

Szatmári Nikolett

**A nonverbális kommunikáció szerepe az alternatív vitarendezésben –
különös tekintettel a mediációra és az online vitarendezés kihívásaira**

Doktori (PhD) értekezés



Témavezető: Prof. Dr. Kecskés László Andor

Pécs, 2026. 04. hó 01.nap

Kézirat lezárva: 2026. 04.24

Tartalom

Tartalom.....	2
I. Bevezetés	5
<i>I.1. Témaválasztás indokolása</i>	<i>5</i>
<i>I.2. Problémafelvetés – hipotézisek</i>	<i>7</i>
<i>I.3. A disszertáció struktúrája, a kutatás módszertana</i>	<i>8</i>
II. Gondolatok a konfliktusról	Hiba! A könyvjelző nem létezik.
<i>II.1. A konfliktusok kialakulásának okai</i>	<i>14</i>
<i>II.2. A konfliktusok típusai.....</i>	<i>17</i>
<i>II.3. A konfliktusok kezelése</i>	<i>19</i>
<i>II.4. Konfliktuskezelés és az alternatív vitarendezés</i>	<i>23</i>
III. Az alternatív vitarendezés és a mediáció megjelenése, története.....	27
<i>III.1. Alternatív vitarendezés és mediáció az online térben.....</i>	<i>37</i>
<i>III.2. A mediáció története és hatályos jogszabályi háttere Magyarországon</i>	<i>42</i>
IV. A kommunikáció elméleti alapjai.....	47
<i>IV.1. Bevezetés a kommunikáció elméleti vizsgálatához.....</i>	<i>47</i>
<i>IV.2. A kommunikáció fogalma és alapvető jellemzői</i>	<i>49</i>
<i>IV.3. Közvetlen és közvetett kommunikáció sajátosságai.....</i>	<i>51</i>
<i>IV.4. Kommunikációs csatornák.....</i>	<i>52</i>
<i>IV.5. A kommunikáció mint befolyásolási és társadalmi eszköz.....</i>	<i>53</i>
<i>IV.6. A kommunikáció folyamata és alapmodellje.....</i>	<i>54</i>
<i>IV.7. A kommunikáció funkciói</i>	<i>55</i>
<i>IV.8. A kommunikáció szintjei</i>	<i>56</i>
V. A nonverbális kommunikáció.....	58
<i>V.1. A nonverbális kommunikáció történeti és tudomány megközelítése</i>	<i>59</i>
<i>V.2. A non verbális kommunikáció etológiai alapjai.....</i>	<i>63</i>
<i>V.3. A nonverbális kommunikáció fogalma és jelentősége</i>	<i>65</i>

V.4.	<i>A nonverbális kommunikáció jelei, típusai és funkcionális megközelítése</i>	68
V.5.	<i>A nonverbális kommunikáció szerepe és alkalmazási területei</i>	70
V.6.	<i>A nonverbális kommunikáció kulturális meghatározottsága és értelmezési korlátai</i>	72
V.7.	<i>Érzelemfelismerés és empátia</i>	74
V.8.	<i>A nonverbális kommunikáció kapcsolódó tudományterületei</i>	78
VI.	A nonverbális kommunikáció és mediációs folyamatok kapcsolata	92
VI.1.	<i>A szakaszok kibontakozása</i>	92
VI.2.	<i>A mediátor nonverbális szerepe a mediációs folyamatban</i>	94
VI.3.	<i>A nonverbális kommunikáció szerepe a mediációs bizalom kialakulásában</i>	95
VI.4.	<i>A nonverbális kommunikáció és az érzelmi dinamika a mediációban</i>	96
VI.5.	<i>Kommunikációs aszimmetria és nonverbális jelenségek a mediációban</i>	97
VI.6.	<i>A nonverbális kommunikáció szerepe a kommunikációs elakadásokban</i>	98
VI.7.	<i>Összegzés</i>	100
VII.	A digitalizáció hatása a nonverbális kommunikációra	101
VII.1.	<i>Digitális mediációs felületek kihívásai : Zoom / Teams / egyéb online tér</i>	104
VII.2.	<i>A nonverbális kommunikáció és a jogi szabályozás</i>	105
VIII.	A nonverbális kommunikáció kriminalisztikai jelentősége és korlátai	109
VIII.1.	<i>A nonverbális kommunikáció szerepe a kriminalisztikai gyakorlatban</i>	109
VIII.2.	<i>A nonverbális jelek értelmezésének módszertani kérdései</i>	110
VIII.3.	<i>A nonverbális kommunikáció és a kihallgatási dinamika</i>	112
VIII.4.	<i>Esetpéldák és gyakorlati tapasztalatok értelmezése</i>	112
IX.	A nonverbális kommunikáció kriminalisztikai alkalmazásának korlátai	119
IX.1.	<i>A mimika és mikro kifejezések szerepe és korlátai</i>	120
IX.2.	<i>A tekintetkommunikáció értelmezése</i>	121
IX.3.	<i>Gesztusok és testtartás: a „testbeszéd” kritikája</i>	121
IX.4.	<i>A vokális jelzések szerepe</i>	122
IX.5.	<i>Baseline, stressz és a viselkedés torzulása</i>	123

<i>IX.6. A nonverbális kommunikáció és a bizonyításelmélet kapcsolata</i>	124
<i>IX.7. Szakértői alkalmazás és határai</i>	125
<i>IX.8. A nonverbális kommunikáció téves értelmezésének és alkalmazásának kockázatai</i> 126	
<i>IX.9. Következtetések a nonverbális kommunikáció kriminalisztikai értelmezéséhez</i>	127
X. Az FBI kihallgatási technikái a nonverbális jelek tükrében	129
XI. Záró gondolatok	134
English summary	137
Felhasznált irodalom	140

„Boldog, aki nem ragaszkodik ahhoz, hogy igaza legyen, mert senkinek sincs igaza, és mindenkinek igaza van.” (Borges Jorge Luis: Töredékek egy apokrif evangéliumból - 7., fordította Somlyó György)

I. Bevezetés

I.1. Témaválasztás indokolása

A társadalmi együttélés egyik legmélyebb és legmeghatározóbb sajátossága, hogy az emberek érdekei, értékrendjei, szükségletei és céljai gyakran eltérnek, s ezek az eltérések elkerülhetetlenül konfliktusokhoz vezetnek. A konfliktus tehát nem rendkívüli vagy kivetendő jelenség, hanem az emberi kapcsolatok természetes, folyamatosan jelen lévő velejárója. Az eltérő nézőpontok, érdekérvényesítési stratégiák és viselkedési minták összeütközése minden társadalomban megfigyelhető, függetlenül annak kulturális vagy gazdasági fejlettségétől. Így a konfliktusok nem csupán problémák, hanem olyan helyzetek, amelyek kezeléséhez megfelelő társadalmi, kommunikációs és intézményi keretek szükségesek.

A jog történetileg éppen ebből a társadalmi szükségszerűségből született meg: az volt a célja, hogy a közösségben felmerülő, gyakran erőszakba torkolló vagy kontrollálhatatlan konfliktusokat rendezett, normatív szabályok által meghatározott formában kezelje. A jogi normák előírják, milyen magatartás tekinthető helyesnek vagy megengedhetőnek, és milyen következményekkel jár a szabályok megszegése. Így a jog a konfliktust olyan helyzetként kezeli, amelyet objektív, előre meghatározott kritériumok mentén, szankciókkal biztosított eljárások révén kell feloldani. A peres eljárás ennek a rendszernek a csúcspontja: egy ált, formalizált és hierarchikus folyamat, amelyben független bíró hoz döntést meghatározott bizonyítási szabályok, jogorvoslati lehetőségek és eljárási garanciák alapján. A bírósági rendszer legnagyobb erénye a kiszámíthatóság, az objektivitásra való törekvés, valamint az, hogy döntések állami kényszer útján végrehajthatók.

Ugyanakkor a hagyományos jogi konfliktusrendezés számos korlátot is magában hordoz. A peres eljárások alapvetően „nyertes–vesztes” logikát követnek, amelyben az egyik fél jogilag győz, míg a másik veszít. Ez a konfrontatív modell nem támogatja a felek közötti hosszú távú együttműködést, amely különösen fontos lehet családi, munkahelyi vagy üzleti viszonyokban. A formális jogi eljárások ráadásul idő- és költségigényesek, ami sok esetben elriasztja a feleket vagy jelentős anyagi terhet ró rájuk. Emellett a jogi képviselet közbeiktatása és a szigorú procedurális szabályok gyakran elzárják a feleket egymástól, háttérbe szorítva a személyes kommunikációt. Ennek következtében a valódi emberi igények, érzelmek, félelmek motivációk nem jelenhetnek meg a jogi diskurzusban. Így a jog ugyan hatékony normatív keretet biztosít, de sok esetben nem képes kezelni a konfliktusok érzelmi, kommunikációs vagy kapcsolati dimenzióit.

Ezen a ponton válik kiemelten fontossá a mediáció, mint alternatív vitarendezési forma. A mediáció a konfliktust nem csupán jogi problémaként, hanem emberi viszonyrendszerként értelmezi. Nem a jogszerűség megállapítása a célja, hanem a konfliktusi természetének feltárása: kommunikációs zavarok, érdekellentétek, kapcsolatomlás vagy kölcsönös félreértések sorozata. A mediáció célja nem a „győztes” és „vesztes” meghatározása, hanem a felek közötti megértés elősegítése, valódi szükségleteik feltárása, és egy olyan közös megoldás kidolgozása, amely mindkét fél számára elfogadható. A mediátor semleges harmadik félként támogatja a kommunikációt, teret ad a felek önkifejezésének, de nem hoz döntést és nem kényszerít semmire. Ennek eredményeként olyan win-win megoldások születhetnek, amelyek mindkét fél számára előnyösek, miközben megőrzik a felek autonómiáját.

A mediáció további előnyei közé tartozik a gyorsaság és rugalmasság: az eljárás általában rövidebb és költségkímélőbb, mint a bírósági út. Különösen fontos szerepet játszik a kapcsolatok megőrzésében, ami elengedhetetlen családi viták, gyermekelhelyezési ügyek, munkahelyi konfliktusok, üzleti együttműködések esetében. A bizalmas jelleg pedig növeli a felek biztonságérzetét és nyitottságát, lehetővé téve, hogy őszintén megosszák érzéseiket és féltelmeiket anélkül, hogy azok nyilvánosságra kerülnének.

Fontos hangsúlyozni, hogy a mediáció nem helyettesíti a jogi eljárásokat, hanem kiegészíti azokat ott, ahol a személyes kommunikáció és a kapcsolat helyreállítása fontosabb, mint a formális jogi döntés. Kutatásaim során arra törekedtem, hogy feltárjam, milyen átfedések és különbségek vannak a jogi és mediációs megközelítések között, valamint mely területeken szükséges fejlesztés vagy nagyobb hangsúly a hatékonyabb vitarendezés érdekében.

E vizsgálatok során különösen világossá vált, hogy a vitarendezésben – legyen szó bírói útról vagy mediációról – meghatározó szerepet játszanak a kommunikációs csatornák, különösen a nonverbális kommunikáció. A mimika, testtartás, gesztusok, hangszín, tekintet és térhasználat mind olyan finom, de alapvető információkat hordoznak, amelyek gyakran pontosabban tükrözik az érzelmeket és szükségleteket, mint a verbális kommunikáció. Ennek ellenére a nonverbális kommunikáció jelenleg alul reprezentált mind a jogi képzésekben, mind a mediáció gyakorlati alkalmazásában. Az ember természetének mélyebb megértéséhez elengedhetetlen lenne, hogy ez a terület nagyobb figyelmet kapjon, hiszen a nonverbális jelek értelmezése nélkül a vitarendezés sokszor csak a felszínt érinti, és nem képes eljutni a valódi, mélyebb megoldásokig.

A társadalmi konfliktusok kezelése komplex feladat, amely megköveteli a jogi normák és a mediációs technikák együttes alkalmazását, továbbá a kommunikáció minden dimenziójának - beleértve a nonverbális elemeket is - tudatos és integrált figyelembevételét. Csak így

teremthetünk olyan vitarendezési rendszert, amely nem csak a szabályok betartását biztosítja, hanem a felek közötti megértést, együttműködést és hosszútávú kapcsolatokat is elősegíti. Dolgozatomban arra vállalkozom, hogy ezen gondolatok mentén vizsgáljam meg a kérdéskört és keressek szintézist a különböző területek között.

1.2. Problémafelvetés – hipotézisek

Dolgozatom alapfeltevése, hogy az alternatív vitarendezés és a jog kapcsolatának erősítésén keresztül eredményesebben és hatékonyabban tudunk reagálni a konfliktusokra. Azonban ez a kapcsolatrendszer még nem elég fejlett és sok kiaknázatlan lehetőség van az építésére. Az egyik ilyen - kevésbé feltárt - terület a nonverbális kommunikáció, mely az emberi kommunikáció alapvető részét képezi. A leírtakból kiindulva kutatásomban az alábbi hipotéziseket fogalmaztam meg.

1. Az alternatív vitarendezési eljárások egyre népszerűbbek és a jogi procedúrák helyettesítésében is növekvő szerepük van. Az ilyen jellegű eljárások köztük a mediáció sikerének egyik kulcsa a felek közötti bizalom és együttműködés. A nonverbális kommunikáció a kommunikáció több mint felét adja, ezért a megfelelő nonverbális kompetencia mérhetően javíthatja az alternatív vitarendezési eljárások, így akár közvetlenül vagy közvetetten a jogi eljárások eredményességét is, amit a jogi környezetnek felismernie és támogatnia szükséges.
2. A magyar és nemzetközi mediációs szabályozások elsősorban formai követelményeket és eljárási garanciákat tartalmaznak, de nem térnek ki a kommunikációs készségekre, végképp nem a nonverbális jelzések kezelésére. A nonverbális kommunikáció integrálása a mediátor-képzések, etikai kódexek vagy eljárási sztenderdek szintjén jogpolitikai hiányosságot pótolna. Kérdés azonban, hogy a nonverbális jelek oktatása milyen keretek között valósulhat meg. Ugyanis a nonverbális jelek bemutatása és a kompetencia átadása a klasszikus tantermi előadások keretében nehezen elképzelhető, hiszen érzelmek átadására, értelmezésére, tanulására vállalkozna az előadó. Ennek módszertana tehát még kifejezetlen, hogy miképp lehet ezt prezentálni, oktatni. Ugyanakkor a modern technológia erre válasszal szolgálhat.

3. Bizonyos nonverbális viselkedések összefüggnek a tárgyalások és mediációk kimenetelével. A nonverbális mintázatok elemzése objektív adatokat adhat az alternatív vitarendezés hatékonyságának növeléséhez, amit a jogi keretrendszernek is érdemes lenne felismernie.
4. Az alternatív vitarendezési eljárások egyik kritikája, hogy kevésbé formálisak, ezért nehezebb a minőség biztosítása, ebből következően a bizalom kiépítése az ilyen megoldások választása iránt. Egy megfelelő jogi háttérrel támogatott, nonverbális etikai/módszertani protokoll definiálhatná bizonyos alaphelyzeteket és előre mozdíthatna a biztosabb jogi alapokat, növelve az alternatív vitarendezés presztízsét a jogrendszeren belül.
5. A nonverbális kommunikáció figyelembevétele nélkül az alternatív vitarendezés integrációja a jogban csak részleges marad. Amennyiben a jogrendszer továbbra is kizárólag verbális, írásbeli, formális kategóriákban gondolkodik, akkor: nem tud versenyképes alternatívát nyújtani a modern, komplex társadalmi konfliktusok kezelésére, nem épít be olyan humán-kommunikációs elemeket, amelyek a pszichológia és kapcsolódó tudományágak szerint alapvetőek. Ennek következtében az alternatív vitarendezés marginalizált marad, nem válik rendszerszintű, elsőként alkalmazott megoldássá.

A leírt hipotéziseket az alábbi módszertan és struktúra szerint kívánom vizsgálni a disszertációban.

1.3. A disszertáció struktúrája, a kutatás módszertana

Az első fejezet a disszertáció bevezető gondolatait tartalmazza, melyben kifejtésre kerülnek a témaválasztás indokolása, a kutatási kérdések, hipotézisek, tovább a kutatási módszertan és struktúra, ami alapján végig vezetem az olvasót. A második fejezetben, az alap probléma, tehát a konfliktus különböző szempontok szerinti értelmezésére és definiálására összpontosítok. Ezt követően a harmadik fejezetben bemutatom a konfliktuskezelés eddig ismert megoldásait, az alternatív vitarendezés formáit. A negyedik fejezet erre csatlakozik rá, de visszalép egyet, mivel az alternatív vitarendezés és annak a dolgozatban leginkább vizsgált formája, a mediáció történeti hátterét tárja fel. Az ötödik fejezetben bemutatom XXI. századi technológiai boom hatását az alternatív vitarendezésre. Ezt követően a hatodik fejezetben áttérek a magyar alternatív vitarendezés múltjára, valamint a hatályos jogszabályi környezetére. A hetedik fejezetben a kommunikáció fogalmát és történeti dimenzióit vizsgálom, azzal a céllal, hogy

áttérjek a nonverbális kommunikációra, szerepének kihangsúlyozására. A nyolcadik fejezet a nonverbális kommunikáció részletes elemzését foglalja magában, melyen azonosítom, definiálom és csoportosítom a nonverbális jeleket, továbbá a kapcsolódó tudományterületekkel való átfedést is körül járom. A kilencedik fejezetben a nonverbális kommunikáció és a jogi szabályozás közti kapcsolatrendszeret tárom fel. A tizedik fejezetben ezt a gondolatmenetet folytatva a nonverbális jelek kriminalisztikában betöltött szerepére térek ki, majd a tizenegyedik fejezetben az FBI kihallgatási technikáit veszem nagyítóm alá. A tizenkettedik fejezet tartalmazza az összegző gondolataimat, következtetéseimet és javaslataimat a feldolgozott témával kapcsolatban. Ugyanitt megvizsgálom, hogy a kutatás elején támasztott hipotézisek mennyiben igazolódtak be. A dolgozat tartalmaz továbbá egy angol nyelvű összefoglaló részt és a felhasznált irodalom jegyzékét.

A kutatás első szakasza a fogalmi alapozást szolgálja. Ennek keretében áttekintésre kerülnek a konfliktuselméletek, a kommunikációs modellek, valamint az alternatív vitarendezés és a mediáció történeti és elméleti keretei. Ez a szakasz deskriptív, rendszerező módszertannal dolgozik, amelynek célja a vizsgálat tárgyát meghatározó fogalmak pontosítása és a releváns tudományos keretek kijelölése. Ezt a lépést indokolja, hogy a nonverbális kommunikáció vizsgálata jelentős mértékben interdiszciplináris természetű: a jog, a pszichológia, a kommunikációtudomány és a mediációs gyakorlat eltérő előfeltevésekkel és terminológiával operál. A fogalmak tisztázása így elengedhetetlen a későbbi elemzések koherenciájához.

A módszertan második pillérét a nonverbális kommunikáció rendszerező és kategorizáló vizsgálata képezi. A dolgozat e szakaszban a nonverbális jelek klasszikus taxonómiájára épít, különválasztva a mimikát, a gesztusokat, a testtartást, a térközsabályozást, a hangzás béli tényezőket és a megjelenéshez kapcsolódó statikus jegyeket. E megközelítés célja kettős: egyrészt a nonverbális jelek funkcionális jelentőségének feltárása, másrészt annak vizsgálata, hogy ezek a jelzések hogyan befolyásolják a mediáció kommunikációs dinamikáját. Mivel a mediáció sikeressége nagyban függ a felek közötti bizalom, kooperáció és megértés kialakulásától, a nonverbális jelek rendszerszintű elemzése lehetőséget nyújt annak bemutatására, hogy a mediátor miként használhatja fel ezeket a jeleket a konfliktusoldás támogatására.

A kutatás következő lépése a jogi és kriminalisztikai források elemzése. A dolgozat jogdogmatikai módszert alkalmaz a mediáció és a nonverbális kommunikáció jogi szabályozásának feltérképezésére, különös tekintettel a magyar és nemzetközi normákra. Ez a módszer lehetővé teszi annak megértését, hogy a jogrendszer jelenleg milyen módon reflektál - vagy nem reflektál - a nonverbális kommunikáció szerepére, és milyen hiányosságok

azonosíthatók a jogi szabályozásban. A kriminalisztikai fejezet pedig összehasonlító elemzést alkalmaz, amelyben a testbeszéd-alapú értékelési technikák, a mikro-kifejezések értelmezési módszerei, valamint az FBI kihallgatási gyakorlata szolgálnak példaként arra, hogy a nonverbális kommunikáció milyen módon képes támogatni a döntéshozatalt és a hitelességértékelést más jogi szférákban.

