbak, de gyakran homályosak is.
- Olyan érzelmeket, mint a boldogság, az öröm, a félelem, a szorongás, az undor stb. az arckifejezéseken kívül, non-verbális módon is kifejezhetjük tekintettel, gesztusokkal, testtartással.
- Az ilyen érzelmi üzenetek értelmezésének képessége egyénenként változó.

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Az attitűdök kommunikációja

- Általában a legtöbb tartós attitűdöt mind verbálisan, mind non-verbálisan ki lehet jelezni.
- A társas érintkezésben sok egyéb attitűdöt, különösen azokat, amelyek ideiglenesek és a pillanattal változnak, kizárólag non-verbális kommunikációs csatornákon közölünk.

2007. 10. 15. Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A testbeszéd

- Az ember nem csak szavakkal kommunikál.
- A nyelvi jeleken kívül másokat is használ: mozog az arca, a keze, a teste.
- Az ember arca a legmozgékonyabb és így a legkifejezőbb az állatvilágban.
- A kezünket akkor is mozgatjuk beszéd közben, ha telefonálunk, és a másik nem látja.
- Vannak népek, amelyek annyira mozgatják kezüket beszéd közben, hogy azzal csúfolják őket, hogy lekötözött kézzel nem is tudnának beszélni. De nemcsak a kéz ad jelzéseket, hanem az egész test, a karok és a láb is.

2007. 10. 15. -13- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A testbeszéd

- Tipikus a kifejezések:  
*„hűvös angolok”*  
*„forróvérű spanyolok”* és *„mindig udvarias japánok”?*

Mindenki azonnal fel tudja idézni őket a tartózkodó kimérttségükkel vagy a hatalmas gesztikulációjukkal vagy akár a mindig mosolygós meghajlásukkal, pedig csak a testbeszédjük alapjait értelmezzük.

2007. 10. 15. -14- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A kommunikációs szerepmódosítás (Csatornaveszítés)


- A társas helyzetek kezelésének sajátos oldala annak irányítása, hogy ki beszéljen, mennyi ideig, és ki legyen a következő megszólaló.
- A korlátozott források hatékony kihasználása érdekében a beszélőváltásnak erősen koordinálnak kell lennie, hogy minél kisebb legyen a veszteség.
- A csatornaveszítés a non-verbális jelzéseknek a verbális csatorna ellenőrzésében betöltött funkciójára utal.

2007. 10. 15. -15- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális üzenetek-Mimika

- A **mimika** (*mimika*: görög eredetű szó, jelentése: az arcizmoknak és a kezeknek az átélt érzéseknek és hangulatoknak megfelelő mozgása, illetve mozgatása) az érzelmi viszonyok tükröződése az arcon, az arc izmainak mozgása által.
- Ezek az érzelmek valamit kifejeznek, minősítenek.
- Így a mimikának jelentős szerepe van a kommunikációban.
- A mimika nagy része a kommunikációs folyamatban nem tudatos szinten jelenik meg, többnyire a verbális jelentéstartalmat kíséri, egybeolvad vele.



2007. 10. 15. -16- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális üzenetek-Mimika

- Sajnos nagyon sokszor a mimikai jelekre nem is figyelünk eléggé.
- Különböző vizsgálatok elvégzése után megfigyelték, hogy az arcon az érzelmek kifejezésében a szemnek, a szemöldöknek és a szájnak van szerepe, de az orrnak nincs. (Pl.: a szemöldök összehívása a szigort jelenti; a száj elhúzása, a nem tetszés kifejezője; a nyelv kinyújtása csúfolódást jelent; a pupilla a saját izgalmi állapotunkról sokat elárul, ugyanis heves érzelmi hatásokra kitágul).

2007. 10. 15. -17- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális üzenetek-Tekintet

- A **tekintet** a kommunikációs folyamatban szabályozó szerepet játszik, visszajelzést ad a befogadóról, a megértésről, a témához, a másik személyhez való érzelmi viszonyról.
- A tekintettel foglalkozó kutatók megállapították, hogy a tekintet a kommunikációs folyamatban többnyire öntudatlan, de a különböző társadalmi viszonyokban megszabott lehet az iránya és a tartalma (Pl.: bizonyos társadalmakban (araboknál), nők társas helyzetekben idegen férfira nem nézhetnek, *szemérmesen* kell viselkedniük).
- A hosszas rátekintés valakire a kapcsolatteremtés, a kapcsolatfelvétel szerepét is betöltheti.

