

**Dr. Nagy Angelika**

## **A KOMMUNIKÁCIÓS ZAVAROK OKAI ÉS ELHÁRÍTÁSUK MÓDJAI A SZEMÉLYKÖZI KOMMUNIKÁCIÓBAN**

(Dr. Nagy Angelika a JGYPK Művelődéstudományi Intézetének főiskolai docense, ímélcíme: [nangi@jgypk.szte.hu](mailto:nangi@jgypk.szte.hu))

A közvetlen emberi kommunikáció láncolatszerű folyamat, amelynek bármely szakaszában tévedési lehetőségek rejlenek. Kommunikációnk hatékonysága három alapvető tényezőtől függ: a kommunikátortól, a befogadótól és a közös kódtól. Ebből kiindulva a kommunikációs zavarok felismeréséhez vezető első lépés annak vizsgálata, hogy a kommunikáció során ki, hogyan és kinek közli az információt. Fontos annak tudatosítása, hogy mind a kommunikátor, mind pedig a befogadó részéről melyek azok a tényezők, amelyek kommunikációs problémákat okozhatnak, továbbá a közös kód használatában milyen tévedési lehetőségek vannak, amelyek kommunikációs problémákat vethetnek fel. Miután megvizsgáltuk a kommunikátor, a befogadó és a közös kód használatában rejlő problémaforrásokat, elemezni szükséges azokat az egyéb tényezőket is, amelyek 2 személy kommunikációjában zavart okozhatnak. Itt nemcsak a kommunikációs csapdára kell figyelmet fordítanunk, hanem négy speciális helyzetre is, amelyben a kommunikáció hatékonyságát akadályozó problémák jelentkezhetnek:

1. lehet, hogy ami elhangzik, nem hallják meg;
2. lehet, hogy amit meghallanak, nem értik meg;
3. lehet, hogy amit megértenek, nem fogadják el;
4. lehet, hogy a beszélő nem ismeri fel, hogy mi az, amit a partner meghallott, megértett, elfogadott.

Jelen előadásomban a problémák feltárása és ismertetése után megoldási javaslatokat teszek arra, miként lehet megelőzni vagy (ha már kialakult) elhárítani a kommunikációs zavarokat az interperszonális kommunikációban.

### **KULCSSZAVAK**

interperszonális, kommunikáció, hatékonyság, kommunikációs csapda, kommunikátor, befogadó, közös kód, megértés