

Verbális kommunikáció

Roman Jakobson 6 beszédfunkciója:

1. referenciális
2. Emotív
3. Konatív
4. Fatikus
5. Poétikai
6. Metanyelvi

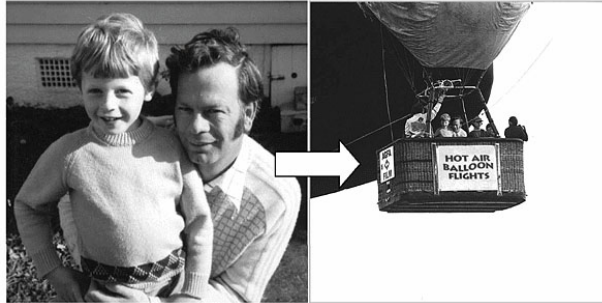
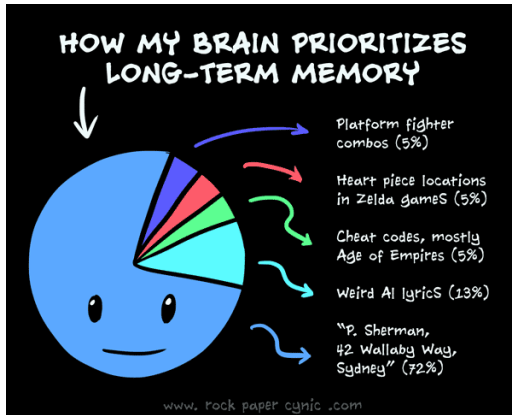
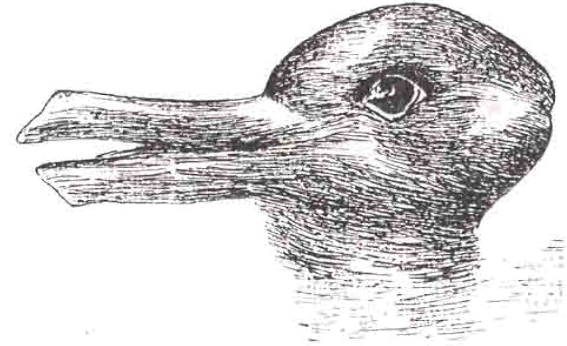
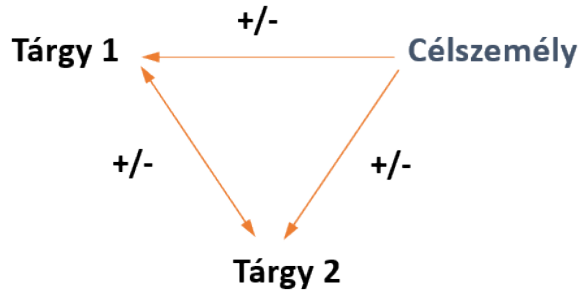
Érvelés, tárgyalás, meggyőzés



5. óra – Keretezés – Retorika - Gyakorlat

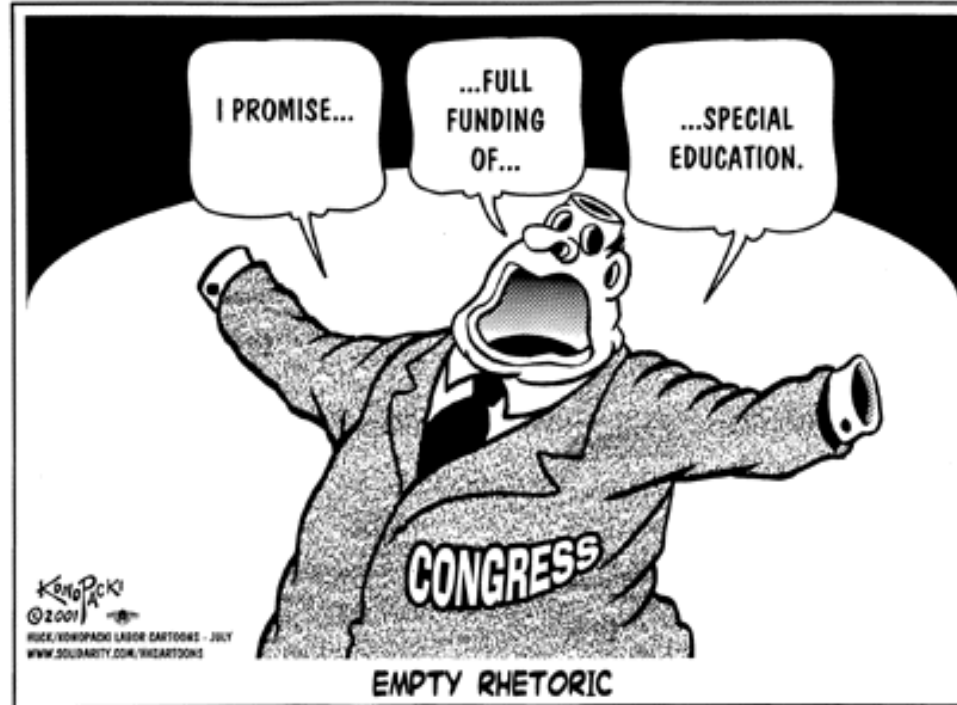
Csordás – Szabó –
Szemere

Az előző rész tartalmából...