2007. 10. 15. -18- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális üzenetek-Tekintet

-A tekintet szerepe kultúránként is változik, ezeket tapasztalatok is bizonyítják. (Pl.: a japánoknál a beszélgetés közben a szem helyett inkább a nyakat figyelik).

-Ha valaki számunkra ismeretlen, idegen, akkor a szemkontaktus nagyon kicsi.

-Azt is meg lehet figyelni, hogy ha ismeretlen emberekkel kényszerülünk zárt térben (vonat, metró, lift, busz) együtt lenni, akkor minél közelebb kerülünk egymáshoz annál inkább kevesebb lesz a szemkontaktus.

-A tekintet, - mint a többi non-verbális csatorna -, nem értelmezhető külön. A csatornák közül a legszorosabban a mimikával függ össze.

2007. 10. 15. -19- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Miminka-tekintet

Feladat:

4 ember egyszerre álljon fel a helyéről!

2007. 10. 15. -20- Dr. Mészáros Attila


FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális üzenetek-Gesztus

**Gesztus:** (*gestus*: latin eredetű szó, jelentése:

1. taglejtés, kézmozdulat.
2. Megnyilatkozás, tett valaki irányába)

**Ezek a jelzések feltűnőbbek, mint a mimika, a tekintet, mert itt a mozgás az egész testre is kiterjedhet.**



2007. 10. 15. -21- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális üzenetek-Gesztus

-A fej gesztusai többnyire jól elkülöníthető, világosan értelmezhető jelek. (Pl.: a fej oldalirányú mozgása bizonytalanságot; a lehajtott fej büntudatot, szomorúságot fejezhet ki).

-A kéz gesztusai nagyon sokféle jelentést hordozhatnak. Ezek többnyire együtt jelentkeznek a kar mozgásával, de a kéz beszédét az ujjak mozgása teszi lehetővé. A kézről lehet a legjobban leolvasni a feszültséget. A kéz gesztusai közül nagyon sok a tanult, ősi kulturális eredetű.

-A kéz gesztusaival hívhatunk, elutasíthatunk, tiltakozhatunk, könyöröghetünk, köszönhetünk is.

2007. 10. 15. -22- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális üzenetek-Gesztus

-Az arc és a kéz együttesének is sok jelentése lehet. A kultúrák többsége nem tiltja meg a gesztikulációt, de van, ahol erősen visszaszorítják.

-Sokszor megfigyelhetjük, hogy a gesztikuláció csökkentésére vagy a zavar leleplezésére az emberek tárgyakat emelnek be a kommunikációba. Ilyen lehet a dohányzás, a körömrágás, vagy valamivel való *babrálás*.

2007. 10. 15. -23- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális üzenetek-Gesztus

-Az **érintés** az egyik legfontosabb non-verbális jelzés. A férfiak és a nők eltérően reagálnak egy és ugyanarra az érintésre.

-Az érintéshez hasonlóan a **szaganyagoknak** is lehet kommunikációs szerepe. Az illatok jelentősége az európai kultúrákban nem nagy, de az arab kultúrkörben igen fontos.

2007. 10. 15. -24- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális üzenetek-Gesztus

-A **testtartás** a test álló vagy ülő helyzetével, a beszéd közbeni mozgásával foglalkozik. A test mozgása a kommunikáció alatt többnyire tudatlan, hacsak valami miatt nem figyelünk rá.

-A testtartásból is nagyon sok mindenre következtethetünk.

-Ha érdekel a téma, a partner, akkor teljes testünkkel a másik felé fordulunk (*a testünk* is figyeli egymást).

-A test tartása az érzelmi állapotra is utalhat, például, ha valaki boldog, akkor kihúzza magát, ha viszont szomorú, akkor összehúzza magát.

2007. 10. 15. -25- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A non-verbális üzenetek-Gesztus

-**Emblémák:** Több kutatás folyamán kerültek összefüggésbe a non-verbális jelekkel, a külsővel összefüggő, a külsőre utaló szignálok. Ez elsősorban a ruha, az öltözködés, a hajviselet, és a test különböző díszei, jelvények, vagy jelvény értékű tárgyak.