A módszertan része továbbá a multidiszciplináris szemlélet alkalmazása. A dolgozat az egyes tudományágak eredményeit nem elszigetelten interpretálja, hanem integrált keretrendszerbe illeszti, amelyben a mediációs gyakorlat, a jogi normák, a pszichológiai kutatások és a kommunikációelméleti modellek egymást kiegészítve értelmezhetők. Ez a megközelítés lehetővé teszi, hogy a kutatás ne csak elméleti szinten tárja fel a nonverbális kommunikáció jelentőségét, hanem gyakorlati, módszertani javaslatokat is megfogalmazzon arra, hogyan lehetne a nonverbális kompetenciák szerepét tudatosabban beépíteni a mediátorképzésbe, a jogalkotásba és a vitarendezési eljárásokba.

A disszertáció módszertani megközelítése alapvetően kvalitatív, leíró és összehasonlító jellegű, amely elsősorban a szakirodalmi, történeti, kommunikációtudományi és jogi elemzés eszközeire támaszkodik. A kutatás központi célja annak feltárása, hogy a nonverbális kommunikáció milyen módon és milyen mértékben járulhat hozzá az alternatív vitarendezés – különösen a mediáció – hatékonyságához, illetve hogyan illeszthető be e tudásterület a jogrendszer struktúrájába. Ennek megfelelően a dolgozat módszertana több egymásra épülő elemzési szintet alkalmaz, amelyek együttesen teszik lehetővé a jelenség komplex, multidiszciplináris értelmezését.

A multidiszciplináris megközelítés gyakorlati megalapozását kvalitatív kutatási elemek is támogatták. A dolgozat elkészítése során végzett személyes interjúk és szakmai konzultációk – pszichológusokkal, kommunikációs szakemberekkel és mediátorokkal – lehetővé tették, hogy a vizsgált kérdéskör ne csupán elméleti, hanem tapasztalati dimenzióban is értelmezésre kerüljön. Az interjúalanyok között szerepelt többek között Dr. Horányi Özséb, a magyar kommunikációelméleti kutatások meghatározó alakja, a hazai kommunikációtudomány egyik megteremtője, valamint Dr. Kertész Tibor és Dr. Gulyás Kálmán, a mediációs gyakorlat elismert szakemberei, akik eltérő szakterületi nézőpontjaikkal jelentősen hozzájárultak az elemzés komplexitásához.

A dolgozat elemzési struktúrája deduktív logikát követ. A konfliktuselméleti és kommunikációelméleti alapoktól indulva fokozatosan jut el a mediáció mikroszintű kommunikációs folyamataihoz, majd a jogi szabályozás makroszintű kereteihez. E logikai rend biztosítja, hogy a vizsgálat eredményei következetesen kapcsolódjanak a kutatási kérdésekhez

és hipotézisekhez, amelyek empirikus vizsgálat helyett elméleti validációt kapnak. A hipotézisek vizsgálata így elsősorban a szakirodalom, a jogi keretrendszer és a kommunikációs modellek egymás mellé helyezésén, illetve az ezekből levont következtetéseken alapul.

Összességében a disszertáció módszertana az elméleti szintézisre, a rendszerező és összehasonlító elemzésre, a jogi és kommunikációtudományi értelmezésre, valamint az interdiszciplináris megközelítésből fakadó mélyebb összefüggések feltárására épül. Ez a módszertani keret biztosítja annak lehetőségét, hogy a nonverbális kommunikáció, mint a mediáció hatékonyságának egyik meghatározó, ám alulértékelt eleme, tudományos igényvel és jogpolitikai relevanciával kerüljön bemutatásra.

II. A konfliktus fogalma, típusai és dinamikája

A konfliktus szó a latin *confligo* szóból eredeztethető, amely összeütődést, összeütközést jelent. Az emberek többsége nem szereti a konfliktusokat, mert nehéz és elkerülendő helyzetnek tulajdonítják, negatív tulajdonságokkal ruházzák fel azokat. A konfliktusok általában egy belső érzéssel kezdődnek, amely szerint nem értünk egyet a másik féllel, nem tetszik az adott helyzetre történő reagálása. Amíg ezt nem jelezzük, inkább belső feszültségről, stresszről beszélhetünk. Amennyiben magunkban is tartjuk ezeket az érzéseket, úgy nem jön létre konfliktus. Tehát a konfliktus kialakulásához szükséges következő lépésben jelezzük a partner felé az egyet nem értésünket. Ez a mozzanat sokszor inkább nem történik meg, azon okból kifolyólag, hogy a konfliktus így elkerülhető.

Amennyiben a felek nem tudják, vagy nem akarják kezelni a konfliktust, akkor általában három utat szoktak követni, feladják, és saját magukban kezelik a stresszt, másodikként megmerevedik az álláspontjuk, és gyakran felemlégetik egymásnak az érzéseiket, harmadik variációként kibeszélik a konfliktust a környezetük felé. Ez utóbbi esetben általában rosszabbodik a helyzet, mert nem tudnak visszalépni a szituációból presztízsveszteség nélkül.

Ez követően, ha még mindig folytatódik a konfliktus, akkor egymás pozíciójának, társadalmi vagy családi helyzetének megtámadását is célul tűzhetik ki. Sokszor már nem is érdekli őket a konfliktust kiváltó ok, sokkal inkább a másik személyének, szakmaiságának, társadalmi megbecsülésének tönkretételét célozzák. A végső fázisban egyesek már a fizikai megsemmisítéshez vagy a hatalomhoz fordulnak. Kárt okoznak egymásnak, és úgy érzik, hogy erre joguk van. Az elején még védik magukat, később már azt sem bánják, ha nekik is káruk keletkezik. Ennek egy másik lehetősége, hogy feljelentik egymást a munkahelyen, etikai

bizottságnál, rendőrségen, vagy peres eljárást kezdeményeznek egymás ellen.¹ Ideillő kérdéskör Kurt Faller nézete, amely szerint „Nem a problémák okozzák a konfliktust, hanem az ahogyan őket kezeljük.”²

Mint azt már említettem, etimológiailag a konfliktus a latin *confligere* szóhoz vezethető vissza, amely fegyveres összeütközést jelent. Tekintettel arra, hogy a történelmi tudatunkba kellemetlen eseményként került be, a vele kapcsolatos értékelésben manapság is gyakran társítanak hozzá negatív tartalmakat, értelmezéseket, érzéseket, és mint nem kívánatos eseményt tartják számon. Emellett a sok sikertelen konfliktuskezelés eredményeképpen megélt negatív tapasztalat is rányomja bélyegét a konfliktusokról való gondolkodásra.³

„A konfliktus egyet nem értés, ellentét, vita vagy feszültség emberek vagy ember-csoportok között, mely állapot vélt vagy valós ellentéteken alapul.”⁴ „A mediációban alkalmazott konfliktusfogalom szerint, konfliktusnak azokat a feszültséggel teli helyzeteket nevezzük, amelyekben két ember (csoport) törekvései, nézetei, gondolkodása stb. összeegyeztethetetlennek tűnnek. A konfliktusnak tehát nem feltétele, hogy az összeegyeztethetlenség valójában fennálljon, hanem elegendő, ha a benne szereplők azt úgy élik meg. A konfliktus tehát valójában konstrukció, Minden a „fejünkben dől el”. A konfliktusban szereplők soha nem a valóságos kép alapján döntenek, saját akcióikról. A döntés alapja mindig az észlelés, amilyenek ők maguk látják a szituációt és a másik felet.”⁵

A konfliktusok imént bemutatott negatív jellemzői mellett fontos kihangsúlyozni azok sikeres kezelése, megoldása esetében bekövetkező pozitív hozadékait is. Ilyen következmények lehetnek a teljesség igénye nélkül az alábbiak. A konfliktusok kisebb vagy nagyobb sérüléseket okoznak. Az érzelmi stabilitásunk visszaállítása pszichológiai energiát igényel tőlünk. Ha a gondolataink a sérüléseink körül keringenek, akkor kevesebb energiát fordítunk a kötelező feladatainkra- Éppen ezért a konfliktusok megoldása a felgyülemlett belső, vagy külső a külvilág felé is manifesztálódott feszültségek levezetését jelentheti, amellyel saját mentális és fizikai egészségünkért is tehetünk, hiszen nem hagyjuk kezeletlenül a számunkra fontos helyzeteket, illetve építjük a kapcsolatainkat a számunkra fontos emberekkel. A konfliktusok

¹ Sasfy György Zoltán: Konfliktuskezelés, stresszkezelés. Dialóg Campus, Budapest 2018. 12. o.

² Kurt Faller, Dorothea Faller: Achtsames Management. Mediation als Schlüsselkompetenz für eine wertorientierte Personalführung. 3. Konferenz Systemdesign, Nürnberg, 2015. 5. o.

³ Szőke-Milinte Enikő: Konfliktuskezelés és pedagógusmesterség. Budapest, Országos Pedagógiai Könyvtár és Múzeum. 2006. 18. o.

⁴ Herczog Mária-Lovas Zsuzsa: Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés. Múzsák Kiadó, Budapest 2018.

⁵ Hofmeister Tóth Ágnes, Mitev Ariel Zoltán: Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika. Akadémiai Kiadó, Budapest, 2016.

letagadása elkényelmesedéshez vezethet, mert úgy érezhetjük, hogy nem kell küzdeni, de legfőképpen nem szükséges változni. A sikeres konfliktus kezelés viszont egy fajta fejlődést eredményezhet, amellyel gyakran pozitív irányba lendíthető az egyén vagy a szervezet tevékenysége. Különösen hasznos lehet ez egy erősen versenyorientált környezetben.

A határok kijelölését is segítheti egy konfliktus, mert megtanulja az egyén, hogy meddig mehet el másokkal szemben, illetve másoknak mit enged meg az adott élethelyzetekben. A határok meghúzója egyben önmagunk megismerését is jelentheti, hogy mennyire tudjuk kontrollálni magunkat és a másik felet, mikor vitás helyzetbe kerülünk. A sikeres konfliktuskezelés önmagunk megismerését és ezáltal egy személyiség fejlődését is eredményezhet. Ezáltal kikristályosodhat, hogy milyen érdekeket, értékeket részesítünk előnyben és a jövőbeni konfliktusba is úgy mehetünk bele, hogy egy kialakult és megszilárdult értékrendszer mentén mérlegeljük a cselekvéseink között.

Amennyiben helyes értékrendet formálunk a konfliktusok megoldása közben, úgy akár közvetve az egész társadalom szolidaritásának szintjét is emelhetjük. Rendkívül fontos, hogy adott közösség, társadalom tagjai milyen értékeket helyeznek előtérbe, hiszen ezen alapvetések alapján alakítják egyéni életüket és társas kapcsolataikat. Amennyiben egy társadalom számára védett és kiemelten fontos a család tényezője, úgy az emberek is e gondolatmenet figyelembe vételével vesznek részt az otthoni konfliktusaikban és tekintettel vannak a családra, mint kivételes védelmet igénylő intézményre, ami által kevesebb válást és a gyermekek lelkiileg egészségesebb, biztonságosabb környezetben történő felnevelését remélhetjük. A sikeres konfliktuskezeléssel saját önbizalmunkat is növelhetjük, az elért sikereink pedig motiválnak bennünket az újabb sikerek elérésére.⁶

Pruitt és Rubin tanulmányukban az alábbi fő pozitív jellemzőit írják le a konfliktusnak. Meglátásuk szerint a konfliktus hozzájárul a társadalmi fejlődést elősegítő interperszonális és csoportközi dinamikák folyamatos változásához, mert mindig az aktuális és reális érdekekre reagál. A konfliktus megakadályozza az elhamarkodott döntéseket, arra készítetve a résztvevő feleket, hogy a folyamatban tárják fel a problémáikat és érdekeiket. A konfliktus lehetővé teszi a felek számára az addig esetleg ki sem mondott, egymással szembeni aggályok, kételyek eloszlatását. Ennek következtében lehetőség nyílik egy olyan megállapodás megkötésére, amely figyelembe veszi mindkét fél igényeit, erősítve ezzel az egyének, szervezetek közötti kapcsolatot. A konfliktus erősíti a csoporton belüli egységet, mert lehetőséget biztosít a tagoknak a csoport érdekeinek megvitatására. A csoportok közötti konfliktus erősíti a csoportok

⁶ Sasfy György Zoltán: Konfliktuskezelés, stresszkezelés. Dialóg Campus, Budapest 2018. 12-14. o.

közötti egységet. Lehetőséget biztosít a csoportközi kooperáció növelésére, mialatt a csoportok közösen dolgoznak a konfliktus megoldásán. Összegezve a leírtakat, Pruitt és Rubin is azt a konklúziót vonta le, hogy a konfliktus magában hordozza a változás folyamatának biztosítékát, az egyének és csoportok érdekeinek újra egyeztetését.⁷

A leírtak alapján látható, hogy a konfliktusoknak számos pozitív és negatív kimenetele lehet, és csak rajtunk áll, hogy mit kezdünk az előttünk álló vitás kérdéssel. A helyes döntést nagyban segítheti, ha ismerjük a konfliktusok okait, típusait és a kezelésükre leginkább alkalmas módszereket.

II.1. A konfliktusok kialakulásának okai

A konfliktus kialakulásának okait kutatva elsődleges kérdés, hogy hogyan definiáljuk a konfliktust, mert ebből vezethetjük le a fogalom meghatározásban szereplő elemeket kiváltó okokat. A definíció meghatározza a konfliktus okainak és forrásainak tipizálását egyaránt. Friedrich Glasl szerint a konfliktusok három fő okból alakulhatnak ki. Ezek a szociális okok, a belső okok és a szervezeti okok.

A szociális ok kiindulási pontja, hogy mindannyian társadalomban élünk, amely több kisebb elemre, összetevőre bontható. Ezek együttműködése, egymás iránti érzékenysége meghatározó a közösség egészére. Geert Hofstede holland kultúranropológus, szervezetfejlesztéssel foglalkozó szakértő hosszú kutatásai során felmérte, hogy miben különböznek az egyes országok kultúrái. Több kulturális dimenziót azonosított, ún. tengelyt, kontinuumot, amelyek mentén elhelyezhetők az egyes országok. Ennek alapján álláspontja szerint vannak például kimondottan feminin és maszkulin társadalmak.⁸ Hofstede úgy gondolja, hogy a maszkulin országokban a társadalom tagjainak elsődleges célja az életben nem más mint a munka, a karrierben való kiteljesedés, a teljesítmény és a megszerzett javak. A sikertelenséget bukásnak tekintik, ezért itt jellemző a munkahelyi stressz és általánosságban jelen van a konfliktus.

Ezzel szemben a feminin országokban kevésbé határolódnak el a társadalomban a férfi és női szerepek. Kiemelt értékek az egymásról való gondoskodás, a gyermekek fejlődésének segítése, a hátrányos helyzetűek támogatása, a környezetvédelem, a fenntarthatóság, a természettel való együttélés, az életminőség fejlesztése és az emberi kapcsolatok ápolása. Hofstede megállapítása szerint, az egyes társadalmak tele vannak strukturálisan egyenlőtlen, igazságtalan helyzetekkel, amelyek mind konfliktusok kialakulásának okai lehetnek.

⁷ Pruitt, Dean G. and Rubin, Jeffrey Z. (1986): Social Conflict. Escalation, Stalemate and Settlement. New York, Random House.

⁸ Geert Hofstede honlapja elérhető: <https://geert-hofstede.com>

A szociális ok interperszonális, azaz személyközi térben alakul ki. Friedrich Glasl szerint a szociális ok az emberek vagy csoportok gondolataiban, érzéseiben, akarataiban és cselekedeteiben található olyan összeférhetlenséget jelenti, amelyet legalább az egyik fél sérelemként él meg.⁹ Aláhúzva, hogy konfliktus csak akkor jön létre, ha összeférhetlenség alakul ki, amit legalább az egyik fél sérelemként él meg. Mindennapjaink során és a történelem bármely korszakában egyaránt számtalan példát tudunk hozni a szociális konfliktus okok előfordulására. Gondoljunk csak a kisebbségek helyzetére egy adott államon belül. A nemzetiségi törekvések jelenleg is hangsúlyosak, hiszen a nemzetiségek harcolnak vallási, politikai nézet béli, vagy éppen földrajzi, területi autonómiájukért. Az ilyen országok esetében, ahol sok nemzetiség él, folyamatosan felmerülhetnek konfliktusok. A történelem során nem egyszer fel is merültek, számos esetben fegyveres konfliktusokká nőttek ki magukat, rengeteg emberáldozatot hagyva maguk után. A szociális konfliktus a munkahelyeken is megjelenhet. Például diszkrimináció folytán, vagy az is előfordulhat, hogy nem biztosítanak előrelépést a munkavállalónak, nemzetisége, vallási, politikai nézete, neme miatt. Az oktatásban a szegregáció-integráció kérdésköre is tartalmazhat szociális okot.¹⁰

Másodikként a konfliktusok kialakulásának belső okait tárgyalom. Sokszor élünk meg belső feszültséget, ami konfliktusok forrása is lehet. Folyamatosan döntéseket kell hoznunk az életben, ami némely esetben nem könnyű, mert vannak olyan döntések, amelyek következményei miatt igen komoly felelősséget kell vállalnunk akár önmagunk, akár az érintettek vonatkozásában. Önbizalom és bátorság kell az ilyen döntések meghozatalához, mert általuk új, eddig felfedezetlen utakra kerülhetnünk, továbbá más esetleges lehetőségekről pedig lemondunk miattuk. Időről időre mégis arra kényszerülünk, hogy komoly döntéseket hozzunk, az ilyen szituációk száma sokszorozódhat, amennyiben például munkahelyünkön vezető pozíciót töltünk be, ami által a felelősségünk nő a helyes irányok megtalálása iránt és ez a mindennapok részévé válhat, kihatással lehet számos ember életére. Dilemmaként merül fel bizonyos helyzetekben, hogy jogilag vagy erkölcsileg járjunk el helyesen. A döntés a legtöbbünk számára kellemetlen, így konfliktusok forrása is lehet.

Friedrich Glasl szerint a belső ok esetében nem emberek közötti, hanem egy emberen belüli összeegyeztethetlenségről van szó, ahol adott két impulzus, melyek egymással összeütközésben állnak.¹¹

⁹ Friedrich Glasl: Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Verlag Freies Geistesleben, Stuttgart. 2004.

¹⁰ Sasfy György Zoltán: Konfliktuskezelés, stresszkezelés. Dialóg Campus, Budapest 2018. 20-22. o.

¹¹ Friedrich Glasl: Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Verlag Freies Geistesleben, Stuttgart. 2004.

Végül a szervezeti okokról is ejtsünk néhány szót. Az oktatás, vagy a munkahely következtében mondhatni mindannyiunknak vannak tapasztalatai a szervezetekkel kapcsolatban, hiszen általában mind ilyen keretek között dolgozunk, tanulunk. Ezek a szervezetek is tele vannak különböző feszültségekkel. A szervezeteken belüli egységek együttműködnek, amennyiben azonban az egyes egységek működésük során nem kompatibilisek, akkor máris létrejön a feszültség, ami még nem feltétlenül jelent konfliktust, és nem is fajul azzá, ha az érintettek meg tudják beszélni egymással a helyzetet anélkül, hogy sérülnének. Ha vezetők vagyunk, különösen nagy a felelősségünk a szervezeti okok csökkentésében. A globalizáció következtében a nemzetközi szervezetek száma megsokszorozódott. A munkavállalók, tanulók eltérő kulturális szokásai konfliktusok forrásai lehetnek. Szintén felmerülhet szervezeti okként országos szervezetekben, hogy a központ a fővárosban van, míg a többi egység, a hálózat pedig vidéken. Sokakban él a Budapest-vidék ellentét, különösen, ha ezt alátámasztva látják azzal, hogy a központban dolgozók több vagy nagyobb juttatást kapnak, mint a hálózatban tevékenykedők. A munkakörök eltérő voltából is kialakulhat konfliktus egy szervezetben. Ebből eredően bérfeszültség is felmerülhet, hiszen a munkavállalók szeretnék minél jobb körülményeket biztosítani maguknak, magasabb életszínvonalat elérni, ezen törekvéseiket pedig a munkabérből tudják megvalósítani, tehát folyamatos elvárásaik lehetnek ilyen téren. Minél nagyobb és összetettebb egy adott szervezet, annál nagyobb a lehetősége a szervezeti konfliktushelyzetek kialakulásának. Sőt, minél bonyolultabb, annál is inkább. Friedrich Glasl munkásságából következik, hogy a szervezeti ok a szervezet felépítéséből, a folyamatokból és a vállalati kultúrából adódik.¹²

A konfliktus keletkezésének okait Sasfy a következő kategóriákban határozta meg:

1. Kapcsolati konfliktus, amelyben a felek a saját értékeiket, gondolataikat kívánják rákényszeríteni a másik félre.
2. Strukturális konfliktus, ahol a felek egymással ellentétes érdekű szervezeti egységek képviselőiben lépnek föl.
3. Információs konfliktus, ebben az esetben nincsen információ, vagy túl sok, ill. félreértelmezik azt.
4. Értékkonfliktus, ahol kérdéses, hogy az emberi kapcsolatban jelentkező problémákat milyen értékrend alapján kívánják megoldani.