Témakörök

- Keretezés
- Retorika
- Gyakorlat



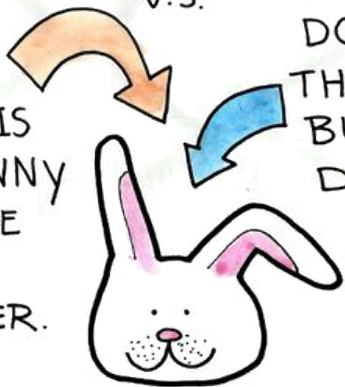
Keretezés/framing

MESSAGE FRAMING

IF YOU DONATE MONEY, THIS CUTE BUNNY WILL LIVE HAPPILY EVER AFTER.

v.s.

IF YOU DON'T DONATE MONEY, THIS CUTE BUNNY WILL DIE.



[negative frame]



[POSITIVE FRAME]

communication science, by @ikbenjulia

FRAMING:



this is a t-shirt.

vs.



this is the most awesome t-shirt you will ever see in your life!

same shirt. different **frame**. communication science theories by @ikbenjulia



Keretezés/framing

Az országot titokzatos járvány fenyegeti, amelyben 600 ember pusztul el. Te vagy a döntéshozó, a szakértőid 2 alternatív programmal állnak elő:

- 400 ember fog meghalni.
- egyharmad valószínűséggel senki nem hal meg, kétharmad valószínűséggel 600 ember meghal.

Melyiket választanád?

Keretezés/framing

Az országot titokzatos járvány fenyegeti, amelyben 600 ember pusztul el. Te vagy a döntéshozó, a szakértőid 2 alternatív programmal állnak elő:

- 200 ember megmenthető.
- egyharmad valószínűséggel mindenki életben marad, de kétharmad valószínűséggel mindenki meghal.

Melyiket választanád?

Keretezés/framing

A fenti példában mindkét esetben **logikailag azonos esetek** közül kellett választani.
A várható hasznosság mindkét esetben megegyezett.

Mégis az **első esetben** a kísérleti személyek 72 százaléka választotta a 2. lehetőséget:

- ennek oka a kockázatkerülő viselkedés.
- azzal, hogy milyen információt emelnek ki a szakértők a prezentáció során, megváltoznak a választási preferenciák.

A **második esetben** a kísérleti személyek több mint 70 százaléka a 1. lehetőségre szavaz!

Ennek okát a megfogalmazás, a keretezés módjában kell keresnünk!

Keretezés/framing



A szövegek/kérdések **megfogalmazása** nagyban befolyásolhat akár tanúvallomásokat, esküdtszéki döntéseket is.

Pl. a kísérleti személyek két autó ütközését látják egy videofelvételen.

Az egyik esetben azt kérdezik tőlük:

„Milyen sebességgel haladtak a kocsik, amikor egymásba csapódtak?”
(„smash”)

Máskor azt:

„Milyen sebességgel haladtak a kocsik, amikor egymásnak ütköztek? („hit”)

Az első esetben átlagosan 30 km/h-val nagyobb értéket becsülnek!

A „csapódás”-os esetben az 1 héttel később felvett kérdőíven a kérdezettek már arra is emlékeztek, hogy a felvételen üvegszilánkok repkedtek, ami valójában nem történt meg.

További példák keretezésre

- 2001.09.11. a terror mint bűncselekmény v. a terror mint háború?
- Globális felmelegedés v. globális klímaváltozás?
- Adóteher v. társadalmi hozzájárulás?
- Adófizetők pénze v. közösségi fogyasztás?
- Egy rossz alma megfertőzi a többi v. rohad a rendszer?
- Ajkai vörösiszap-katasztrófa v. baleset?

Videó: G. W. Bush 9/11

<https://www.youtube.com/watch?v=QP1K84iRZPo>



Retorika

- **Eredetileg** díszes külsőségek között előadott beszédeket, ékes stílusú, nyilvános megszólalásokat jelentett.
- **Ma** a rendszeres gondolkodás és önkifejezés, a kulturált érvelés, vitatkozás eszköze.
- **Tárgya** minden nyilvános, közéleti megszólalás, minden közéleti kommunikációs helyzet, és szereplője minden nyilvánosan megszólaló ember.
- **Beszédeket elemez:** adott (gyakran heterogén) közönség és téma esetén milyen meggyőző érveket lehet találni.