-A **ruha** sokat elárul a viselőjéről, a hovatartozásáról, a foglalkozásáról, családi állapotáról.

-A **hajnak**, mint szignálnak régen nagyobb szerepe volt, mint napjainkban.

-A **bajusz és a szakáll** a férfiak külön *díszé*, emblémaként ez is hordozhat jelentést.

-Ezekon kívül még sok olyan külső jegy van, ami a partnerről még fontos információkat adhat. Ilyen lehet az ékszer, a jelvények, a smink, vagy akár még a tetoválás is.

2007. 10. 15. -26- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Gesztus

Feladat:  
Írjatok össze:

A, olyan gesztusokat, amit nem szabad a vezetődnél elkövetni  
B, Amit el lehet követni  
C, olyan gesztusokat, amit nem szabad a beosztott előtt elkövetni  
D, Amit el lehet követni

Megoldási idő: 10 perc

2007. 10. 15. -27- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Árulkodó testbeszéd


-Amikor valakivel beszélünk vagy valakit hallgatunk, nemcsak a szavait figyeljük hanem az egész embert.

-Ha összhang van a szavak és a testbeszéd között, akkor az illető hitelesnek tűnik, ha nincs összhang, alakoskodónak.

**Figyeljünk a lábra!**

-Mindenki igyekszik leplezni az idegességét.

-Ha a láb és a lábfej folyamatosan mozog, ha himbáló a lábfejtartás, vagy éppen a beszélgető lábai folyamatosan az ajtó felé fordulnak, akkor rejtett stresszel állunk szemben.



2007. 10. 15. -28- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Árulkodó testbeszéd

-Figyeljünk az apró jelekre!

-Vannak apró jelek, amelyekből már az is lemérhető, hogy az előadó mennyire figyel a testével is sugalmazott információkra.

-Ilyen például ha ujjait egymással összeillesztve, szinte gömböt formálva velük, koncentrálnak egy-egy kérdés megválaszolására előtt. Ez jó benyomást kelthet, az előadó megfontolt embernek tűnhet.

-És tudnunk kell azt, hogy létezik egy „varázslat” is: ez pedig a mosoly.

-Ha valaki beszélgetés közben hirtelen a szája elé, az ajkához emeli a kezét, jelezheti a döntésképtelenséget, a bizonytalanságot is.

2007. 10. 15. -29- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A verbális és a non-verbális kommunikáció kapcsolata

-A testbeszéd vagyis a metakommunikáció többet árul el minden szónál.

-A testbeszéd ismerete segíthet bennünket annak eldöntésében, hogy felismerjük, hogy:

- igazat mond-e a másik, vagy sem;
- barátságosan közelít-e hozzánk a másik, vagy sem;
- a megtévesztés céljával küldött, hamis jeleket és küldjük igazi üzenetét.

2007. 10. 15. -30- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**A verbális és a non-verbális kommunikáció kapcsolata**

-Hogyan ismerjük fel, hogy a másik igazat mond-e, vagy sem? Ennek többféle módja lehet:

- **Szájeltakarás:** A felnőtt már megpróbálja elfojtani ezt a gesztust: a kéz elindul a száj felé, de megtorpan és elterelődik, mintha pl. csak legyet hessentettünk volna el, megigazítottuk volna ruhánkat, stb.
- **Tenyérgesztusok.** Hazugság esetén kevésbé szembeszökőek, a kéz egésze takart, illetve a tenyér ritkán látható.
- **A szem-kontaktus kerülése.** Félrenézés, esetleg a szem takarása, pl. szemdörzsöléssel.
- **Gallérhúzogatók.** Mivel a hazugság közben a bőr fiziológiai állapota megváltozhat, sok esetben *több levegő* kell, illetve meg kell érintenie a hazudónak a nyaktáját a kellemetlen érzés mérséklésére.
- **Mikrojelek:** pl. a szemöldök apró felvonása, a száj szögletének apró rándulása, a pupilla apró beszűkülése.