¹² Friedrich Glasl: Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Verlag Freies Geistesleben, Stuttgart. 2004.

5. Érdekkonfliktus merül fel, ha az egyik fél saját szükségleteit a másik kárára próbálja biztosítani.¹³

A megoldatlan konfliktus egy véget nem érő körforgásnak is tekinthető. A konfliktus ciklikus természetű metaforája úgy is leírható, mint egy kerék vagy kör. Ez azt mutatja meg, hogy a különböző darabok vagy küllők hogyan jönnek össze, amelyeken a konfliktus "pörög". Ahhoz, hogy egy közvetítő segíthessen a feleknek, meg kell értenie, hogyan alakulhatnak ki a viták és konfliktusok. A különböző "kerék küllők" bemutatják a közreműködőket, hogy konfliktusok érthetőbbé váljanak. Az eredeti konfliktus kör vagy kerék megalkotója Christopher Moore volt 1986-ban. Moore konfliktuskörképe a viták lehetséges okait és együttműködés irányait vázolta fel. A nyolc tényezőt, amely konfliktusok kialakulásához vezethet, a következőképpen határozta: 1. történelem és kapcsolatok, 2. információ, 3. eljárások, 4. hatalom és befolyás, 5. strukturális tényezők, 6. meggyőződések, értékek, hozzáállások, 7. kommunikációk, 8. érzelmek.¹⁴

Mayer konfliktusköre öt fő közreműködőre szűkítette a kiváltó okokat, amelyek az 1. érzelmek, 2. struktúra, 3. kommunikáció, 4. történelem és 5. értékek. A keréken belül a kommunikáció nyilvánvalóan magában foglalja a nonverbális jelzéseket és elemeket, azonban nem korlátozódik pusztán a kommunikáció szepterére, mivel a nonverbális kommunikáció szintén jelentős szerepet játszhat az érzelmek, a struktúra, a történelem és az értékek szintjén egyaránt.¹⁵

A konfliktuskerék harmadik fajta verzióját Furlong készítette, hagyatkozva a Moore és Mayer által lefektetett elképzelésekre. Furlong megváltoztatta az elnevezést "kerék"-ről "kör"-re, valamint hat konfliktus kialakulásában közreműködő tényezőt határozott, úgy mint 1. értékek, 2. adatok, 3. érdekek, 4. struktúra, 5. külső/hangulatok és 6. kapcsolatok.¹⁶

II.2. A konfliktusok típusai

A konfliktusok több szempont alapján tipizálhatóak, ezek a konfliktus szintje szerint belső, intrapszichés konfliktusok- vagy interperszonális konfliktusok, szereplői alapján társas környezetben belüli vagy kívüli személyek konfliktusai, intenzitása lehet verbális vagy fizikai, érvényessége látszat vagy központi, ténylegessége valódi vagy vélt, hatása konstruktív vagy

¹³ Sasfy György Zoltán: Konfliktuskezelés, stresszkezelés. Dialóg Campus, Budapest 2018. 20-26. o.

¹⁴ Moore, C. W.: The mediation process: Practical strategies for resolving conflict (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass. 100. o. 2014.

¹⁵ Mayer, B. (2000). The dynamics of conflict resolution: A practitioner's guide. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

¹⁶ Furlong, G. T.: The conflict resolution toolbox: Models and maps for analyzing, diagnosing, and resolving conflict. Ontario, CA: Wiley & Sons. 2005.

destruktív.¹⁷ Fontos megjegyezni, hogy a konfliktusok típusainak meghatározása egyáltalán nem egységes. Az imént bemutatottól eltérő másik lehetséges felosztás a következő: a konfliktusok megjelenésének helye szerint, a következményeik alapján, a kiváltott hatások időbeli lezajlása szerint, az intenzitásuk, illetve fokozatuk szerint, a kimenetelük szerint, a csoportok közötti kapcsolat típusa alapján, a kiváltó okok szerint, a megnyilvánulásuk szerint, a résztvevők önmagukhoz, illetve egymáshoz való viszonyulásuk tükrében, a bekövetkezésük indokoltsága és a konfliktusban résztvevők száma szerint.¹⁸

A Columbia Egyetem volt szociálpszichológus és a konfliktusmegoldás kutató professzora, Morton Deutsch, akit a konfliktusmegoldás egyik alapító atyjának is tartanak, a “Konfliktusok feloldása” című művében a konfliktusok negatív és pozitív jellemzőit és hatásait vizsgálta. Álláspontja szerint a konfliktusokat nem megszüntetni kell, hanem a fejlődés lehetőségeként felfogni. Meghatározása alapján a konfliktusok lehetnek konstruktívak, tehát építő jellegűek és destruktívak, mikor a felek a konfliktusban vesztesnek érzik magukat. Az előbbi változat szerint a felek viselkedése az elérhető közös, konstruktív konfliktuskezelésre irányul. A vitás felek önmagukban is igyekeznek maximalizálni a saját fejlődésükre irányuló eredményességet. Tisztelik egymást, és elismerik a másik fél elégedettségre irányuló törekvését is. Megoldást akarnak találni a konfliktusra, és fontosnak tartják a másik féllel való kapcsolatukat. Törekednek arra, hogy minden érintett résztvevő, nyertesként szálljon ki a konfliktusból.

Destruktívan kezelik a felek a konfliktust abban az esetben, ha inkább a másik fél legyőzésére vagy az azon vett elégtételre vágynak, ahelyett hogy az elérhető legoptimálisabb, közös megoldást céloznák. A saját érdekeik maximális érvényesítésére koncentrálnak, és nem arra, hogy ők maguk hogyan fejlődhetnének a konfliktus megoldásával, mit tanulhatnának belőle, miként kerülhetnék el legközelebb. Arra törekszenek, hogy a másik fél veszítsen, és ők nyerjenek.¹⁹

A konfliktus alapját képező ellentét tartalmát veszi alapul az egyik legismertebb, az alternatív vitarendezésen túl a konfliktuskezelési tréningeken is rendszerint alkalmazott tipizálás. E szerint létezik kapcsolati konfliktus, amelynek lényege, hogy a felek a saját

¹⁷ Csemáné dr. Váradi Erika – Gilányi Eszter (2011): Alternatív vitarendezés. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest. Elérhető: www.tankonyvtar.hu/hu/tamop425/0049_23_alternativ_vitarendezes/4873/index.html.

¹⁸ lásd Németh Zsolt: A konfliktuspedagógia elméleti és gyakorlati háttere a testnevelő tanárok munkájában. Pécs, PTE TTK Sporttudományi és Testnevelési Intézet. 2015. 28. o., továbbá Sasfy György Zoltán: Konfliktuskezelés, stresszkezelés. Dialóg Campus, Budapest 2018. 24. o.

¹⁹ Deutsch, Morton: The Resolution of Conflict, Constructive and Destructive Processes. Yale University Press, New Haven. 1973.
<https://doi.org/10.1177/000276427301700206>

értékeiket, gondolataikat kívánják rákényszeríteni a másik félre. Mindez erős érzelmekkel, a másik fél meg nem értéséből adódó kommunikációs zavarokkal járhat együtt. Másodikként a tipizálásban az értékkonfliktust különítik el, az értékkonfliktus gyökerei abban keresendők, hogy az emberi kapcsolatokban jelentkező problémákat milyen értékrend alapján kívánják megoldani. Ez eredhet a felek eltérő életfelfogásából, vallásos vagy nem vallásos voltából.

Harmadikként az ún. strukturális konfliktusok elsősorban azért keletkeznek, mert a felek egymással ellentétes érdekű szervezeti egységek képviselőiben lépnek fel. Döntési lehetőségek eltérő skálája, hatásköri különbözőségek, anyagi erőforrások paraméterei egyaránt eredményezhetnek ellentéteket az egyes egységek dolgozói között. Negyedik típusként az információs konfliktusok abból adódnak, hogy egyáltalán nincs, vagy túl sok az információ, de az is lehet, hogy a felek rosszul, vagy tévesen értelmezik azt. Végezetül ún. érdekkonfliktus jön létre, ha az egyik fél saját szükségleteit, igényét a másik terhére, kárára próbálja biztosítani. Ez abból is eredhet, hogy köztük tényleges ellentét van, de előfordulhat, hogy csak a felek gondolják úgy, hogy érdekeik ellentétben állnak egymással.”²⁰ Érdekes még szót ejtenünk Friedrich Glasl tipológiájáról, aki a konfliktusokat a következő öt típusba sorolja, elosztási konfliktus, célkonfliktus, megítélési konfliktus, kapcsolati konfliktus, szerepkonfliktus.²¹ Általában elmondható, hogy hasonlóan a konfliktusok okaihoz, annak típusaiból is több jelenik meg egy-egy szituációban. Az alternatív vitarendezésben az, hogy milyen konfliktuskezelési technikát alkalmaznak a mediátorok, nagymértékben függ attól, hogy milyen konfliktustípusról van szó, ezért fontos a szakembereknek, hogy tisztában legyenek az imént bemutatott változatokkal így azokat minél előbb azonosítani tudják, a viták békés rendezését elősegítve.

II.3. A konfliktusok kezelése

Miután áttekintettem a konfliktusok definícióját, a lehetséges negatív és pozitív következményeiket, meghatároztam a konfliktusok kialakulásának esetleges okait, valamint tipizáltam őket, rátérek a konfliktusok kezelési, megoldási módozataira. A szakirodalom szerint többféle konfliktusmegoldási stratégiát, megközelítést különböztetünk meg, amelyeket az alábbi csoportokba sorolhatjuk: elkerülés, engedékenység, erőszakosság, kompromisszum, problémamegoldó együttműködés. Az elkerülés egy olyan hozzáállás, amikor az egyik fél érzékeli ugyan a konfliktust, mégis visszahúzódik vagy halogatja a konfrontációt. Az ilyen

²⁰ Csemáné dr. Váradi Erika – Gilányi Eszter (2011): Alternatív vitarendezés. Budapest, Nemzeti Tankönyvkiadó.

www.tankonyvvar.hu/hu/tartalom/tamop425/0049_23_alternativ_vitarendezes/4873/index.html

²¹ Friedrich Glasl: Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Haupt, Bern 9. A. 2009.

esetekben a konfliktuskerülés passzív és nem együttműködő, kooperációra törekvő magatartásként jelenik meg. Az elkerülésnek pozitív kimenetele is lehet, ilyen például a nemzetközi szinten mikor egy politikai vagy diplomáciai megoldásra van szükség. Célszerű lehet elkerülni a konfliktust, ha a dolog kimenetele nem fontos számunkra, vagy ha egy későbbi időpontban, egy másik stratégiával szeretnénk próbálkozni. Az elkerüléshez hasonló passzív magatartást tanusít a konfliktusban, aki az engedékenységet felhasználva, feladja a maga igényeit és vágyait, meghátrálva alkalmazkodik a másik vitában szereplő fél elvárásaihoz. Bizonyos esetekben ez a fajta megoldás is célszerű és kifizetődő lehet, különösen akkor, ha a másik fél túlságosan erős, és ezt a hatalmi különbséget érvényesíteni is akarja, vagy ha a partnerek közti jó viszony megőrzése fontosabb, mint a szóban forgó kérdés kimenetele.

Az erőszakosság, a várt eredmények kieroszakolása, egy agresszív konfliktusmegoldási mód. Ilyenkor az egyik fél úgy próbálja meg elérni a célját, hogy nem veszi figyelembe a másik érdekeit, értékeit. Ezt abban az esetben teszi meg, ha jelentősen több ereje vagy hatalma van, mint a partnerének. Gyors és látványos viselkedés, de az a veszélye, hogy sokáig megbántottság marad utána. Kompromisszum esetén mindkét fél nyer és veszít egyszerre a konfliktusmegoldásban. Ilyenkor mindkét fél részlegesen elégedett és részlegesen elégedetlen a kimenettel. A kompromisszum jól működik, ha egyenlő erejű partnerekről van szó, akik egymást kölcsönösen kizáró célokat akarnak elérni. A megoldás azonban gyakran nem váltja be a hozzá fűzött reményeket. Problémamegoldó együttműködés, mikor mindkét fél azon dolgozik, hogy kölcsönösen kielégítő megoldást találjanak. Ez azt is feltételezi, hogy mindkét fél azt szeretné, hogy megtalálják mindkettőjük érdekeit, és olyan alternatívákat találjanak, melyek mindkettőjük igényeinek megfelelnek. Az együttműködési stratégia célja, hogy a konfliktusból két nyertes kerüljön ki. Ezt a hozzáállást elvszerű egyezkedésnek is nevezzük. Az egyezkedés művészete az, mikor úgy érünk el megegyezést, hogy nem kell beadnunk a derekunkat és nem kell lefaragnunk igényeinkből.²²

A szervezeti, vállalati-céges kultúrák változásával párhuzamosan fejlődtek a hozzájuk tartozó problémamegoldó protokollok is. A szervezeti kultúrákban hosszú évtizedeken át a versengő tárgyalástechnika jelentette a vitarendezés megoldási módját. Az individuális beállítottságú, kapitalista piacgazdaságra épülő nyugati kultúra meghatározó eleme a versengés.

Pallai Katalin megközelítésében a versengő tárgyalástechnika szerint a vitázók figyelme legfőképpen arra összpontosul, hogy saját nézőpontjukat minél jobban, minél pontosabban

²² Janowszky Sándor – Nagyné Janowszky Krisztina: Mediáció: egy újszerű és ésszerű konfliktuskezelési eszköz 241. o.

megfogalmazzák. Amikor a másik felet hallgatja a vitatkozó, ahelyett, hogy az ő nézőpontját próbálná befogadni, arra koncentrál, hogy miként tudná megdönteni a másik érveit és megvédeni a saját álláspontját. Mivel a sikert a vitázó általában abban méri, hogy kiinduló álláspontja mennyiben győzött, figyelme alapvetően taktikai, és nem nyitott, befogadó a másik fél felé. Ezt a stratégiát nevezik pozíció alapú versengésnek. A pozíció azt az álláspontot jelenti, amit a vitatkozó, vagy tárgyaló kialakított, és amiért harcol. A versengés tárgya a saját pozíció védelme és mind nagyobb mértékű elfogadtatása. Ez azt jelenti, hogy alapvetően kevés esélyt ad az álláspontok közelítésére, a felek tudásának, bölcsességének megosztására miáltal a párbeszéd új, jobb megoldásokat eredményezhetne. Hasonló a helyzet az üzleti és érdekvitákban is. Amennyiben csak a saját álláspontunkra, pozíciónkra koncentrálunk, és azért küzdünk, hogy azt védelmezzük, lehetséges, hogy nagyobb részt hozunk el a felosztható haszonból, de csekély eséllyel tudjuk csak bővíteni a felosztható javakat. A tárgyalás tudománya – például az egyetemeken oktatott tárgyalási ismeretek – is nagyon sokáig erre a versengő felfogásra épült. A versengő tárgyalás célja tehát a saját érdek minél eredményesebb érvényesítése a másik fél érdekeivel szemben. Célja a győzelem, ami a tárgyalás tárgyát jelentő előnyök minél nagyobb hányadának a megszerzését jelenti. Az amerikaiak találónan ezt úgy fogalmazták meg, hogy a cél a „torta” minél nagyobb szeletének megszerzése. Roger Fischer és William Ury 1981-ben megjelent, azóta több millió példányban kinyomtatott és több mint 30 nyelvre lefordított könyve, a *Getting to Yes*²³ a tárgyalástechnika és konfliktuskezelés egyik alaplátváé vált azáltal, hogy nagyon tiszta és közérthető formában fejtett ki egy korszakalkotó gondolatot. Ahogyan már említettem, a tárgyalástechnika oktatása korábban arra koncentrált, hogy milyen tanácsot lehet adni az egyik félnek ahhoz, hogy a legnagyobb részt szerezhesse meg a „tortából”, tehát a tárgyalás tárgyát képező javakból. Korszakalkotó művükben a szerzők amellet érveltek, hogy mindenkinek kifizetődőbb megoldást eredményez, ha a javak felosztása előtt inkább azon gondolkodnak el közösen a felek, hogy mi a legjobb mindenki számára legjobb opció, vagyis hogyan bővíthetők az „asztalon fekvő javak”. Gondoljunk bele, amennyiben jobb megoldás születik, ami több értéket tartalmaz, többet oszthatnak szét és akár mindenki jobban járhat. A könyv által részletesen bemutatott együttműködő tárgyalás módszere - amit a könyvben eredetileg a „principled negotiation”, ami leginkább elvszerű tárgyalásként

²³ Fisher, Roger - Ury, William: *Getting to Yes: negotiating Agreement Without Giving In*. New York: Penguin Books. 1981.

fordítható - paradigmaváltást jelentett a korábban egyeduralkodó versengő tárgyalási megközelítésekhez képest. Ezen a gondolati alapon született meg a Harvard módszer.²⁴

A Project on Negotiation (PON) a Harvard Egyetemen alapított interdiszciplináris központ 1983-ben jött létre. A Központ alapítói azt tűzték ki célul, hogy folytatva a Getting to Yes gondolatát részletesen kidolgozzák a békés és együttműködő tárgyalás, problémamegoldás és konfliktuskezelés módszereit és eszközeit.²⁵ A nagyszabású projektben résztvevő szakértőket az a meggyőződés hajtotta, hogy a véleményeltérések kezelésére biztosan van jobb módszer, mint a versengés és a harc, vagy a taktikai küzdelem. Az aktuális gyakorlatban ugyanis a szakértők feladata az volt, hogy ügyfeleiknek olyan támogatást adjanak, amivel jobban tudják saját érdekeiket más érintettekkel szemben érvényesíteni. Korszakalkotó fordulat volt, hogy a PON alapítóinak, tovább építve a Getting to Yes gondolatmenetét, sikerült megváltoztatni az alapkérdést. Ők azt a kérdést tették fel, hogy milyen tanácsot lehet a feleknek közösen adni annak érdekében, hogy a legjobb megoldás szülessen. Ebben a relációban a legjobb megoldást már nem az egyik fél szempontjából értelmezték, hanem a folyamat során megteremthető előnyök maximumaként, vagyis a legjobb, az összességében legjobb megoldást jelentette. Ez a fordulat indította el az immár évtizedes folyamatot, amelynek során az együttműködő, integratív tárgyalás technikáit a legkülönbözőbb tárgyalási helyzetekre részletesen kidolgozták. A fordulat lényege tehát az, hogy a hangsúly az egyik félre koncentráló taktikáról az előnyöket maximalizáló stratégiára került át. A tárgyalások során pedig – az ügyfél felé elkötelezett tanácsadók mellett – megjelent egy új szereplő: a felek tárgyalását segítő, pártatlan facilitátor. A facilitátor már nem az egyik vagy másik ügyfélhez kötődik, hanem az értékteremtés és a korrekt megoldások irányában elkötelezett. Így pártatlanul igyekszik segíteni a feleket, hogy a mindenki számára legjobb megoldást találják meg.