A retorika 3 fő elemzési szempontja

- 1) **Logosz:** a logikai, jól felépített és bizonyított állítások retorikailag is értelmezhetők, hiszen képesek hatni a közönségre.
- 2) **Éthosz:** a vitában részt vevő fél a saját magáról alkotott képet építi fel, a személyiségével hat a hallgatóságra.
- 3) **Pátosz:** a vitában részt vevő fél a hallgatóság érzelmeit kelti fel (szavakkal, szimbólumokkal stb.) és ezeket az érzelmeket rendeli magához vagy ellenfeléhez.

Videó: A Rettenthetetlen

<https://www.youtube.com/watch?v=A74BUGZSVag>



A retorika 3 fő elemzési szempontja



Verbális kommunikáció

Nyelv és beszéd

Roman Jakobson 6 beszédfunkciója:

1. referenciális = ismerettovábbítás
2. emotív = érzelmi jelleg
3. konatív = akarat közvetítése
4. fatikus = kapcsolatteremtés
5. poétikai = esztétikai hatás
6. metanyelvi = nyelvi megformáltság

Nem verbális kommunikáció

Jellemzői:

- közvetlenebb, automatikusabb, gyorsabban feldolgozható
- egyből reagálunk rá (tudatosan és nem tudatosan egyaránt)
- kevésbé követjük figyelemmel
- kevesebb tudatos kontroll irányul rá
- hatásosabban kommunikálja az attitűdöket és az érzelmeket

Videó: Once Upon a Time in the West

<https://www.youtube.com/watch?v=qwb3P0fuM1c>

Általában a nemverbális jelzések az erősebbek.

Egyszerre sokkal több nemverbális jelzést kell figyelni!

Az arcunkat kontrolláljuk, de a perifériás testrészeket nehezebben.



Nem verbális kommunikáció

Nem verbális üzenetek funkciói:

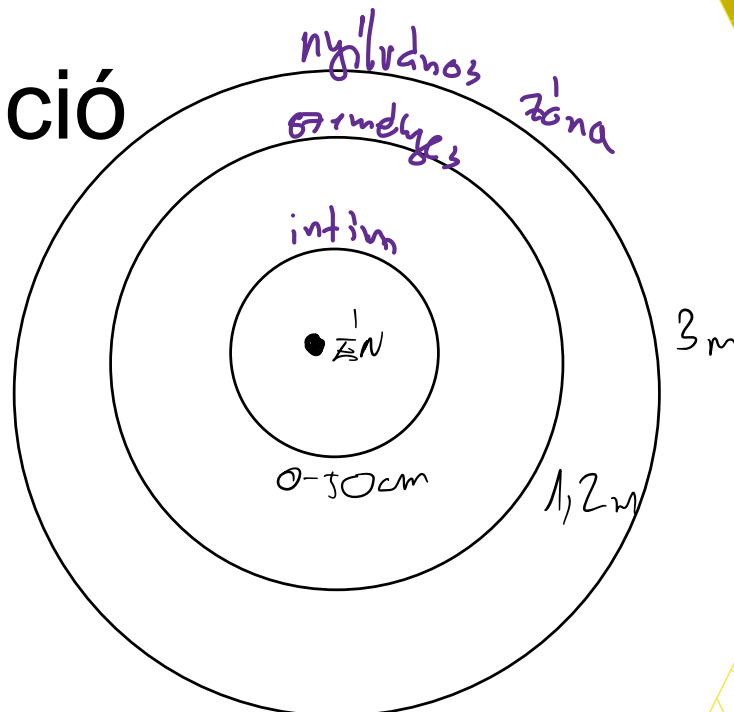
- társas helyzet kezelése
- az én bemutatása
- érzelmi állapotok kommunikációja
- attitűdök kommunikációja
- Csatornavezérlés

Nem verbális üzenetek csatornáit/változatai:

- Mimika, tekintet/szemkontaktus, gesztusok, testtartás, proxemika (térköz szabályozás), kinezika, érintés vagy érintkezés, hang/vokalitás.