2007. 10. 15. -31- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Gesztus szótár**

**Fej**

**Bólintás:** egyetértés, bátorítás

**Fejrázás:** ellenézés, nemtetszés

**Fej félredöntése:** érdeklődés

**Fej leeresztése:** depresszió, behódolás, elmélkedés

**Fejrángatás:** hiúság, szexuális felhívás

**Fejtámasztás:** fáradtság, unalom

2007. 10. 15. -32- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Gesztus szótár**

**Haj**

-**Haj hátravetése vagy érintése:** hiúság, tolláskodás, szexuális felhívás

-**Homlokba hulló haj hátrasöprése:** szexuális felhívás vagy idegesség

-**Hajcsavargatás:** idegesség

-**Haj rágcsálása:** idegesség vagy koncentráció

Száj

-**Nyitott száj:** meglepetés, sokk

-**Kéz a száj előtt:** hazugság

-**Ujjak a szájban:** bizonytalanság, idegesség

-**Szájnedvesítés:** szexuális érdeklődés, bujaság

2007. 10. 15. -33- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Gesztus szótár**

**Szemek**

-**Szem meresztése:** meglepetés vagy sokk

-**Minimális szemkontaktus:** becstelenség vagy féltékenység

-**Tekintet elfordítása:** unalom, hazugság

-**Pislogás:** idegesség

-**Szem megérintése:** kétségek, bizonytalanság, hazugság

-**Bámulás:** dominancia, álmodozás

-**Szempillák alóli leskelődés:** szerénység, féltékenység, fiórtolás

2007. 10. 15. -34- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Gesztus szótár**

**Áll**

**Áll simogatása:** mély gondolkodás, csodálat

**Áll dörzsölgetése:** kétségek

**Álltámasztás:** mély gondolkodás

**Állkapocs előreállása:** agresszió, védekezés

**Állkapocs nyakba húzása:** szűkszavúság, önbizalomhiány

2007. 10. 15. -35- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Gesztus szótár**

**Karok és kezek**

-**Karba tett kezek:** védekezés, bizonytalanság

-**Összeszorított ököl:** ellenségeskedés, agresszió

-**Hátratett kezek:** lazaság, magabiztosság, hatalom

-**Kezek a fej mögött:** magabiztosság, arrogancia

-**Összekulcsolt kezek:** idegesség, bizonytalanság

-**Csipőre tett kezek:** düh, hiúság, szexuális kihívás

Nyitott tenyerek: nyitottság, őszinteség

2007. 10. 15. -36- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Gesztus szótár**

**Lábak**


- Lábak keresztezése a térdnél:** védekezés, negatív gondolatok
- Lábak keresztezése álló helyzetben:** védekezés, negatív gondolatok
- Lábdörzsölgetés:** idegesség, kényelmetlenség
- „Vigyázzba állás”:** alárendeltség, nagyfokú tisztelet
- Lábfejek valakire mutatnak:** érdeklődés a személy iránt

2007. 10. 15. -37- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**A testtartás**

- A testtartás szorosan kapcsolódik a kéz mozgásaihoz.
- Kommunikációs jelentősége van annak is, hogy a két beszélgető ember milyen távolságra van egymástól.
- A kommunikáció során kialakított távolságot befolyásolja az ember kulturális háttere, a partneréhez fűződő viszonya, valamint a közös cselekvés milyensége.
- A távolságot zónákra osztjuk, így megkülönböztetünk intim, személyes, társadalmi, valamint nyilvános zónát.




2007. 10. 15. -38- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**A megjelenés**

- A megjelenés elemei is fontos részei a kommunikációnak.
- Az öltözék, a hajviselet, a kiegészítők, jelvények, vagy az egyenruha egyértelmű információt ad a szóbeli közlés mellé, viselőjéről.
- Megjelenésünket nagyrészt tudatosan választjuk meg, öltözködésünk jellemző ránk.
- Jelzések, amelyek egyéniségünkre, stílusunkra, hangulatunkra, lelkiállapotunkra utalnak.



2007. 10. 15. -39- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Megjelenés**

Feladat:

Milyen megjelenési forma - testtartás ajánlott?

- Vezető előtt,
- Konferencián,
- Állásinterjú,
- Céges buliban (vezetőnek-beosztottnak),
- Munkában (irodai),
- Ha rossz napom van,
- Új munkahelyen,
- Amikor a céget képviseled, bemutatod,
- Egyéb helyzetekben – ötletek...? ☺

Megoldási idő: 15 perc

2007. 10. 15. -40- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Köszönöm a figyelmet!**

Dr. Mészáros Attila  
[mattila@fmk.nyne.hu](mailto:mattila@fmk.nyne.hu)