Összegezve a leírtakat versengő és az együttműködő tárgyalási technikák közötti lényeges különbség tehát az, hogy az együttműködő megközelítésben, még mielőtt a javak elosztásáról tárgyalnának a felek, első vagy nulladik lépésként megpróbálják egymás nézeteit és érdekeit feltárni és megérteni, azért, hogy olyan megoldást találjanak, ami mindkettőjük érdekeinek a legjobban megfelel. Azért nevezzük együttműködőnek ezt a folyamatot, mert a felosztás előtt van egy úgynevezett feltáró fázis, amiben a felek együttműködve, közösen keresik a lehető legjobb megoldást. Integratív tárgyalásnak is hívják a módszert, mert a tárgyalók azért

²⁴ Pallai Katalin (2010): Kooperatív tárgyalás és konfliktuskezelés jegyzet/gyakorlati segédlet. Budapesti Corvinus Egyetem. <http://www.pallai.hu/wp-content/uploads/2010/11/Pallai-Kooperat%C3%ADv-t%C3%A1rgyal%C3%A1s-%C3%A9s-konfliktuskezel%C3%A9s.pdf>

²⁵ <https://www.pon.harvard.edu/>, <https://www.pon.harvard.edu/tag/the-harvard-negotiation-project/>

próbálják egymás álláspontjait és helyzetét mélyebben megérteni, hogy a kezdőpozíciók mögé tekintve, az azokat befolyásoló érdekeket és szükségleteket mérlegelni és integrálni tudják a megoldáskeresésbe és megegyezésbe. Ennek megfelelően nem az elosztási kompromisszum lesz a cél, hanem a közös problémamegoldás és az együttműködésen keresztül elérhető optimális opció megtalálása, és az abból származó előnyök igazságos felosztása. Az együttműködés a legjobb megoldás megkeresésére irányul. Ezután természetesen ebben a megközelítésben is fel kell osztani a javakat, korrekt, igazságos módon. A cél így nemcsak a legnagyobb összeredmény elérése, hanem az igazságos eredmény elérése is egyben. A korrekt eredmény elérését az a meggyőződés vezeti, hogy a felek érdekeit tisztességes módon figyelembe vevő megoldásnak van a legnagyobb esélye arra, hogy stabil, fenntartható helyzetet teremtsen.²⁶

II.4. Konfliktuskezelés és az alternatív vitarendezés

Az alternatív vitarendezés (Alternativ Dispute Resolution, ADR) egy gyűjtőfogalom, ami az igazságszolgáltatási rendszerrel párhuzamosan működő azon módszereket foglalja magában, amelyek célja a jogviták megoldása. Legfontosabb jellemzője, hogy az érintetteket olyan helyzetbe hozza, amelyben adottak a feltételek arra, hogy saját maguk próbálják meg rendezni a köztük lévő vitás helyzetet, és olyan megoldást találjanak, amely mindkettőjük számára elfogadható. Az alternatív vitarendezés abban is különbözik a hagyományos peres eljárásoktól, hogy a felek érdekeit és igényeit figyelembe véve igyekeznek lezárni a vitákat, ami növeli a résztvevők bizalmát a vitarendezési folyamatban. Az alternatív vitarendezési módszerek leggyakrabban egy pártatlan és a vitában álló felek által választott vagy legalábbis általuk kölcsönösen elfogadott személy vagy testület közreműködésével működnek.²⁷

Az alternatív vitarendezés használata mind az igazságszolgáltatási rendszer, mind a konfliktusban álló felek számára előnyökkel járhat. A kapcsolódó eljárások általában kevésbé formális, kevésbé költséges és kevésbé időigényes folyamatot jelentenek, mint egy peres eljárás és tárgyalás. Az alternatív vitarendezés alkalmasabb lehet a többoldalú viták esetében. Az eljárás bizalmasabb és kevésbé stresszes, mint a hagyományos bírósági procedúra. Az alternatív vitarendezési eljárásokban a felek fontos szerepet játszanak saját vitáik rendezésében, ami gyakran kreatívabb megoldásokhoz, tartósabb eredményekhez, nagyobb elégedettséghez és jobb kapcsolatokhoz vezet. Az alternatív vitarendezésnek lehetővé kell tennie a konfliktusok

²⁶ Pallai Katalin (2010): Kooperatív tárgyalás és konfliktuskezelés jegyzet/gyakorlati segédlet. Budapesti Corvinus Egyetem. <http://www.pallai.hu/wp-content/uploads/2010/11/Pallai-Kooperat%C3%ADv-t%C3%A1rgyal%C3%A1s-%C3%A9s-konfliktuskezel%C3%A9s.pdf>

²⁷ <https://arsboni.hu/eleg-legyen-a-vitabol-avagy-az-alternativ-vitarendezes-elonyei/>

teljesebb körű rendezését, míg a bírósági eljárásokban a felek konkrét követelésekhez vannak kötve. Ebből adódóan alaposabban oldhatja meg a vitákat, mivel a konfliktus kialakulásának okait kezeli, ellentétben a demokratikus államok hagyományos igazságszolgáltatási rendszereivel, amelyekben a jogállamiság szabályai uralkodnak, ennek köszönhetően csak a tünetekkel foglalkoznak. Az alternatív vitarendezési eljárások hosszú távú és stabilabb, kreatívabb, továbbá valamennyi érdekelt számára kielégítőbb konfliktus megoldásokkal végződhetnek, eredményezhetnek.

A számos előnyük mellett természetesen negatív jellemzőkkel is bírhatnak. A nagyvállalatok és a közműszolgáltatók befolyási ereje hátrányosabb pozícióba szoríthatja a vitában szemben álló fogyasztót, bár ez a megállapítás ugyanúgy igaz lehet egy peres eljárásra. A felek bizonyos eljárási jogainak nem megfelelő védelme, például a jogi tanácsadáshoz való jog vagy a fellebbezés jogának esetében. A gyengébb pozíciójú fél számára a jogi védelem nem biztosított, ha az egyezséget kikényszerítik. A technológiának köszönhető online vitarendezés azonosítatlan online döntéshozók által kikényszerített megoldásokhoz vezethetnek, amellyel a felek nehezebben tudnak azonosulni. Az is előfordulhat, hogy a közreműködő személy vagy testület esetleges túlzott szerepétől, vagy a felek jóhiszeműségétől függhet az információátadás és az átadott információ igazságtartalma.²⁸

A bíróságon kívüli vitarendezésnek két történelmi típusa ismert, ezek a jogviták hivatalos bírósági eljáráson kívüli rendezésének módszerei (peren kívüli eljárások), valamint a hivatalos igazságszolgáltatási mechanizmusokhoz kapcsolódó vagy azoktól függő informális módszerek (bírósági eljárásokkal kapcsolatos alternatív vitarendezés - bíróságok által lefolytatott vagy a bíróság által harmadik félre bízott eljárások). Az alternatív vitarendezés tehát magában foglalja az informális bírósági eljárásokat, az informális közvetítői eljárásokat, a formális bírósági eljárásokat és a formális közvetítést egyaránt. A szakirodalom az alternatív vitarendezés alábbi négy fő formáját különbözteti meg, ezek az egyeztetés vagy tárgyalás (negotiation), a békéltetés (conciliation), a közvetítés (mediation), valamint a döntőbíráskodás (arbitration, vagy umpiring).²⁹

²⁸https://www.encj.eu/images/stories/pdf/workinggroups/encj_report_adr_2016_2017_adopted_ga_paris.pdf, https://www.blaney.com/sites/default/files/other/adr_advantages.pdf, valamint https://www.parlament.hu/documents/10181/1789217/Infojegyzet_2019_52_alternativ_vitarendezes.pdf/df08e1cc-12be-44b1-5a02-234166fa4357?t=1575367927529

²⁹ Krémer András, Pallai Katalin: Alternatív vitarendezési módszerek a települési és közösségi konfliktusok kezeléséhez. In: Krémer András, Pallai Katalin: Konfliktuskezelés, Bajnok Andrea: Protokoll, etikett. Polgármester Akadémia. Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége. Budapest, 2010. 15-16. o. http://www.pallai.hu/wp-content/uploads/2010/11/2009_Frjes_krmer_Pallai-book.pdf

A tárgyalás (negotiation) egy önkéntes és teljesen informális egyezkedés a konfliktus rendezésének céljából, amely során a folyamat végig a vitás felek irányítása alatt áll. Ez a legkönnyebben elérhető vitarendezési mód, ezért nem véletlen, hogy ez tekinthető a viták rendezésének elsőszámú megoldási formájának a világon, amihez az emberek legszívesebben fordulnak első lépésként.³⁰

A választottbíráskodás a hagyományos állami igazságszolgáltatáshoz legközelebb álló és a közvetítés mellett a leggyakoribb harmadik fél segítségét is igénybe vevő alternatív vitarendezési módszer. A választottbírók olyan magánbírók, amelyekhez a vitában álló felek önként fordulnak. Ezek lehetnek egy adott vita megoldására létrejött eseti bíróságok vagy állandó bíróságok, amik törvényileg vannak szabályozva. A folyamat során a felek választják ki az általuk szakmailag legjobban elismert bíróságot vagy bírót, ezzel növelve a döntés elfogadottságának esélyét. A bírók a jogszabályok mellett az adott választottbírók szabályait, illetve az ügy egyéb, például üzleti szempontjait is figyelembe veszik. A választottbírók ítéletének hatálya megegyezik egy jogerős bírósági ítélettel.³¹

A területi gazdasági kamarák mellett működő békéltető testületek a fogyasztói jogviták gyors, hatékony és olcsó megoldását segítik elő. Legfőbb céljuk, hogy a fogyasztók, illetve az eladók vagy szolgáltatók között egyezséget alakítsanak ki. A testületben a fogyasztók és a gazdasági kamarák érdekképviselőivel megbízott szervezetek azonos számú tagot delegálnak, illetve egy független személyt is bevonnak. Az eljárást a fogyasztó kezdeményezheti, amennyiben az eladó, illetve szolgáltató panaszkezelési módszere sikertelen volt. A békéltető testület döntése csak egy ajánlás, kivéve, ha a részt vevő felek előzetesen beleegyeztek annak kötelező érvényébe. A békéltető testületi eljárás vagy döntés nem zárja ki a bírósághoz fordulást a fogyasztó részéről.³²

A közvetítés vagy mediáció során a feleket már egy olyan közvetítő vagy mediátor segíti a felmerült konfliktus rendezésében, akinek személyében a vitába állók egyetértenek. A közvetítő vagy mediátor elsődleges feladata, hogy egy megfelelő felépítésű és a felekhez alkalmazkodó vitakörnyezetet teremtsen és tisztázza a jog vagy érdekvita alapjait, természetét, segítse a felek közti konszenzus megszületését, mely magába foglalja a felek közös érdekeinek feltárását, és a kialakuló egyezség egyes lehetséges pontjainak meghatározását, megerősítését és visszaigazolását. A mediáció – mely manapság szervesen beépül az európai joggyakorlatba –

³⁰ https://www.law.cornell.edu/wex/alternative_dispute_resolution

³¹ https://www.parlament.hu/documents/10181/1789217/Infojegyzet_2019_52_alternativ_vitarendezes.pdf/df08e1cc-12be-44b1-5a02-234166fa4357?t=1575367927529

³² <https://mkik.hu/valasztottbirosag>

konszenzusra törekszik, célja a mindkét fél számára legkisebb veszteséggel járó közös megoldás megtalálása.³³

A disszertáció témáját tekintve elsősorban a mediáció és a nonverbális kommunikáció kérdésköreit helyezem vizsgálataim tárgyának középpontjába. A mediáció a hagyományos vitarendezési módszerek alternatívájaként vált népszerűvé, különösen a jogi rendszerben. Mint olyan folyamat, ahol egy semleges harmadik fél lehetővé teszi a kommunikációt és tárgyalásokat a vitázó felek között, a mediáció számos előnyt kínál az ellentétes megközelítésekkel szemben. Gyakran gyorsabb, kevésbé költséges és kevésbé stresszes minden érintett számára, és magasabb a megelégedettségi és a sikeres megoldási aránya. A dolgozatban a mediáció bemutatásán keresztül szeretném szemléltetni a non-verbális kommunikáció jelentőségét a konfliktusok, vitás helyzetek megoldásában. Erre figyelemmel áttekintem a mediáció alapvető jellemzőit, a vonatkozó fogalom meghatározásokat és szakirodalmat, majd bemutatja az alternatív vitarendezés, kiemelten a mediáció fejlődéstörténetét nemzetközi és magyar viszonylatban. Utóbbi esetében a hatályos jogszabályi környezet is górcső alá kerül. Ezt követően a cél a nonverbális kommunikáció bemutatása, történeti fejlődésének elemzése, előnyeinek és korlátjainak, valamint hatásainak vizsgálata az alternatív vitarendezési eljárások, elsősorban a mediáció tükrében.

„A mediáció együttműködő, a másik fél bevonására építő, konszenzuális eredménnyel záruló, harmadik semleges fél bevonását igénylő strukturált, de nem formalizált folyamat.”³⁴ Speciális konfliktuskezelési módszer, melynek lényege: a felek vitájában, a felek közös beleegyezésével, egy semleges harmadik fél, a mediátor segít, közvetít a felek konszenzusán alapuló döntésének létrehozásában.³⁵

A mediáció céljaként meghatározzák a felek között a kommunikáció elősegítését, a felek között a bizalom kialakulásának, megerősödésének támogatását, a felek közötti kapcsolat építését, a pozicionális tárgyalást érdek alapú tárgyalássá történő átalakítását, a versengésből együttműködés formálását, a konfliktus mögött rejlő érdekek, szükségletek feltárását, a felek tárgyalási stílusának megváltoztatását.³⁶

A mediációt a történelem során mondhatni valamennyi korban és kultúrában arra használták és használják, hogy segítse az embereket, akiknek változatos típusú konfliktusa, vitája van egymással. A közvetítés olyan konfliktusmegoldási eljárás, amelyben egy harmadik fél, a

³³ <https://bpujgyvedikamara.hu/per-nelkul/mediacio-polgari-ugyekben/>

³⁴ Kertész Tibor: Mediáció a gyakorlatban. Bíbor Kiadó, Miskolc 2010.

³⁵ Janowszky Sándor – Nagyné Janowszky Krisztina: Mediáció: Egy újszerű és ésszerű konfliktuskezelési eszköz. Új-Pedagógiai Szemle. 2012/7-8.

³⁶ Kertész Tibor: Mediáció a gyakorlatban. Bíbor Kiadó, Miskolc 2010.

közvetítő egy semleges személyként vesz részt és segíti a feleket a tárgyalásokban, de nem rendelkezik hatáskörrel arra, hogy a konfliktusokat megoldja, vagy hogy a felekre nézve kötelező érvényű döntéseket hozzon.³⁷

A mediátor egy segítő, aki a vitázó, konfliktusban levő feleket összehozza, hogy megosszák egymással az eltérő nézőpontjaikat és megpróbál segíteni nekik, hogy egy a felek számára kölcsönösen kedvező megoldást, vagy értelmezést találjanak.³⁸

A mediátorok strukturált eljárási keretben különböző eszközöket és kommunikációs készségeket alkalmaznak annak érdekében, hogy elősegítsék a felek közötti hatékony párbeszéd kialakulását. E készségek tudatos használata nem csupán a kommunikáció gördülékenységét segíti, hanem hozzájárul ahhoz is, hogy a felek maguk is elsajátítsák az együttműködő, problémamegoldó kommunikáció alapjait. E körben kiemelt jelentőséggel bír a nonverbális kommunikáció, amely a verbális közlésen túl minden olyan jelrendszert magában foglal, amely az üzenet tartalmát kíséri vagy kiegészíti. Ide tartoznak a dinamikus elemek – így különösen a gesztusok, arckifejezések, testtartás és tekintet –, valamint a statikus, környezeti tényezők, mint például a megjelenés, a térhasználat, a tárgyi környezet elrendezése és az interakció fizikai kontextusa. A következő részben bemutatom a közvetítés globális és magyarországi történetét, amelyből kiderül, hogy a történelem során milyen szerepet játszott a közvetítő a vitás felek közötti konfliktusok megoldásában.

III. Az alternatív vitarendezés és a mediáció megjelenése, története

Az alábbiakban ismertetem a közvetítés globális és magyarországi történetét, amelyből kiderül, hogy a történelem során milyen szerepet játszott a közvetítő a vitás felek közötti konfliktusok megoldásában. Elsődleges cél egy történelmi ív alapján szemléltetni, hogy az egyes országokban miként és mikortól alkalmazták az alternatív vitarendezést, kiemelten a mediáció intézményét. Annak ellenére, hogy a mediáció vagy közvetítés kérdésköre sokunk számára egy új, alternatív vitarendezési módszerként jelenik meg, a mediáció és az ezzel

³⁷ Moore, C. W.: *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass. p. 9. 2014.

³⁸ Boulle, L. J., Colatrella, M. T., Jr., & Picchioni, A. P.: *Mediation: Skills and techniques*. New York: LexisNexis. 2008.; Deutsch, M.: *The resolution of conflict*. New Haven CT: Yale University Press. 1973.; Bush, R. A. B., & Folger, J. P.: *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass. 1994.; Macfarlane, J. (Ed.): *Dispute resolution: readings and case studies*. Toronto: Emond Montgomery Publications 2003.; Moore, C. W.: *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (4th ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass. 2014.

rokonságot mutató választottbíráskodás egyáltalán nem a XX.-XXI. század terméke.³⁹ Már az ókori társadalmakban is megtaláljuk az említett alternatív vitarendezési eljárások előképeit, amelyek szintén az emberek egymás közötti békés együttélését szolgálták. Indiában az ún. Panchayat rendszert alkalmazták. Ebben egy öt főből álló testület folytatott mediációt, arbitrációt, a közösségben felmerült panaszokkal kapcsolatban, a közvetítést általában egy magasabb státuszú és az adott település lakosai körében elismert személy vezette. A Pancha az a feddhetetlen, erélyes és jellemes személy, akit a helyiek elfogulatlanak tartanak, akit faluvezetőnek, ún. Sarpanch neveznek, és akit a helyiek több kasztjából néhány azonos karakterű vagy káderrel rendelkező személy támogatott. Az egyének és családok közötti vitát a Panchayat tárgyalta, az általa hozott döntést a vitatkozók ellentmondás nélkül elfogadták. A panchayat által történő ilyen jogorvoslat fő célja a vitatkozók és a társadalom egészének jóléte volt. Hasonlóképpen két falu közötti vita esetén a vitát mindkét falu számára elfogadható személyekből álló közvetítő testület rendezte, és a közvetítés során született döntést mindkét település népe elfogadta.⁴⁰

A buddhista területeken a konfliktusok békés rendezésében hagyományosan a kolostorlakók, különösen a szerzetesek töltötték be közvetítő szerepet. E gyakorlat szorosan összefügg a buddhista filozófia alapvető értékeivel, így a harmónia, az együttérzés (karuna) és az erőszakmentesség (ahimsza) elvével. A szerzetesek közvetítői tevékenysége nem pusztán technikai értelemben vett mediáció volt, hanem egyfajta morális és spirituális iránymutatás is, amelynek célja nem csupán a konkrét vita lezárása, hanem a felek közötti kapcsolat helyreállítása és a belső egyensúly megteremtése volt. A buddhista mediáció sajátossága, hogy a hangsúlyt nem a jogi pozíciók ütköztetésére, hanem az érzelmi állapotok, szükségletek és szenvedésforrások feltárására helyezi. Ennek megfelelően a közvetítő szerepe inkább facilitatori és tanítói jellegű, amely a felek önreflexióját és egymás nézőpontjának megértését ösztönzi. Christopher Moore is rámutat arra, hogy ezek a tradicionális közvetítési formák a modern mediációs gyakorlat számára is fontos mintául szolgálnak, különösen a kapcsolatorientált, együttműködésre épülő megközelítések tekintetében.⁴¹

Kínában is találkozhatunk ezzel a módszerrel, amely több mint 2500 évvel ezelőttre nyúlik vissza. A létrejövő konfucianizmus és taoizmus egyaránt a harmóniára és az egyszerségre törekszik, ezzel párhuzamosan a felmerülő vitákat, konfliktusokat is egyezséggel próbálták

³⁹ Pokol Béla: A jog elkerülésének útjai. Mediáció, egyezségkötés, in Jogelméleti Szemle, 1. szám 2002.