Videó: Szirmai Gergely – Egyetemi lelkesítő beszéd

<https://www.youtube.com/watch?v=tfVhLdxgERA>





Nem verbális kommunikáció

- Artikuláció
- Hangerő
- Dinamika
- Hangsúly
- Hanglejtés
- Gyorsaság
- Tempó
- Szünet
- Hangszín

Figyelmi görbe



Nem verbális kommunikáció

Univerzális arckifejezések: Paul Ekman



- A világon **minden ember számára ugyanazt** az érzelmi állapotot tükrözik.
- Az emberi arckifejezések **veleszületett, nem tanult válaszmintázatok**, ezáltal nem kulturálisan meghatározottak.
- Kísérletei bebizonyították, hogy **hét alapvető érzelem a világ minden táján egyetemleges**: öröm, harag, meglepetés, undor, szomorúság, félelem, megvetés.



sadness

- ① drooping upper eyelids
- ② losing focus in eyes
- ③ slight pulling down of lip corners



anger

- ① eyebrows down and together
- ② eyes glare
- ③ narrowing of the lips



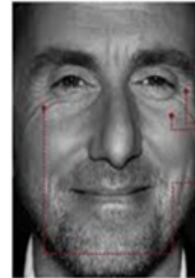
contempt

- ① lip corner tightened and raised on only one side of face



disgust

- ① nose wrinkling
- ② upper lip raised



happiness

- A real smile always includes:
- ① crow's feet wrinkles
 - ② pushed up cheeks
 - ③ movement from muscle that orbits the eye



surprise

- Lasts for only one second:
- ① eyebrows raised
 - ② eyes widened
 - ③ mouth open

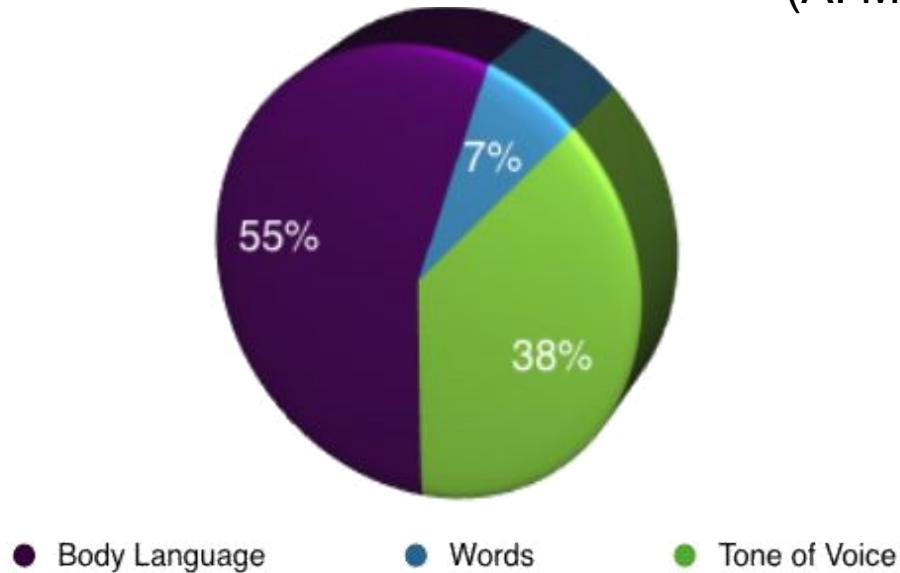


fear

- ① eyebrows raised and pulled together
- ② raised upper eyelids
- ③ tensed lower eyelids
- ④ lips slightly stretched horizontally back to ears

A nem verbális kommunikáció jelentősége

(A. Mehrabian 1967)



Videó: For The Birds

<https://www.youtube.com/watch?v=MOiyD26cJ2A>

Gyakorlat





BME FTT

**Köszönöm szépen a
figyelmet!**

Csordás Hédi Virág: csordas.hedi@gtk.bme.hu

Szabó Krisztina: szabo.krisztina@gtk.bme.hu

Szemere Alexandra: szemere.alexandra@gtk.bme.hu

A kérdés

Valamit meg akarunk tudni.

Típusok:

- eldöntendő
- Választó
- Kiegészítendő

Válasz típusok:

- egyenes/direkt válasz
- Indirekt válasz
- Mellébeszélés

Mellébeszélés:

A válaszadó nem a kérdésnek megfelelő választ adja, akár tudja, akár nem tudja egyként a választ. Lokális vagy kérdés-felelet irrelevancia.

Hibás kérdések

Nem az információ szerzést szolgálják, nem alkalmas arra, hogy megfelelő infót szedjen ki.

Túl általános kérdés:

Nem jelöli ki pontosan a várt információt.

Az agresszív kérdés:

A válaszadó álláspontjához képest túl szűkre szabja az egyenes válasz kereteit.

(Pl. Diák-tanár szituáció, hamis dilemma)

Komplex kérdés:

Túl sokat kérdez egyszerre, és az egészre együtt egy választ vár.

(Pl: támogatja-e a hazai olimpiát és ezzel a gazdaság fellendülését?)

Túl sokat állító kérdés:

A kérdés előfeltevései azok az állítások, amelyeknek igaznak kell lenniük, amennyiben a kérdés egyenesen megválaszolható.

(Pl. Vered még a feleséged?)

Hipotetikus kérdés

Számonkérhetővé tesz.