⁴⁰ Dr. Laju P. Thomas: Dispute Resolution in Rural India. Journal of Legal Studies and Research Volume 2 Issue 5 96-118. o. <https://thelawbrigade.com/wp-content/uploads/2019/05/Laju.pdf>

⁴¹ Christopher Moore: The mediation process: practical strategies for resolving conflict. San Francisco: Jossey-Bass Publishers 1996.21. o.

rendezni.⁴² Az eljárás napjainkban is megtalálható Kínában, hiszen az egészségügyi rendszeren belüli konfliktus megoldások esetében az alternatív vitarendezés említett formája szinte teljes mértékben helyettesíti az igazságügyi apparátust. A mediátorok évente több mint 7 millió konfliktusban igyekeznek békés úton megoldást találni a felek sérelmeire. Rendkívül nagy hatásokkal tevékenykednek, mert statisztikák szerint ezeknek az eljárásoknak 90 %-a sikerrel végződik. Az ügyek bírói útra kerülését a felek kudarcként élik meg.⁴³ Hozzá kell tennünk, hogy a Keleti kultúrákban eltérő kontextusban jelenik meg a probléma és annak orvoslása is. Kínában a harmónia fenntartása sok vallási és filozófiai irányzatban megtalálható. Ez az elképzelés, harmóniára való törekvés hatja át az építészetet, a tárgyak térbeni elhelyezését, az öltözködést, az orvoslást, a harcművészeteket, és természetesen az emberi gondolkodást, az egyének viselkedését is. A kínai társadalmi rendet az udvarias viselkedés erkölcsi és szokásjogon alapuló szabályai, az ún. „li” és a rugalmasság, engedékenység, azaz a „jang” normái hatották át. Ez megkönnyítette a krízishelyzetek megelőzését, illetve megoldását. A konfliktusokhoz, krízisekhez való hozzáállás keleti mintáját nagyon jól szemlélteti, hogy a kínaiak hagyományosan ugyanazokat az írásjeleket használják a krízis és a lehetőség megjelölésére egyaránt.⁴⁴

Japánban az ügyvédek alacsony létszáma valószínűleg az országban jól működő mediációra is visszavezethető. A régmúltban a falu vezetőjének feladatai közé tartozott az érdekelletben álló felek kibékítése. Japánban a mediációs eljárások számos esetben még ma is zökkenőmentesebbek, mint a peres úton történő vitarendezési formák. Az országban napjainkban is szerves része a vállalati kultúrának a közvetítés, ahol a mediátorok ún. chukai sha teszik együttműködőbbé és virágzóbbá az üzleti kapcsolatokat.⁴⁵

A közvetítés gyökerei azonban nem csak az ókori kelet államaiban lelhetők fel, hiszen a történelmi források szerint a föníciai kereskedők is használták, majd Görögországban fejlődött tovább, ahol proxenetának nevezték a közvetítőt. Legtöbb írásos anyag az ókori Athénból maradt ránk, ahol a vitarendezésnek állami eljárásos és privát formáit ismerjük. A privát formában történő vitarendezés népszerűségnek örvendett, mivel az athéni Bírósági fórumoknak

⁴² Sáriné Dr. Simkó Ágnes (szerk.): A mediáció - A közvetítői tevékenység. Budapest: HVG-ORAC, 2006.

⁴³ Mengxiao Wang, Gordon G. Liu, Hanqing Zhao, Thomas Butt, Maorui Yang & Yujie Cui: The role of mediation in solving medical disputes in China. BMC Health Serv Res 20, 225 2020. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-5044-7>

⁴⁴ Németh Viktor: A mediáció, mint interperszonális problémamegoldó eszköz leírása és magyarázata a PTC tükrében. PhD értekezés, Budapesti Corvinus Egyetem Társadalmi Kommunikáció Doktori Iskola 2017. 50. o.

⁴⁵ 1 www.mediationadr.net/Conflict/InformationPublic-Meds/History.html

folyamatosan nagy ügyszámmal kellett dolgoznia, így rendkívül telítettek voltak. Ennek következtében az emberek igyekeztek az ügyeiket peres úton kívül elintézni, elsősorban gyorsasági szempontokat figyelembe véve. A szónok Démoszthenész egy beszédében hivatkozott az alternatív vitarendezést szabályozó jogra, amely szerint ha a felek között magánjogi szerződésekkel kapcsolatos vita van, és választottbírót kívánnak választani, jogszerűen választhatnak akit csak akarnak. Amennyiben közös megegyezéssel sikerült a választottbírót kiválasztaniuk, úgy annak döntéseihez tartják magukat. Nem fordulnak másik bíróhoz, vitás ügyeiket nem terjeszthetik másik bíróság elé, mivel a választottbírák ítéletei véglegesek.⁴⁶ Ezzel szemben vannak olyan feljegyzések, amelyek szerint az ügyek nem feltétlenül álltak meg a választottbírói szinten, mert bizonyos esetekben a felek felterjeszthették vitáikat és az addigi eljárási anyagokat a rendes bírói fórumokhoz, ahol a végső döntést kimondták. A rendelkezésünkre álló források alapján az oikosz, a tágabb értelemben vett család életével kapcsolatos minden kérdést választottbíráskodás alá vehetett. Általában a választottbírák célja az volt, hogy a szembenálló felek között megegyezés szülessen, mint a modern arbitrációban. Ha ezt a célt nem sikerült elérni, akkor ítéletükkel döntötték el a vitát. A választottbírói ítéletet eskü alatt kellett meghozni, ami úgy tűnik, elkerülhetetlen volt.⁴⁷

Arisztotelész a döntőbírói intézményét az istenekénél emberségesebb megoldásnak tartotta: “a döntőbíró a méltányosságot tartja szem előtt, és ezért találták fel az arbitrációs eljárást, hogy a méltányosság érvényesülhessen...”. Seneca szintén a döntőbíró komplexebb látásmódját helyezi előtérbe a törvényi alkalmazással szemben, mert abban benne foglaltatik az emberiség és könyörületesség.⁴⁸ A római jogban szintén fellelhetők az alternatív vitarendezési eljárások előfutárai. Justiniánus Digestája több helyen utal olyan közvetítői szerepkörökre, amelyek a felek közötti viták békés rendezését szolgálták. A római jogi gondolkodásban a konfliktusok feloldása nem kizárólag a formális bírói útra korlátozódott, hanem teret engedett olyan, rugalmasabb megoldásoknak is, amelyek a felek közötti megegyezést célozták. A közvetítő személyét Rómában többféle elnevezéssel illették – így például internuncius, intercessor, conciliator, interpres vagy mediator –, amelyek mind a köztes, összekötő és egyeztető szerepre utalnak. E terminológiai sokszínűség is jól tükrözi, hogy a mediációhoz hasonló funkciók nem egyetlen, egységes intézményként, hanem többféle társadalmi és jogi

⁴⁶ Dem. Contra Meidiam (21) 94: Demosthenes, Against Meidias, Androtion, Aristocrates, Timocrates, Aristogeiton, XXI-XXVI, Loeb Classical Library No. 299 J.H. Vince trans., T.E. Page ed., London 1914.

⁴⁷ Kaja Harter – Uiboppu: Ancient Greek Approaches Toward Alternative Dispute Resolution. Willamette Journal of International Law and Dispute Resolution, 2002, Vol. 10, No. 1, 47-69. o.

⁴⁸ Németh Viktor: A mediáció szabályozásának története. Belügyi Szemle 2022/12 2631-2643. o.

szerepben jelentek meg. A római gyakorlatban ezek a személyek gyakran nem rendelkeztek formális döntési jogkörrel, ugyanakkor jelentős szerepet játszottak a felek közötti kommunikáció elősegítésében, a konfliktusok eszkalációjának megelőzésében és a konszenzus kialakításában. Mindez arra utal, hogy a mediáció alapelvei – így különösen a felek autonómiájára és a megegyezés elsődlegességére épülő megközelítés – már a római jogban is jelen voltak, megelőlegezve a modern alternatív vitarendezési mechanizmusok kialakulását.⁴⁹

A vallásközösségek is már évszázadokkal ezelőtt elkezdték használni a mediáció módszerét. A zsidó-keresztény kultúra első írásos emléke a közvetítésről már a Bibliában megtalálható, a Teremtések könyvében.⁵⁰ Amikor az Úr Sodoma városának elpusztítását tervezi, Ábrahám könyörögni és alkudozni kezd. Az alku lényege, hogy nem kollektíve az egész város rossz, hanem lehet benne jó ember is talán. Ez a tanítás a dühből, haragból, azaz a túlzott érzelmi telítettségéből fakadó általánosítás, a sztereotipizálás és az előítéletesség és a párbeszéd során megfigyelhető az emóciók eliminálódásával párhuzamos, lépésről-lépésre való racionalizálás megjelenése.⁵¹ Az Újtestamentumban szintén találunk utalásokat a konfliktusok peres útra való terelésének mellőzésére és helyette közvetítő által történő megoldására Pál apostol Korinthusiakhoz írt levelében, mely szerint “Meggégyenítésül mondom nektek! Ennyire nincs közöttetek egyetlen bölcs sem, aki igazságot tudna tenni testvérei között? Sőt testvér a testvérral pereskedik, még hozzá hitetlenek előtt. Egyáltalán már az is nagy gyarlóság bennetek, hogy pereskedtek egymással.”⁵² Látható, hogy a nyugati zsidó-keresztény kultúrkörben régi időkre visszavezethető hagyományai vannak a közvetítésnek. A közvetítés helyszíne a templom volt és a papok gyakran jártak el mediátorként a bűnözők és a hatóságok között. A középkorban a keresztény papokat kérték fel arra, hogy a családok közötti vitákban, valamint a diplomáciai konfliktusokban közvetítőként járjanak el. Menno Simons holland katolikus pap, majd anabaptista vallási vezető a reformáció idején hangsúlyozta a közvetítés fontosságát a vitamegoldások terén.⁵³

Jellemzően a katolikus egyház végezte az államok vagy királyságok közötti közvetítést, mint a középkori Európa egyik meghatározó, vezető hatalma. A mindenkori pápa, vagy az általa felhatalmazott képviselői működtek közre közvetítőként. A felfedezések korából az egyik leghíresebb mediációban létrejött megegyezés az 1497. június 7-én a spanyolországi Tordesillas-ban kötött a két ibériai állam Spanyolország és Portugália között. Az eljárás

⁴⁹ <http://en.wikipedia.org/wiki/Mediation>

⁵⁰ Biblia, Teremtés könyve 18, 22–33.

⁵¹ Mózes I. k. 18:16-18-18:33

⁵² Biblia, Korinthusiakhoz írt első levél 6, 1–8.

⁵³ Roberts – Palmer: Dispute Processes: ADR and the Primary Forms of Decision-Making (2005)

tárgyát a felfedezett területek felosztása képezte. Az egyezmény további jelentőségét az adja, hogy a megállapodás kizárta a többi államot a felfedezésekből. Az első európai közvetítő, akinek a neve és portréja fennmaradt a Velencei Köztársaság nagykövete, Alvise Contarini, aki a Harmincéves Háború lezárását jelentő vesztfáliai békekötésben vett részt az egyezkedő felek által küldött 148 követ mellett, mint semleges közvetítő.⁵⁴

A fennmaradt korabeli források alapján a közvetítői eljárást folyamatosan alkalmazták Európában. A legtöbbet emlegetett vitarendezés a XII. Leo pápa idején a Szentszék általi mediáció a Spanyol birodalom és Németország között a vitatott a Karolina gyarmati szigetek ügyében. A nemzetközi közvetítések a 18. században azért is élénkültek fel, mert a korábbi gyarmatosítás során megszerzett területek körül kialakult területi viták évtizedekig elhúzódtak jelentős elmozdulás nélkül. Ezek a konfliktusok sokszor negatívan hatottak az anyaországok európai kapcsolatára. A 21. században az egyik leghíresebb sikeres nemzetközi közvetítésnek a 2002-es Betlehemi templom körül kirobbant izraeli-palesztin konfliktus megoldását tartják.⁵⁵

Afrikában a közösség megbecsült tagjának számít a mediátor, sikerének titka többek között abban rejlik, hogy az afrikai törzseket egymással rokoni kapcsolatok is összefűzik. Az iszlám kultúrában erős hagyományai vannak a közvetítésnek és a békéltetésnek. Sok közel-keleti nomád társadalomban a közösség idősebb tagjainak találkozója során oldottak meg törzsi és törzsek közötti ellentéteket: megbeszélés, vita, tárgyalás és mediáció segítségével. Az állandó települések fejlődésével a helyi szokások, az ún. 'urf' beépültek az ún. 'shari'a' jogba, amit speciális szervek, illetve a kádi értelmezett és alkalmazott. E szervek nemcsak döntéshozatali, hanem közvetítő funkciót is betöltöttek.⁵⁶ A kádi feladata volt az, hogy a vitás feleket a társadalmi béke érdekében egyezsége bírja.⁵⁷

A mediáció jogi rendszerbe való beemelése, annak formalizálódása, abból a felismerésből ered, hogy a jog nem tud maradéktalanul minden interperszonális konfliktust kezelni, nem mindenható. Nem tud formalizálni olyan személyközi helyzeteket, amelyek szintjén a problémák felmerülnek. Másrészt egyre több esetben, akár évekig elhúzódó jogi folyamatok árán sikerült csak bizonyos konfliktusokat lezárni, aminek egyenes következménye volt a megemelkedett költségvonzat. Többek között ezek a nehézségek fokozták az új, alternatív lehetőségek felkutatására fordított figyelmet. Így került be a mediáció, mintegy lehetséges

⁵⁴ https://it.wikipedia.org/wiki/Alvise_Contarini

⁵⁵ Jacob Bercovitch: *International Conflict Mediation*. Routledge, 2009.

⁵⁶ Rúzs Molnár Krisztina: A mediáció az alternatív vitamegoldás rendszerében, különös tekintettel munkajogi szerepére. Doktori értekezés, 2005. 27. o.

⁵⁷ Varga Szabolcs: Alternatív konfliktusmegoldási lehetőségek a szervezetek gyakorlatában. Disszertáció Nyugat-magyarországi Egyetem, Sopron 2009. 73-75. o.

átjáróként - köztes platformként - a formalizált jogrendszer és az ott nem értelmezhető interperszonális problémák világa közé.⁵⁸

Az újkori mediáció története az angolszász jogi kultúrkörhöz, így Nagy-Britanniához és az Amerikai Egyesült Államokhoz köthető. Mielőtt bemutatjuk a fejlődéstörténetet, érdemes egy rövid összevetést készíteni az angolszász és kontinentális jogi kultúrák között, hiszen ennek alapján megérthetjük, hogy miért az előbbi országokban jelentkezett korábban a formalizációs igény az alternatív vitarendezés és a mediáció kérdéskörét illetően. A common law jogcsaládban - amely az angol jogból eredően, annak önálló fejlődése folytán a 15. 16. századokban ellenállt az európai kontinensen általánossá vált római jogi recepciónak – a precedensrendszer a jogfejlődés motorja, így a bíró alkotta jog önálló jogforrási szerepe elvitathatatlan. Az angol jogot judge-made law-nak, azaz bírói alkotta jognak is nevezik, egy nyílt rendszert képez, lehetővé teszi mindenfajta kérdés megoldását, hiszen nem tartalmaz olyan anyagi jogi szabályokat, amelyeket minden körülmény között alkalmazni szükséges. A jog nem kodifikált, a jogszabályok jelentős része nincs törvénybe foglalva. Az angol jog fejlődése egységes, történeti jellegű, ami azt jelenti, hogy minden jogszabály, bármilyen régi keltű is, egyben mai is, kivéve azt az esetet, ha egy új norma le nem rontotta azt. A jogszabály, a bírói döntés tekintélye annál nagyobb, minél régebb óta van hatályban.⁵⁹ Ezzel szemben a kontinentális jogrendszerekhez tartozó jogcsaládokban, amelynek gyökerei az ókori római jogból eredeztethetők, elsődleges jogforrásként az írott törvényekre támaszkodnak, a joganyag önálló, zárt rendszert alkot, amelyben minden kérdés valamely létező jogszabály értelmezésével oldható meg.

További különbség, hogy amíg a common law rendszerben a precedensben kimondott jogelv, jogi norma szorosan kötött az adott ügy tényállásához, s így elvileg csak a tényállás megismétlődése esetén alkalmazható, addig a római-germán, kontinentális rendszerben a bírói normát, akár csak az írott jogi normákat szubszumpcióval, tényálláshoz rendeléssel alkalmazzák. A római-germán jogcsalád jogrendszerei generálisan kiemelt jelentőséget tulajdonítanak a minél átfogóbb jellegű kodifikációnak, jól példázza ezt a romanista jogkör híres törvénykönyve az 1804-ben életre hívott francia Code Civil, vagy a germán jogkör produktuma az 1900-ban kiadott, német Bürgerliches Gesetzbuch (BGB).⁶⁰

⁵⁸ Németh Viktor: A mediáció, mint interperszonális problémamegoldó eszköz leírása és magyarázata a PTC tükrében. PhD értekezés, Budapesti Corvinus Egyetem 2017. 52. o.

⁵⁹ Visegrády Antal: A magyar jogi kultúráról. in: Polgári Szemle. 15. évfolyam 4-6. szám 2019. 153-177. 154. o.

⁶⁰ René David – John E. C. Brierley: *Major Legal Systems in the World Today*. 3rd ed., London, 1985.

A precedens jog logikáját tekintve, mindig pótolja a hiányos jogszabályt, ergo megjelenik a bírói jogalkotás. Ezt, a kontinentális jogrendszerben nem alkalmazott gyakorlatot, és annak folyamatát, az előre leírt szabályozás, bizonyítás, kategóriarendszer és a hozzá tartozó tehertétel határozza meg alapvetően. Az angolszász jogrendszerben egy nagyon aktív, és a kontinentálishoz viszonyítva közvetlenebb és emberibb kommunikáció alakult ki a bíróságon. Ez a közvetlenség jelentős szerepet játszott abban, hogy nyitottá váljon az alternatív vitarendezési módokkal való együttműködésre, mert az alkalmazott angolszász jogrendszer folyamatában a dinamikusság jellemző. Az intencionális esetvizsgálat a lehető legközelebbi, már megtörtént esetek révén keresi az adott esethez a leginkább hasonlót, folyamatosan javítja – ha úgy tetszik – építi önmagát. Ez a folyamatos fejlesztés sem elég ahhoz, hogy a jog rendszerében formalizálja az interperszonális problémák lehetséges variánsait. Így merült fel a mediáció, mint lehetséges rendszeren kívüli megoldás a rendszer hiányosságaira.⁶¹

Angliában 1889-ben megalkották az English Arbitration Act-et, amely jogszabály rendelkezései szerint a felek a korábban megkötött választottbírói kikötésükhöz kötve voltak.⁶² Az egyeztetésről szóló 1896-ban életre hívott Conciliation Act az önkéntes alapon történő vitarendezés mellett foglalt állást. E jogszabállyal jött létre a Board of Trade, azaz a Kereskedelmi Minisztérium is, amelynek egyik szerepe az ágazathoz tartozó vitákban történő egyeztetés és döntőbíráskodás volt.⁶³

A mediáció igazán az Amerika Egyesült Államokban tört utat magának az évszázad elején, ahol 1913-ban megszületett a szövetségi közvetítői funkció, mivel a Munkaügyi Minisztériumban létrehozták az Egyesült Államok békéltető szolgálatát. Ennek keretén belül alkottak meg egy olyan testületet, - egyeztető bizottságot - amelynek feladata a munkaügyi viták békés rendezése volt. Beiktatták a nemzeti munkaügyi kapcsolatokról szóló törvényt, a Wagner-törvényt, amely garantálta a munkavállalóknak a szervezkedéshez való jogot, és szükség esetén a kormány által felügyelt képviseleti választásokat. A törvény magában foglalja a kollektív tárgyalásokhoz való jogot, és tiltja a munkáltatói beavatkozást vagy a tisztességtelen munkaügyi gyakorlatot. Az Amerikai Választott Bírói Egyesületet 1926-ban hívták életre,

⁶¹ Németh Viktor: A mediáció, mint interperszonális problémamegoldó eszköz leírása és magyarázata a PTC tükrében. PhD értekezés, Budapesti Corvinus Egyetem 2017. 53. o.

⁶² Sáriné Dr. Simkó Ágnes (szerk.): A mediáció - A közvetítői tevékenység. Budapest: HVG-ORAC, 2006.

⁶³ http://ec.europa.eu/employment_social/news/2002/may/dis_res_en.pdf 5. o., valamint www.mediationadr.net/Conflict/InformationPublic-Meds/History.html

mely a kereskedelmi és a magánszektorban fellépő vitás ügyeket volt hivatott alternatív úton megoldani.⁶⁴

A Robert Taft és Fred A. Hartley Jr. képviselők nevével fémjelzett Taft-Hartley törvény⁶⁵ kiemelt jelentőséggel bírt. Biztosította a jogi feltételeket ahhoz, hogy megalakuljon a US Conciliation Service, azaz az Amerikai Egyeztető Szolgálat, és 1947-ben pedig önálló testületként föderális szinten a Federal Mediation and Conciliation Service, magyarul Szövetségi Mediációs és Egyeztető Szolgálat.⁶⁶ Ezek az intézmények a mindenkori kormánytól független szervezetek voltak. A családjoghoz köthető bírósági perek helyett alternatív megoldást kínálva a vitás feleknek, 1963-ban megalapították az Association of Family and Conciliation Courts-ot, magyarul a Családi és Egyeztető Bíróságok Egyesületét.⁶⁷ Megállapítható, hogy az Amerikai Egyesült Államokban a közvetítés evolúciója két úton ment végbe. E két út bizonyos időszakokban párhuzamosan haladt, néha összefonódott és gyakran eltérő filozófiai nézeteket vallott. Az egyik út az 1960-as években megjelenő társadalmi és politikai aktivizmushoz köthető, amelynek során az urbanizáció okozta zavarok megoldásait keresték. A másik utat pedig a kormány igazságszolgáltatási reformjai indukálták. A bíróságok átalakításának kérdése egyre égetőbb feladattá vált, egy 1965-ben készített felmérésben megállapították, hogy az igazságszolgáltatás túlterhelt, a lakosság elégedetlen a szolgáltatásaival, és az emberek közötti kisebb súlyú vitás ügyek esetében a közvetítés jobb megoldás lehet a bírósági eljárásnál. Elsősorban a baráti, szomszédi és családi viszonyok vonatkozásában.⁶⁸

A társadalmi zavarokra való reagálásként az 1960-as években létrehozott közösségi központok képviselték a másik útvonalat. Ezek a közösségi egyeztető beavatkozások jelentettek alternatívát az intézményesített mechanizmusokkal szemben a polgárok közötti konfliktusok megelőzése, elhárítása és megoldása terén. Ezek a korai közösségek támogatták azt, hogy a városközpontokban élők életükben megjelenő konfliktusaikból pozitívan kerülhessenek ki. A közvetítés lehetőséget biztosított a polgároknak arra, hogy a hatástalan, sokszor elnyomó és igazságtalan bíróságok helyett, ők döntsenek vitás ügyeikben. Egy fórumot biztosított, ahol az egyének és közösségek visszavehetik az irányítást saját ügyeik felett. A korai közösség alapú

⁶⁴ Christopher W. Moore: *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco, 1996.

⁶⁵ Taft-Hartley Act of 1947 on Labor-Management Relation, amit Harry S. Truman elnök 1947. június 23-án ratifikált

⁶⁶ <https://www.fmcs.gov/aboutus/our-history/>

⁶⁷ www.mediationadr.net/Conflict/InformationPublic-Meds/History.html

⁶⁸ Varga Szabolcs: Alternatív konfliktusmegoldási lehetőségek a szervezetek gyakorlatában. Doktori Értekezés, Nyugat-magyarországi Egyetem, Sopron, 2009.

programok között érdemes megemlíteni a Rochester American Arbitration Association Community Dispute Service Project-et, a Boston Városi Bírósági Programot, mely az írásműködés környékeken növekvő feszültségek csökkentését szolgálta, vagy a növekvő bűnözés miatt bevezetett San Francisco Közösségi Testületi Programot. Az alternatív vitarendezési programok sikerét jól mutatja, hogy 1975-ben még csak alig 10 működött. 1985-ben már 170, míg 1995-ig 300 program volt az USA tagállamaiban. A Nemzeti Közösségi Mediáció Szövetség szerint jelenleg több mint 500 ilyen program működik az országban.⁶⁹

Ahogy az Amerikai Egyesült Államokban, úgy Európában is az 1920-as évek elején jelent meg az alternatív vitarendezés első formájaként a választottbírói eljárás, az arbitráció, főleg a vállalkozói-üzleti szféra kereskedelmi ügyeit érintően. Az évek előrehaladásával azonban a gazdasági jellegű alternatív vitarendezés egyre inkább kiterjedt a magánjogi konfliktusok egészére és a viták kezelésének formája pedig növekvő mértékben a felek kezébe került.⁷⁰

A mediáció az 1970-es évekig az Amerikai Egyesült Államokban volt leginkább elterjedt a világon, mivel a tagállamok több mint felében kötelezően előírt eljárásaként funkcionált. Igaz, hogy Skandináviában már a XVIII. század végén és a XIX. században Dániában, Norvégiában és Izlandon külön békéltető testületeket neveztek ki. Az 1795-ös dán és norvégiai rendeletek szerint általában minden polgári ügyben a bírósági eljárást megelőzően egyezségkötésre kell törekedni. Ezek a békéltető testületek főként polgári ügyeket kezeltek, de rágalmozási, adósságkezelési, házassági és erőszakos esetek megoldásában is közreműködtek. Ezt a rendszert Dániában és Izlandon eltörölték, de Norvégiában napjainkban működik. A norvég tanácsok polgári ügyekben próbálnak egyezségekre jutni, de ítéleteket is hoznak. A tanácsok tagjai laikusok. A békéltető testületek évente mintegy 80.000 ügyet kezelnek.⁷¹ Fontosnak tartom kiemelni, hogy a skandináv konfliktusmegoldó rendszerek hatással voltak az 1900-as századforduló amerikai rendszerére fejlődésére is.⁷²

Ettől függetlenül a kontinentális jogcsalád országaiban egymástól eltérő időpontokban indult meg a fejlődés, de a megállapítható, hogy az alternatív vitarendezési módszerek térnyerése az 1960-as években kezdődött el, elsősorban Nyugat-Európa államaiban, így Németország, Ausztria, Franciaország, Norvégia, Finnország területén.⁷³ Az eltérő jogi kulturális tényezők,

⁶⁹ www.mnnc.org/pg15.cfm, továbbá Varga Szabolcs: Alternatív konfliktusmegoldási lehetőségek a szervezetek gyakorlatában. Doktori Értekezés, Nyugat-magyarországi Egyetem, Sopron, 2009.

⁷⁰ Pokol Béla: A jog elkerülésének útjai. Mediáció, egyezségkötés. <http://jesz.ajk.elte.hu/pokol9.html>

⁷¹ http://www.forliksraadet.no/index.php?page_id=2032.

⁷² Kaijus Ervasti: Past, Present and Future of Mediation in Nordic Countries Nordic Mediation Research, 2018.

⁷³ Sáriné Dr. Simkó Ágnes (szerk.): A mediáció - A közvetítői tevékenység. Budapest: HVG-ORAC, 2006.

az igazságszolgáltatási apparátus leterheltsége, az állampolgárok pereskedési hajlama vagy éppen a gazdasági fejlettség miatt Európában rendkívül széles skálán mozog az alternatív vitarendezési eszközök alkalmazásának igénye. Jól ábrázolja ezt egy 2011-ben készült kutatás, amelyet a Holland Mediációs Intézet végzett, a vizsgálat eredménye szerint Hollandiában több mint 50.000 mediációt végeztek el az adott évben, ezzel szemben Bulgáriában kevesebb mint 100 mediációs eljárással számolhattak évente.⁷⁴ A mediáció egyes irányzatai más és más területeken váltak kiemelten fontossá, így például a családi mediáció Németországban, az iskolai és kortárs mediáció a skandináv országokban, elsősorban Svédországban, a munkaügyi mediáció az Egyesült Királyságban, az interkulturális mediáció pedig főként a déli, mediterrán országokban, így Franciaországban, Olaszországban és Spanyolországban.

III.1. Alternatív vitarendezés és mediáció az online térben

A történeti vizsgálatot követően, úgy gondolom, hogy szükséges kitérni az alternatív vitarendezés jelenére, vagy akár jövőjére is. Az online vitarendezés az alternatív vitarendezési eljárások egyik sajátos formájaként értelmezhető, mivel lényege abban áll, hogy a hagyományos, fizikai térben működő módszereket a virtuális térbe ülteti át.⁷⁵ Másképpen fogalmazva: az 1990-es évektől elterjedő alternatív vitarendezés XXI. századi megfelelőjéről beszélünk. A digitális technológiák robbanásszerű fejlődése, valamint az elektronikus kommunikáció hatványozott térnyerése ugyanis elkerülhetlenné tette, hogy ezek az innovatív tendenciák a társadalom különböző alrendszeribe - így a hagyományosan erősen konzervatív jogrendszer struktúráiba - is fokozatosan beszivárognak.

Az online vitarendezés tág gyűjtőfogalom, amely minden olyan alternatív vitarendezési mechanizmust magában hordoz, ahol meghatározó szerepet kap az információs technológia és az internet. Ide tartozik többek között a webes felületek és az azokhoz kapcsolódó szolgáltatások igénybevétele, az e-mailen keresztül folytatott kommunikáció, vagy éppen a streaming médiumok által lehetővé tett valós idejű adatátvitel. Mindezekre tekintettel az online vitarendezés az alternatív vitarendezés tapasztalataira és előnyeire támaszkodva épül tovább. Ennek megfelelően a rá vonatkozó szabályok az alternatív vitarendezéssel való viszonyukban *Lex specialis* jelleggel bírnak.⁷⁶

⁷⁴ Dr Felix Steffek: Mediation in the European Union: An Introduction. Europa.eu 14. o. June 2012.

⁷⁵ Faye Fangfei Wang: Online Dispute Resolution – Technology, Management and Legal Practice from an

International Perspective. Oxford, Chandos Publishing, 2009.

⁷⁶ <https://www.mnb.hu/letoltes/balogh-norbert-alternativ-vitarendezes-2-0-dolgozat.pdf> (2026.04.02.)

Az alternatív vitarendezés és az online világ kapcsolata úgy ragadható meg, mint a hagyományos konfliktuskezelési módszerek technológiai tovább fejlődése, amely az alapelveket érintetlenül hagyva, de a folyamatok hatékonyságát jelentősen növelve ülteti át az eljárásokat a digitális térbe. Az online vitarendezés lényege, hogy az alternatív vitarendezés ismert formáit, például a mediációt a fizikai jelenlétet nélkülözve, informatikai eszközök és internetalapú kommunikáció segítségével valósítja meg. A technológia így mintegy „negyedik félként” jelenik meg az eljárásban, támogatva a gyorsabb, rugalmasabb és sokszor olcsóbb konfliktuskezelést.

A digitalizáció egyik legfontosabb hozadéka az idő- és költségmegtakarítás. Az online platformok földrajzi határok nélkül, 0–24 órában hozzáférhetőek, így a felek egyszerűen szervezhetik meg egyeztetéseiket, tölthetnek fel dokumentumokat vagy vehetnek részt videós mediációban. A kommunikáció elszemélytelenedése paradox módon sokszor előnyt jelent, mert csökkenti a felek közötti érzelmi feszültséget és kiegyensúlyozhatja a hatalmi különbségeket. Emellett a szakértők, mediátorok és arbitrátorok kiválasztása is könnyebbé válik, hiszen a felek a világ bármely pontjáról választhatnak kompetens harmadik személyt.⁷⁷

Az online térben alkalmazott különféle vitarendezési eljárástípusok eltérő mértékben támaszkodnak az automatizációra és a digitális technológiák által nyújtott lehetőségekre. Ezek az eltérések nem csupán technikai vagy szervezési sajátosságokat tükröznek, hanem alapvető koncepcionális különbségeket is hordoznak arról, hogy az adott eljárás mennyire hagyatkozik emberi döntéshozatalra, valamint milyen mértékben helyettesíthetők vagy támogathatók a folyamatok algoritmizált módszerekkel. Az online vitarendezési mechanizmusok spektrumának egyik végpontját az ún. e-tárgyalások jelentik, amelyek bizonyos esetekben akár teljes mértékben automatizált módon is működhetnek. Ide sorolható a blind bidding (vak ajánlattétel) módszere, amely elsősorban pénzügyi jellegű viták rendezésére szolgál.

A mechanizmus lényege, hogy a felek egymástól függetlenül, a másik fél ajánlatának ismerete nélkül adják meg saját elfogadható összegeiket. A rendszer ezeket az ajánlatokat összeveti, és amennyiben azok egy meghatározott tartományon belül átfedést mutatnak, automatikusan létrejön a megállapodás. Ez az eljárás gyors és hatékony, ugyanakkor sajátossága, hogy a döntéshozatalból teljes mértékben kizárja a személyes interakciót. Ennek következtében csökken az érzelmi és kommunikációs tényezők szerepe, ami előnyös lehet egyszerű, jól

⁷⁷ Colin Rule: *Online Dispute Resolution for Business - B2B, ECommerce, Consumer, Employment, Insurance, and other Commercial Conflicts*. San Francisco, Jossey-Bass, 2002.

számszerűsíthető viták esetében, ugyanakkor korlátozza a komplexebb, kapcsolat-orientált konfliktusok kezelésének lehetőségét.⁷⁸

Ezzel szemben az e-mediáció jóval interaktívabb és személyesebb folyamat, még akkor is, ha teljes mértékben online térben zajlik. A mediátor szerepe ugyanis itt továbbra is megkerülhetetlen, hiszen a közvetítés lényege a kommunikáció elősegítése, a felek között fennálló érzelmi és kapcsolati dinamika értelmezése, valamint a közös megoldáskeresés támogatása. Ezek a feladatok olyan emberi készségeket igényelnek - empátia, nonverbális jelzések felismerése, konfliktuskezelési technikák alkalmazása -, amelyek jelenleg még nem válthatók ki algoritmusokkal. Bár a felek gyakran e-mailen, chatfelületen vagy videókonferencia útján kommunikálnak, és a folyamatot strukturált online platformok támogatják, a mediátor személye biztosítja azt a keretet és szakmai hozzáadott értéket, amely az alternatív vitarendezés lényegét adja. Még a digitalizált környezetben is figyelni kell a hanghordozásra, a reakcióidőkre, a tekintetváltásokra és a mikrogesztusokra, amelyek a videókommunikációban csak részben, de nem teljesen érzékelhetők. Ez a tény továbbra is erősíti a mediátor pótolhatatlan szerepét.

A spektrum harmadik végpontját az e-arbitráció képezi, ahol a digitalizáció elsősorban a dokumentumalapú döntéshozatal automatizálását és a folyamat strukturálását szolgálja. A felek általában egy erre kialakított online platformon nyújtják be beadványaikat, bizonyítékaikat és álláspontjaikat, amelyeket a döntnök vagy döntnöki testület - gyakran a rendszer által támogatott, kereshető és jól strukturált dokumentációs felületen - értékeli. A döntéshozatal számos esetben már nem igényel valós idejű, szóbeli tárgyalást vagy személyes meghallgatást, hiszen a dokumentáció és a platform által biztosított információs keret elegendő a jogvita érdemi elbírálásához. Bizonyos modern rendszerekben a döntés megszületése után annak kommunikációja, az ítélet formába öntése és akár a végrehajtással kapcsolatos adminisztratív lépések is automatizálhatók. Bár az érdemi döntést továbbra is emberi arbitrátor hozza meg, a folyamat jelentős része digitálisan támogatott, ezzel gyorsabbá, költséghatékonyabbá és átláthatóbbá válik.

Összességében az online eljárástípusok automatizációs szintje egy skálán helyezhető el: a teljesen automatizált e-tárgyalásoktól a részben automatizált, de emberi közvetítést megőrző e-mediáción át a dokumentumalapú, digitalizált, de alapvetően mégis szakértői döntésen alapuló e-arbitrációig. Mindez azt jelzi, hogy az online alternatív vitarendezés nem egységes,

⁷⁸ Ethan Katsh – Janet Rifkin: *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. Jossey-Bass, 2001.

hanem sokrétű, technológiai és metodológiai szempontból folyamatosan fejlődő rendszer, amelyben a különböző eljárástípusok más-más mértékben építenek a digitális automatizáció előnyeire, miközben igyekeznek megőrizni az emberi ítélőképesség, empátia és kontextusérzékelés hozzáadott értékét.⁷⁹

A legal tech innovációk az elmúlt évtizedben alapvetően átalakították a jogi szolgáltatások természetét és a vitarendezési mechanizmusok működését. E technológiai megoldások nem csupán a jogászok munkáját teszik hatékonyabbá, hanem új eljárási struktúrákat is létrehoznak, amelyek a hagyományos jogérvényesítési formákat részben kiváltják, illetve átalakítják. A digitális technológiák – így különösen a szakértői rendszerek, a dokumentum-automatizáció, a gépi tanuláson alapuló jogi predikciós modellek, valamint a blockchain-alapú okosszerződések – olyan új lehetőségeket nyitnak meg, amelyek mind az online, mind az offline vitarendezés területén jelentős változásokat eredményeznek. A szakértői rendszerek a jogi logika egyes elemeit algoritmikus formában képesek modellezni, ezáltal döntéstámogató, bizonyos esetekben részben automatizált döntéshozatali funkciókat látnak el. Strukturált adatok alapján előre jelezhetik egy jogvita lehetséges kimeneteit, ami különösen hasznos az egyszerűbb, tömegesen előforduló ügyek – például fogyasztói panaszok, pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos viták vagy kis értékű követelések – elsődleges értékelése során. A jogi predikciós modellek ezzel párhuzamosan nagymennyiségű korábbi bírósági döntés elemzésével azonosítanak mintázatokat, és ezek alapján valószínűségi alapon előrejelzéseket adnak egy adott ügy várható kimenetelére. Bár e rendszerek nem helyettesítik a bírói vagy mediátori döntéshozatalt, jelentős mértékben hozzájárulnak az eljárások gyorsításához, a felek informáltságának növeléséhez, valamint a viták realitásainak korai felismeréséhez. Ez utóbbi tényező önmagában is mérsékelheti a pereskedési hajlandóságot, mivel a felek megalapozottabb képet kapnak saját pozíciójukról és a lehetséges kimenetelekről. A dokumentum-automatizáció tovább egyszerűsíti és gyorsítja a folyamatot: a rendszerek képesek standardizált, jogilag megfelelő dokumentumokat, kereseteket, megállapodás-tervezeteket, ügyvédi nyilatkozatokat automatikusan előállítani. Ez jelentősen csökkenti az adminisztratív terheket, és lehetővé teszi, hogy a jogászok több időt fordítsanak az érdemi elemzésre és az ügyfelek támogatására.

A legal tech innovációk legnagyobb paradigma-váltása azonban kétségkívül a blockchain-technológia⁸⁰ és az arra épülő okosszerződések (smart contracts) alkalmazásából

⁷⁹ Marta Poblet: *Mobile Technologies for Conflict Management – Online Dispute Resolution, Governance, Participation*. New York, Springer, 2011.

⁸⁰ Nick Szabo: *Smart Contracts: Building Blocks for Digital Markets*, 1997.

ered. A blokklánc decentralizált, változtathatatlan és transzparens struktúrája lehetővé teszi, hogy a szerződések végrehajtása ne emberi ellenőrzéstől vagy állami szervektől függjön, hanem automatizált logikák ún. „if–then” feltételek irányítsák. Az okosszerződés tehát nem csupán egy digitálisan aláírható dokumentum, hanem egy olyan önvégrehajtó program, amely a felek megállapodásának teljesülését automatikusan, emberi beavatkozás nélkül ellenőrzi és érvényre juttatja.⁸¹ Ez a technológia a vitarendezés területén is forradalmi újítás. Az ún. on-chain arbitráció olyan eljárás, amelyben a viták eldöntése és az ítélet végrehajtása maga is a blokkláncon történik. A felek által választott arbitrátorok, vagy akár decentralizált bírói mechanizmusok (DAO-alapú döntéshozatal) jogosultak értékelní a bizonyítékokat, majd döntésüket a rendszer automatikusan végrehajtja.⁸² Mindez radikálisan csökkenti az emberi hibák, a részrehajlás vagy a manipuláció lehetőségét, hiszen a folyamat lépései átláthatók, módosíthatatlanok és előre rögzítettek. A blokklánc-alapú vitarendezési rendszerek, mint például bizonyos nemzetközi kereskedelmi és digitális szolgáltatási platformokon már ma is működnek, és a globális online gazdaság egyik legelhivatottabb támogató eszközeivé váltak.

A technológia hatása azonban túlmutat magán a vitarendezési folyamaton: a viták keletkezésének esélyét is csökkenti. Az automatizált teljesítés, a transzparens nyilvántartás, a manipulálhatatlan adatkezelés és az előre kódolt jogkövetkezmények mind olyan stabilitást teremtenek, amely sok vitás helyzetet megelőz.⁸³ Az üzleti felek nagyobb bizalommal lépnek kapcsolatba egymással, hiszen tudják, hogy a rendszer kikényszeríti az egyezség teljesítését, és kizárja a visszaéléseket. A technológia tehát nem csupán a jogérvényesítés új eszköze, hanem a társadalmi és gazdasági együttműködés újfajta architektúrája is.

Az online világ és az alternatív vitarendezés összekapcsolódása olyan gyors ütemben fejlődő tendenciát mutat, amely alapjaiban alakítja át a konfliktuskezelésről alkotott hagyományos elképzeléseinket. A digitalizáció előretörésével a vitarendezési folyamatok mind tartalmukban, mind struktúrájukban dinamikusan átalakulnak: a gyorsaság, a földrajzi korlátoktól mentes hozzáférhetőség, az eljárási átláthatóság és a költséghatékonyság már nem csupán előnyök, hanem az online vitarendezési rendszerek meghatározó jellemzőivé váltak. A virtuális platformok lehetővé teszik, hogy a felek rövid időn belül, digitális felületeken keresztül kezdeményezzenek eljárást, osszanak meg dokumentumokat, kommunikáljanak egymással és

⁸¹ Kevin Werbach – Nicolas Cornell: *Contracts Ex Machina*, Duke Law Journal, 2017.

⁸² Primavera De Filippi – Aaron Wright: *Blockchain and the Law: The Rule of Code*. Harvard University Press, 2018.

⁸³ Richard Susskind: *Online Courts and the Future of Justice*, 2019.

a mediátorral vagy döntőnökkkel, miközben a technológiai infrastruktúra biztosítja a folyamat követhetőségét és dokumentáltságát.

Mindazonáltal az online vitarendezés széles körű elterjedése előtt még számos kihívás áll. Egyrészt a felhasználói oldalon elengedhetetlen a digitális kompetenciák fejlesztése, hiszen a résztvevőknek nem csupán a technikai használatot kell elsajátítaniuk, hanem a digitális kommunikáció sajátos szabályait, korlátait és kockázatait is érteniük kell. Másrészt kulcsfontosságú a felek bizalmának erősítése. Az online térrel szembeni bizonytalanság továbbra is jelentős, különösen az eljárás tisztasága, az adatvédelem, valamint a közvetítés minősége tekintetében. Kiemelt problémát jelent, hogy a digitális kommunikáció során a nonverbális jelzések jelentős része torzul vagy teljes mértékben kiesik. Az online környezetben a testtartás finom változásai, a mimika árnyalatai, a térhasználat vagy a mikrogesztusok csak korlátozottan, vagy egyáltalán nem érzékelhetők. Ez a mediátor számára szűkíti az értelmezési lehetőségeket, és potenciálisan befolyásolhatja a felek közötti dinamikák pontos megértését.⁸⁴

Ennek ellenére a technológiai fejlődés iránya egyértelmű: minden jel arra mutat, hogy a digitális platformok a jövőben a konfliktuskezelés szerves, integrált és elválaszthatatlan részévé válnak. A mesterséges intelligencia, a valós idejű adatmegosztást biztosító rendszerek, a videókommunikáció fejlődése és a biztonságos, titkosított csatornák együttesen olyan környezetet teremtenek, amely képes ellensúlyozni a jelenlegi hiányosságokat. Az online mediáció és arbitráció nem kívánja kiszorítani a hagyományos eljárásokat, sokkal inkább azok modern és rugalmas kiegészítőjeként működik: ott biztosít hatékony megoldást, ahol a fizikai találkozó szükségtelen, vagy ahol a felek közötti földrajzi távolság, időkorlátok vagy költségterhek akadályoznák a hagyományos eljárások lefolytatását.

Ily módon az online vitarendezés kettős funkciót tölt be: egyrészt bővíti az elérhető jogérvényesítési lehetőségeket, másrészt hozzájárul a konfliktusok gyorsabb, rugalmasabb és gyakran hatékonyabb lezárásához. A digitális tér tehát nem a hagyományos igazságszolgáltatás alternatívája, hanem annak korszerű, folyamatosan fejlődő és a társadalmi igényekhez jobban alkalmazkodó kiegészítője, amely a jövőben várhatóan az alternatív vitarendezési mechanizmusok egyik legmeghatározóbb színterévé válik.

III.2. A mediáció története és hatályos jogszabályi háttere Magyarországon

Ahogy a IV. fejezetben bemutatott fejlődéstörténetekre általában jellemző, a mediáció magyarországi elterjedése is elsősorban a választottbírói eljárásokhoz köthető. Megjegyzem

⁸⁴ Katsh – Rifkin: Online Dispute Resolution, 2001.

azonban, hogy már Szent István király II. törvénykönyvében található utalás az alternatív vitarendezőkre, közvetítőkre e szerint „a gyilkos száztíz aranypénzt fizet, amiből ötvenet a királyi kincstár, ötvenet a rokonok kapnak, tíz pedig az ítélőbíróké illetve a közbenjáróké”.⁸⁵

Jogelméleti kérdés, hogy mennyiben rokon az említett közbenjárók személye a mai mediátorokhoz, ugyanakkor azt látjuk, hogy a büntetőjogi mediáció gyökerei lehetnek a hivatkozott törvényszövegben. A közbenjáró segítségével lehetőség volt az elkövető és az áldozat közötti jóvátételi egyezség létrehozására.⁸⁶ Szent István és Szent László királyok szigorú törvényei ellenére igen széles körben biztosítottak lehetőséget a törvényes büntetések megváltására az ún. kompozíció intézményével. A XIII. században a felek gyakorta bízták vitás ügyeik eldöntését ún. "fogott bírákra", akiknek a nyilvános eljárást követően be kellett számolniuk a perre egyébként illetékes fórumnak, tehát az úriszéknek vagy hiteleshelynek.⁸⁷

A bölcsesség, megértés, és a könyörületesség elveire épült a királysзék döntőbírói intézménye. Ennek lényege az volt, hogy az Árpád-házi királyok országjárásaik alatt lehetőséget biztosítottak a környék lakói számára peres ügyeik megoldásához, rangra való tekintet nélkül. A király meghallgatta a feleket, majd ítéletet hozott. Ezt a felek minden további nélkül elfogadták és végrehajtották. A felek alávetették magukat a király, vagyis a döntéshozó felsőbbrendűségének, ebből következett a döntés elfogadása és betartása is.⁸⁸

A XVII-XVIII. században keletkezett törvényekben már utalást találunk arra, hogy a felek által választott magánbíróság ítéletét a rendes bírói ítélettel egyenrangúnak tekintették. Az első magyarországi törvényi szabályozás a polgári törvénykezési rendtartás tárgyában született 1868. évi LIV. törvénycikkben történt. A rendes bírói illetőségtől eltérésnek van helye, ha a felek valamely perkérdés eldöntését választott bíróságra ruházzák.⁸⁹ A felek kölesönös szerződés folytán választott bíróságra ruházhatják peres ügyeik eldöntését, azon esetek kivételével, melyekben a rendes bírói illetőségtől eltérésnek nincs helye.⁹⁰ Végrehajtásnak van helye választott bíróság által hozott ítélet, avagy választott bíróság előtt kötött egyesség

⁸⁵ Magyar Törvénytár I. 29.

⁸⁶ Dr. Molnár Gábor: Mediáció a büntetőeljáráásban. In: Sáriné dr. Simkó Ágnes (szerk.): A mediáció - A közvetítői tevékenység. Budapest: HVG-ORAC, 2006. 283. o.

⁸⁷ Sáriné Dr. Simkó Ágnes (szerk.): A mediáció - A közvetítői tevékenység. Budapest: HVG-ORAC, 2006.

⁸⁸ Németh Viktor: A mediáció, mint interperszonális problémamegoldó eszköz leírása és magyarázata a PTC tükrében. PhD értekezés, Budapesti Corvinus Egyetem Társadalmi Kommunikáció Doktori Iskola 2017. 48. o.

⁸⁹ 1868. évi LIV. törvénycikk a polgári törvénykezési rendtartás tárgyában 52. § b)

⁹⁰ 1868. évi LIV. törvénycikk a polgári törvénykezési rendtartás tárgyában 495. §

alapján.⁹¹ A leírtak látható tehát, hogy az alternatív vitarendezés során született döntésnek jogi kötőerőt biztosítottak.

Az 1911. évi I. törvénycikk a polgári perrendtartásról tartalmazza a választottbíráskodás első átfogó szabályozását. A jogszabály XVII. címe rendelkezett a választottbíróági eljárásról. Jelentős változást hozott a gazdasági társaságokról szóló 1988. évi VI. törvény. Ennek 18. §-a megengedte a társadalmi jogviták eldöntésére a választottbíróági eljárást, ezáltal lehetőséget biztosított arra, hogy természetes személyek is részt vegyenek az ilyen típusú eljárásban. A választottbíráskodás magyar szabályozása az 1994. évi LXXI törvénnyel kezdte el kiteljesedését.⁹² A mediáció alkalmazása iránt a rendszerváltást követően, az 1990-es évek közepétől jelentkeztek törekvések Magyarországon. A mediáció intézményének hazai meghonosítását egyaránt szorgalmazták civil szervezetek és ügyvédi irodák. A rendszerváltás után az 1947 óta működő amerikai Federal Mediation and Conciliation Service missziós tevékenysége keretében finanszírozta az első magyar mediációs bázisok kiépítését. Az első hazai szervezet e téren az 1994-ben létrehozott Partners Hungary Alapítvány volt.

Jogszabályi szinten a közvetítői tevékenységet a 2002. évi LV. törvény szabályozza, amely 2003. március 17-én lépett hatályba. A törvény preambuluma szerint az Országgyűlés a polgári jogviták bíróságon kívüli rendezésének elősegítése érdekében alkotta meg a szabályozást. A törvény értelmében a közvetítés olyan sajátos, egyeztető jellegű vitarendezési eljárás, amely a per megelőzését, illetve a már folyamatban lévő bírósági vagy hatósági eljárások lezárását segíti elő. Az eljárás során egy pártatlan, a vitában nem érintett harmadik személy – a közvetítő – működik közre annak érdekében, hogy a felek kölcsönös megegyezésen alapuló, írásba foglalt megállapodásra jussanak.

A 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről családjogi része is részletes szabályokat tartalmaz a közvetítésről. A házastársak a házassági bontóper megindítása előtt vagy a bontóper alatt – saját elhatározásukból vagy a bíróság kezdeményezésére – kapcsolatuk, illetve a házasság felbontásával összefüggő vitás kérdések megegyezésen alapuló rendezése érdekében közvetítői eljárást vehetnek igénybe. A közvetítői eljárás eredményeként létrejött megállapodásukat perbeli egyezségbe foglalhatják.⁹³

⁹¹ 1868. évi LIV. törvénycikk a polgári törvénykezési rendtartás tárgyában 345. § g)

⁹² Sáriné Dr. Simkó Ágnes (szerk.): A mediáció - A közvetítői tevékenység. Budapest: HVG-ORAC, 2006.

⁹³ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 4:22. § [Közvetítői eljárás]

A bíróság indokolt esetben kötelezheti a szülőket, hogy a szülői felügyelet megfelelő gyakorlása és az ehhez szükséges együttműködésük biztosítása érdekében – ideértve a különélő szülő és a gyermek közötti kapcsolattartást – közvetítői eljárást vegyenek igénybe.⁹⁴

A gyámhatóság, kérelemre vagy a gyermek érdekében hivatalból, a szülői felügyeletet gyakorló szülő és a gyermekétől különélő szülő közötti megfelelő együttműködés kialakítása, a különélő szülő jogainak biztosítása – ideértve a különélő szülő és a gyermek közötti kapcsolattartást – érdekében a szülők számára közvetítői eljárás igénybevételét rendelheti el.⁹⁵

A békéltető testület hatáskörébe tartozik a fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése. A békéltető testület feladata, hogy megkísérelje a fogyasztói jogvita rendezése céljából egyezség létrehozását a felek között, ennek eredménytelensége esetén az ügyben döntést hoz a fogyasztói jogok egyszerű, gyors, hatékony és költségkímélő érvényesítésének biztosítása érdekében. A békéltető testület a fogyasztó vagy a vállalkozás kérésére tanácsot ad a fogyasztót megillető jogokkal és a fogyasztót terhelő kötelezettségekkel kapcsolatban. A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák által működtetett szakmailag független testület.⁹⁶

A Pénzügyi Békéltető Testületet a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről⁹⁷ szóló 2010. évi CLVIII. törvény 2011. július 1-jén hozta létre. Ezt megelőzően nem volt pénzügyi békéltetés Magyarországon. A pénzügyi tárgyú jogvitákkal a fogyasztók korábban a lakóhelyük szerint illetékes békéltető testületekhez fordulhattak, amennyiben nem akartak bírósági utat választani, mert bíztak a szolgáltatóval való gyors megegyezésben. A pénzügyi tárgyú pereket bár sokan választották és választják még ma is, ezek bonyolultak, időben elhúzódhatnak és költségesek, továbbá az ilyen vitás ügyek az esetek többségében szakértő bevonásával dönthetők el.⁹⁸ A Pénzügyi Békéltető Testület tehát a Magyar Nemzeti Bank által működtetett, bíróságon kívüli, alternatív vitarendezési fórum, amely lehetőséget nyújt a fogyasztók és az MNB által felügyelt pénzügyi szolgáltatók közötti pénzügyi tárgyú fogyasztói jogviták békés rendezéséhez. A Testület elsődleges célja, hogy egyezséget hozzon létre a felek között. Ha ez nem lehetséges, akkor kötelezést vagy ajánlást is hozhat, ha van szolgáltatói jogsértés.⁹⁹ A 2015-től kezdődően a Pénzügyi Békéltető Testület a hagyományos békéltetés mellett egy egyszeri és speciális

⁹⁴ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 4: 172. § [Közvetítés a szülői felügyelet gyakorlásának rendezése iránti perben]

⁹⁵ 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 4:177. § [Közvetítés a gyámhatósági eljárásban]

⁹⁶ 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről 18. § (1) (2)

⁹⁷ A Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete (PSZÁF) 2013. október 1-jén megszűnt, jogköreit a Magyar Nemzeti Bank vette át

⁹⁸ <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/a-pbt-tortenete>

⁹⁹ <https://www.mnb.hu/letoltes/pbt-bemutakozo.pdf>

feladat ellátásért is felelős lett a békéltetési tevékenység vitelével párhuzamosan. Az egyes fogyasztóknak korábban nyújtott forint és deviza alapú hitelek tekintetében a 2014. év második felében megalkotott, kihirdetett és hatályba lépett jogszabályok, törvények és MNB elnöki rendeletek alapján a Testület lett a törvényi elszámolás és forintosítás eredményeképpen előálló jogviták jogorvoslatának elsődleges fóruma.

A 2013. évi CXXXIX. törvény a Magyar Nemzeti Bankról 2017. január 1-jétől hatályos módosítása bevezette a kötelező jogszabályi alávetés intézményét, amely az alternatív vitarendezési mechanizmusok rendszerében atipikus megoldásnak tekinthető. A szabályozás értelmében a Pénzügyi Békéltető Testület kötelezést tartalmazó határozatot hoz abban az esetben, ha a felek között egyezség nem jön létre, a pénzügyi szolgáltató alávetési nyilatkozatot nem tett, ugyanakkor a szolgáltató jogsértése vagy szerződésszegése megállapítható, és a fogyasztói igény nem haladja meg az egymillió forintos értékhatárt. A konstrukció sajátossága abban ragadható meg, hogy – a klasszikus alternatív vitarendezési modellekkel szemben – a felek autonómiájától részben független, kvázi kötelező döntési mechanizmust vezet be, amely a fogyasztóvédelem erősítését szolgálja. E megoldás dogmatikailag átmenetet képez a konszenzuális és az autoritatív vitarendezési formák között.¹⁰⁰ A Pénzügyi Békéltető testület ezzel eleget tesz az Uniós elvárásoknak is, hiszen FIN-NET hálózat szintén e célt szolgálja a közösségben. A FIN-NET a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos fogyasztói panaszok bíróságon kívüli rendezésével foglalkozó tagállami testületek hálózata. A hálózat az Európai Gazdasági Térségben fejti ki tevékenységét.¹⁰¹

A büntethetőséget megszüntető okok között szereplő tevékeny megbánás keretein belül a magyar büntetőjogban is lehetőség van az alternatív vitarendezésre.¹⁰² A büntetőjog területén a mediáció a tevékeny megbánás intézményén keresztül jelenik meg. A Büntető Törvénykönyv lehetőséget biztosít arra, hogy az elkövető – meghatározott, jellemzően kisebb súlyú bűncselekmények esetén – a vádemelésig történő beismerést követően, közvetítői eljárás keretében jóvátételt nyújtson a sértett számára. Amennyiben a felek között megállapodás jön létre, és az elkövető a sérelmet a sértett által elfogadott módon és mértékben jóváteszi, úgy a büntethetőség megszűnhet, illetve súlyosabb esetekben a büntetés enyhíthető. A szabályozás a resztoratív igazságszolgáltatás szemléletét tükrözi, amely a hangsúlyt a bűncselekmény következményeinek helyreállítására, a sértett és az elkövető közötti viszony rendezésére,

¹⁰⁰ <https://www.mnb.hu/bekeltetes/bemutakozas/a-pbt-tortenete>

¹⁰¹ https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_hu

¹⁰² 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről 25. § d) pont

valamint a felelősségvállalásra helyezi. Ugyanakkor a jogalkotó szigorú korlátokat állít fel: az intézmény nem alkalmazható többek között többszörös vagy különös visszaesők, bünszervezetben elkövetett cselekmények, halált okozó bűncselekmények, illetve próbaidő alatt elkövetett bűncselekmények esetén. A tevékeny megbánás intézménye ezzel sajátos módon kapcsolja össze a büntetőjogi felelősségre vonást és az alternatív vitarendezés eszközeit, lehetőséget teremtve arra, hogy a konfliktus konszenzuális, jóvátételen alapuló módon kerüljön rendezésre.¹⁰³

IV. A kommunikáció elméleti alapjai

IV.1. Bevezetés a kommunikáció elméleti vizsgálatához

A kommunikáció az emberi interakciók egyik alapvető meghatározó eleme, amely különösen kiemelt jelentőséggel bír a konfliktusok kialakulásában és kezelésében. A vitarendezési folyamatok – különösen a mediáció – sikeressége nagymértékben függ attól, hogy a felek milyen módon képesek egymással kommunikálni, illetve értelmezni a másik fél közléseit. Ennek megfelelően a jelen fejezet célja a kommunikáció elméleti alapjainak áttekintése, amely megalapozza a nonverbális kommunikáció részletes vizsgálatát. Az ember már a beszéd kialakulását megelőzően is nonverbális jelek révén fejezte ki érzelmeit, szándékait és reakcióit, és ezek a jelzések a verbális kommunikáció megjelenését követően sem veszítették el jelentőségüket. A nonverbális kommunikáció az emberi interakciók alapvető és ösztönös eleme, amely nemcsak az emberek, hanem az állatvilág viselkedésében is megfigyelhető. Az arckifejezések, gesztusok, testtartás és egyéb testi jelzések képesek az érzelmi állapotok, attitűdök és viszonyulások közvetítésére, gyakran a verbális közlésnél is közvetlenebb módon. Mindezek alapján a nonverbális kommunikáció a verbális kommunikációval szoros egységet alkot, annak nem pusztán kiegészítője, hanem sok esetben meghatározó eleme.¹⁰⁴

A jó önkifejezés, a beszéd felépítésének és közvetítésének képessége már az ókor óta nagy jelentőséggel bír. Első említése az Iliász című ókori görög hőskölteményben található. Ebben a költeményben Homérosz kifejti, miért és mennyire fontos a retorika, az ékesszólás tudományának ismerete.¹⁰⁵ A retorikát eredetileg csak az ünnepélyes alkalmakkor tartott szónoklatokhoz kapcsolták, de fokozatosan kiterjesztették a kommunikáció minden területére,

¹⁰³ 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről 29. § (1) (2) (3)

¹⁰⁴ Knapp, Mark L. – Hall, Judith A. – Horgan, Terrence G.: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 8th ed., Boston, 2013, 3–12. o

¹⁰⁵ <http://www.fokusz.info/index.php?cid=1161908925&aid=1268641658> (letöltés dátuma 2023. 06. 22.)

megmutatva, hogy a kulturális társalgás attól függ, hogy a résztvevők elsajátítják-e az érvelés és a vita művészetét.¹⁰⁶ Az ókori jogéletben a jogi képviselő és az érdekérvényesítés szorosan összekapcsolódott a retorika művészetével. A szónokok és jogi képviselők nem csupán a tények ismertetésére törekedtek, hanem a meggyőzés eszközeivel igyekeztek hatást gyakorolni a döntéshozókra. A retorikai készségek – a megfelelő szóhasználat, a strukturált érvelés és a stilisztikai eszközök tudatos alkalmazása – már ekkor is meghatározó szerepet játszottak a döntéshozatali folyamatokban. E jelenség a modern jogrendszerekben is megfigyelhető: a jogi érvelés minősége, a nyelvezet precizitása és az előadásmód továbbra is jelentős hatást gyakorolhat az ítélethozatalra, a bizonyítékok és tanúvallomások értékelése mellett. A demokratikus berendezkedések kialakulásával a kommunikációs készségek szerepe tovább erősödött. Az ókori városállamok nyilvános fórumain – különösen a népgyűléseken – nem volt elegendő pusztán információval rendelkezni: annak meggyőző és hatékony közvetítése vált a politikai és társadalmi érvényesülés kulcsává. Ezzel párhuzamosan már korán felismerésre került az is, hogy a kommunikáció nem korlátozódik a beszédre: a hallgatás, a szünetek és a nonverbális jelzések szintén a kommunikáció részét képezik, és adott esetben ugyanolyan erőteljes hatást fejthetnek ki.

Mindez arra utal, hogy a kommunikáció tudatos alkalmazása – beleértve annak verbális és nonverbális dimenzióit – már az ókortól kezdve a társadalmi befolyásolás és döntéshozatal meghatározó eszköze¹⁰⁷

A modern információs társadalomban a kommunikáció jelentősége tovább erősödött, különösen a tömegkommunikáció és a digitális platformok térnyerésével. E környezetben egyszerre vannak jelen az egyirányú és a kétirányú kommunikációs formák. Míg az egyirányú kommunikáció – például a hagyományos médiában – korlátozott visszacsatolási lehetőséget biztosít, addig a digitális kommunikációs csatornák elvileg lehetőséget teremtenek az azonnali reakcióra és véleménynyilvánításra. Mindazonáltal a kétirányú kommunikáció sem feltétlenül garantálja az egyenlő részvételt és a tényleges interakciót. A kommunikációs folyamatok megértése ezért kiemelt jelentőséggel bír, mivel ezek ismeretének hiánya növelheti a félreértelmezés és a befolyásolhatóság kockázatát.¹⁰⁸

¹⁰⁶https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0006_0_0_0/0006_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 09. 26.)

¹⁰⁷ Wilhelm József. A kommunikáció történetének rövid áttekintése. 2015 <http://www.fokusz.info/index.php?cid=1161908925&aid=1268641658> (letöltés dátuma 2023. 06. 22.)

¹⁰⁸ Grunig, James E. – Hunt, Todd: *Managing Public Relations*. New York, Holt, Rinehart and Winston, 1984. 21- 43 o.

Az ember megjelenése óta a kommunikációnak több korszaka volt, ezek a beszéd, az írás, a nyomtatás és az elektronikus kommunikáció, pontosabban a kommunikációs eszközök (technológia) négy forradalma.¹⁰⁹ Hozzá kell tenni, hogy ez nem a beszédet megelőző összes kifejezési formát foglalja magában. Egyes szerzők ide sorolják még a mimézist, egy esemény vagy viszony szimbolikus célú megismétlését vagy reprodukálását.¹¹⁰ A mimetikus kifejezés eszközei közé nemcsak a gesztusok, arckifejezések és testtartások tartoznak, hanem a hangok és zajok utánzása is. A mimetikus beszédet archaikus jellege miatt a tudósok a beszéd igazi őségének tekintik.¹¹¹ Röviden tehát a következő öt szintet említhetjük meg a kommunikáció történetében. Ezek a beszéd kialakulása, ami gyakorlatilag forradalom abban, hogy civilizált társadalommá váltunk. Majd az írás megjelenése, ami a fonetikus írás kialakulásához vezet. Követi a nyomtatás forradalma, amely bizonyos értelemben elindította a polgári forradalmat. Ezután az elektronikus kommunikáció forradalma, mint a távíró, a telefon, a rádió és a televízió. Ez ma már összefonódik az információ elektronikus számítógépes feldolgozásának forradalmával. Végül a számítógépes kommunikáció kora, a nyílt rendszerek egymás közötti hálózatba kapcsolásával, amit az ötödik kommunikációs forradalomnak is nevezünk.

A kommunikáció történeti és elméleti fejlődése rámutat arra, hogy az információközlés formái ugyan folyamatosan változnak, azonban a felek közötti megértés jelentősége állandó marad. Ez különösen a konfliktuskezelés és a mediáció területén bír kiemelt jelentőséggel, ahol a kommunikáció minősége közvetlen hatással van az eljárás eredményességére.

IV.2. A kommunikáció fogalma és alapvető jellemzői

A kommunikáció a modern információs társadalom egyik alapvető működési feltétele, amely meghatározó szerepet játszik az egyéni és társadalmi kapcsolatok alakulásában. Jelentősége a mindennapi élet szinte minden területén megjelenik, így a társadalmi együttműködés, a tudásátadás és a konfliktuskezelés szempontjából egyaránt nélkülözhetetlen. A kommunikáció fogalma több szempontból is megközelíthető, azonban általánosságban olyan folyamatként értelmezhető, amelynek során az egyének információkat, érzelmeket és jelentéseket közvetítenek egymás felé. A fejlett kommunikációs képességek az emberi társadalom kialakulásának és működésének alapját képezik, és hozzájárulnak az ember és más

¹⁰⁹ <http://www.fokusz.info/index.php?cid=1161908925&aid=1268641658> (letöltés dátuma 2023. 06. 22.)

¹¹⁰ Merlin, Donald: *Origins of the Modern Mind: Three Stages in the Evolution of Culture and Cognition*, Cambridge, MA: Harvard University Press, 1991. Magyar kiadása: *Az emberi gondolkodás eredete*. ford.: Kárpáti Eszter, Budapest, Osiris Kiadó, 2001.

¹¹¹ https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0006_0_0_0/0006_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 09. 26.)

élőlények közötti különbségek meghatározásához is. A kommunikáció nem csupán információátadás, hanem az egyéni pszichés működés szempontjából is alapvető jelentőségű. A pszichológiai kutatások rámutatnak arra, hogy az ember számára elengedhetetlen a gondolatok, érzelmek és szükségletek megosztása, valamint mások visszajelzéseinek befogadása, amely a személyiség fejlődésének és a mentális egyensúly fenntartásának egyik alapfeltétele.¹¹²

A kommunikáció szó a latin *communis* kifejezésből ered, amely „közös”-t jelent, és a jelentések megosztására, közösségben történő közvetítésére utal. A kommunikáció ennek megfelelően olyan interaktív folyamatként értelmezhető, amely legalább két résztvevő között zajlik, és amelynek során a felek egy közösen értelmezett jelrendszer segítségével információkat, jelentéseket és érzelmeket közvetítenek egymás felé. A kommunikáció ugyanakkor nem korlátozódik a verbális eszközökre: a jelentések közvetítése szavak használata nélkül is megvalósulhat.¹¹³ Az arckifejezések, gesztusok, testtartás, hangszín vagy akár a szemkontaktus mind olyan jelzések, amelyek a kommunikáció szerves részét képezik, és sok esetben a verbális közlésnél is közvetlenebb módon fejezik ki az érzelmi tartalmakat.

A kommunikáció alapvető biológiai és társadalmi funkcióval rendelkezik: az információk és jelzések továbbítása nélkülözhetetlen az egyének közötti együttműködéshez, a veszélyek felismeréséhez és a társas kapcsolatok kialakításához. A modern tudományos kutatások rámutatnak arra is, hogy a kommunikáció nem kizárólag az emberi interakciókra jellemző, hanem az állatvilágban, sőt bizonyos formákban a növények között is megfigyelhető. A nonverbális kommunikáció így az emberi kommunikáció egyik legősibb formájának tekinthető, amely már a beszéd kialakulását megelőzően is jelen volt, és azóta is a kommunikációs folyamat elválaszthatatlan részét képezi.¹¹⁴

A kommunikáció lehetővé teszi az egyének számára, hogy értelmezzék a körülöttük zajló eseményeket, valamint hogy jelentéseket osszanak meg egymással. A kommunikációs folyamat alapvető elemei a jelek és azok használatát meghatározó szabályok, amelyek egy adott jelrendszeren belül értelmezhetők. A jelek eredetük alapján természetes és mesterséges jelekre oszthatók. A kommunikáció létrejöttéhez több alapvető feltétel szükséges: egy adó, aki az üzenetet közvetíti, egy vevő, aki azt értelmezi, egy közeg vagy csatorna, amelyen keresztül az

¹¹² Rudolfné dr. Katona Mária - Szabó Csaba: *Kommunikáció - üzleti kommunikáció*, KIT 2006.

¹¹³ McQuail, Denis: *McQuail's Mass Communication Theory*, Sage; Fiske, John: *Introduction to Communication Studies*, Routledge.

¹¹⁴ Watzlawick, Paul – Beavin, Janet H. – Jackson, Don D.: *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York, W. W. Norton & Company, 1967.

információ továbbítódik, valamint egy közös kódrendszer, amely biztosítja az üzenet megértését. A kommunikáció a folyamat irányát tekintve lehet egyirányú vagy kölcsönös. Egyirányú kommunikációról beszélünk, ha a vevő számára nem biztosított a visszacsatolás lehetősége – ilyen például az olvasás vagy a televíziózás. Ezzel szemben a kölcsönös (kétirányú) kommunikáció során az adó és a vevő szerepei felcserélhetők, amely lehetővé teszi az interakció és a folyamatos visszajelzés kialakulását.¹¹⁵

IV.3. Közvetlen és közvetett kommunikáció sajátosságai

A kommunikáció alapvetően két fő formában jelenhet meg: közvetlen és közvetett kommunikációként. Közvetlen kommunikáció esetén a felek egyidejűleg, fizikai vagy virtuális jelenlétben vesznek részt az interakcióban, míg közvetett kommunikációról beszélünk, ha az üzenet időben vagy térben elválasztva jut el a címzetthez. Ez utóbbi formába tartoznak többek között az írásbeli kommunikáció különböző megjelenési formái, mint a levél, az e-mail vagy más elektronikus üzenetváltások. A jogi eljárásokban a közvetett kommunikáció kiemelt szerepet játszik: ide sorolhatók a beadványok, nyilatkozatok, írásbeli bizonyítékok, valamint a közvetett módon rögzített tanúvallomások. E kommunikációs forma sajátossága, hogy az értékelés alapját elsősorban a verbális tartalom képezi, miközben a nonverbális jelzések – így például a testbeszéd, mimika vagy hanghordozás – nem, vagy csak korlátozottan hozzáférhetők.

Ezzel szemben a közvetlen kommunikáció során a verbális és nonverbális elemek együttesen vannak jelen. A résztvevők nemcsak a kimondott szavak, hanem az arckifejezések, gesztusok, testtartás és a hangszín alapján is értelmezik egymás üzeneteit. A nonverbális jelzések jelentős mértékben hozzájárulnak az üzenet pontosabb megértéséhez, az érzelmi tartalmak felismeréséhez, valamint a kommunikációs helyzet dinamikájának értékeléséhez. A közvetlen kommunikáció egyik legfontosabb sajátossága az azonnali visszacsatolás lehetősége, amely elősegíti a félreértések gyors tisztázását és a kölcsönös megértés kialakulását. E sajátosság különös jelentőséggel bír a mediációs és más vitarendezési eljárásokban, ahol a felek közötti interakció minősége közvetlen hatással van a megállapodás létrejöttére.¹¹⁶

A közvetett kommunikáció előnye, hogy idő- és térbeli korlátoktól függetlenül lehetővé teszi az információcserét.¹¹⁷ Ez különösen fontos a modern munkahelyeken, ahol a távmunka és a

¹¹⁵Dr Bajner Mária a verbális és nem verbális kommunikáció: https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertek_elsi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_002_101115.pdf

¹¹⁶ Knapp, Mark L. – Hall, Judith A. – Horgan, Terrence G.: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 8th ed., Boston, 2013, 3–12. o.

¹¹⁷ Pease, Allan és Barbara Pease. "The Definitive Book of Body Language." Bantam, 2004.

globális csapatok mindennaposak. Ugyanakkor a közvetett kommunikáció kihívása, hogy a non-verbális jelek hiánya miatt könnyebben félreérthetők az üzenetek.¹¹⁸ A bírósági eljárásokban a közvetlen tanúkihallgatás lehetőséget ad a bírónak arra, hogy a tanú szavain túl a viselkedéséből, testbeszédéből is következtetéseket vonjon le. A nonverbális jelek, mint például a testtartás, a szemkontaktus vagy a testbeszéd időbeni változásai, fontos szerepet játszanak az igazmondás és a hitelesség megítélésében.¹¹⁹

IV.4. Kommunikációs csatornák

A kommunikáció több csatornán keresztül valósul meg, amelyek közül megkülönböztethetjük a verbális, a vokális és a nonverbális elemeket. A szakirodalomban gyakran hivatkozott Mehrabian-féle arány (7% verbális, 38% vokális, 55% nonverbális) azonban nem általános érvényű, hanem kifejezetten az érzelmek és attitűdök közvetítésének vizsgálatára vonatkozik, különösen olyan helyzetekben, ahol a verbális és nonverbális jelzések egymásnak ellentmondanak. Ennek megfelelően a kommunikáció egészére nézve nem állapítható meg ilyen arány, ugyanakkor kétségtelen, hogy a nonverbális jelzések jelentős szerepet játszanak az üzenetek értelmezésében, különösen interperszonális és konfliktushelyzetekben.¹²⁰ Ez különösen a mediáció során bír jelentőséggel, ahol a felek közötti kommunikáció nem csupán információközlésként jelenik meg, hanem az érdekek feltárásának, a bizalom kialakulásának és a konfliktus feloldásának alapvető eszköze. A kommunikációs csatornák egymással szoros kölcsönhatásban működnek, és együttesen határozzák meg az üzenetek értelmezését, ami a mediációs folyamatban különösen nagy jelentőséggel bír, mivel a felek közötti megértés alapja nem kizárólag a kimondott szavakban rejlik: A verbális közlés tartalma, a vokális jegyek – mint a hangerő, beszédtempó vagy hanglejtés –, valamint a nonverbális jelzések együttesen alakítják az üzenet jelentését. Amennyiben e csatornák között diszharmónia figyelhető meg, a befogadó gyakran a nonverbális jelzéseknek tulajdonít nagyobb jelentőséget.

A kommunikáció értelmezésében meghatározó szerepet játszik a kontextus is, amely magában foglalja a fizikai környezetet, a felek közötti viszonyrendszert, valamint az adott kommunikációs helyzet társadalmi és kulturális sajátosságait. A térhasználat (proxemika), az időkezelés (kronemika), valamint a kommunikáció formális vagy informális jellege egyaránt befolyásolják az üzenetek jelentését és értelmezhetőségét.

¹¹⁸ Mehrabian, Albert. "Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes." Wasworth, 1971.

¹¹⁹ Buda Béla: "Kommunikációelmélet", Osiris Kiadó, 2001.

¹²⁰ Mehrabian, Albert: Silent Messages. Belmont, CA, Wadsworth, 1971. 75-80 o.

A konfliktushelyzetekben a kommunikációs csatornák torzulása különösen gyakori jelenség. Az érzelmi feszültség hatására a felek gyakran nem a tényleges közlés tartalmára, hanem annak vélt jelentésére reagálnak, ami félreértésekhez és a konfliktus eszkalációjához vezethet. A mediáció során ezért kiemelt szerepet kap a kommunikációs csatornák tudatos kezelése és a közlések mögötti valós tartalom feltárása.¹²¹

IV.5. A kommunikáció mint befolyásolási és társadalmi eszköz

A kommunikáció révén az egyének képesek hatást gyakorolni egymás gondolkodására, érzelmeire és viselkedésére, amely a társas kapcsolatok működésének elengedhetetlen eleme. Ez a befolyásolási funkció nem feltétlenül tekinthető negatív jelenségnek, hanem sok esetben az együttműködés, az alkalmazkodás és a társadalmi működés alapját képezi.

A kommunikáció magasabb szintjein az interakció már nem pusztán információátadásként értelmezhető, hanem olyan komplex folyamatként, amelyben a résztvevők jelentéseket hoznak létre, érzelmeket osztanak meg, és közösen alakítják a kommunikációs helyzet dinamikáját. A kommunikáció tudatos irányítása ezért jelentős szerepet játszik a társas kapcsolatok sikerességében és a konfliktuskezelési folyamatok hatékonyságában.¹²²

A kommunikációs folyamatot számos akadály befolyásolhatja, amelyek alapvetően külső (fizikai) és belső (pszichés, kognitív és nyelvi) tényezőkre oszthatók. A fizikai akadályok közé tartoznak mindazon körülmények, amelyek a kommunikáció technikai vagy környezeti feltételeit korlátozzák, így például a térbeli távolság, az információ túlterheltsége, az időbeli korlátok, illetve a háttérzaj. A kommunikáció hatékonyságát azonban gyakran még jelentősebben befolyásolják a belső akadályok, amelyek a kommunikációs partnerek eltérő tapasztalataiból, értelmezési kereteiből és nyelvi sajátosságaiból erednek. Az egyének különböző módon értelmezhetik ugyanazokat a fogalmakat, ami félreértésekhez és kommunikációs zavarokhoz vezethet. E tényezők nemcsak az egyéni kommunikációs folyamatokat befolyásolják, hanem a kommunikáció történeti fejlődésére is hatással voltak. A kommunikációs eszközök és formák fejlődése – a korai hang- és vizuális jelzésektől a nyomtatás megjelenésén át a modern, digitális kommunikációs rendszerekig – részben éppen e korlátok áthidalására irányuló törekvések eredményeként alakult ki.¹²³

¹²¹ Buda Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Animula Kiadó, 1994

¹²² Watzlawick, Paul – Beavin, Janet H. – Jackson, Don D.: *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York, W. W. Norton & Company, 1967.

¹²³ <http://www.fokusz.info/index.php?cid=1161908925&aid=1268641658> (letöltés dátuma 2023. 06. 22.)

A kommunikációs zavarok vagy félreértések gyakran abból adódnak, hogy az egyik fél félreérti a kontextust (még akkor is, ha a feladó azt hiszi, hogy a címzett jó viszonyban van egy adott személlyel), vagy a szokatlan kódok használatából. Az egyik országban az üdvözlés az öleléssel egyenértékű, míg egy másik kultúrában az üdvözlést teljesen elkerülik.¹²⁴

IV.6. A kommunikáció folyamata és alapmodellje

A kommunikációs folyamat több, egymással szoros összefüggésben álló elemből épül fel. A folyamat kiindulópontja az adó vagy feladó, aki a közölni kívánt információ birtokában van, és azt valamilyen formában továbbítani kívánja. Az üzenet az az információ- és jelentéstartalom, amelyet az adó közvetíteni szeretne a címzett felé. A vevő vagy címzett az a fél, aki az üzenetet befogadja és értelmezi. Az üzenet továbbítása egy adott csatornán vagy közegen keresztül történik, amely lehet például a beszéd esetében a levegő, írásbeli kommunikáció esetén pedig különböző technikai eszközök, mint az internet.

A kommunikáció sikerességének alapfeltétele a közös kódrendszer megléte, amely biztosítja, hogy az adó és a vevő azonos jelentéstartalmat tudjon társítani az alkalmazott jelekhez. A kód lehet mindenki számára hozzáférhető – mint például a természetes nyelv –, de bizonyos esetekben korlátozott, csak a kommunikáció résztvevői által ismert jelrendszer is lehet. A kommunikációs folyamat fontos eleme a visszacsatolás, amely a címzett reakcióját jelenti az üzenetre, és amely lehetővé teszi a kommunikáció folyamatos korrekcióját és pontosítását.¹²⁵ A folyamatot ugyanakkor különböző zavaró tényezők, úgynevezett zajok is befolyásolhatják, amelyek akadályozhatják az üzenet pontos továbbítását vagy értelmezését. A zaj nemcsak fizikai értelemben jelenhet meg – például háttérzaj formájában –, hanem pszichés vagy környezeti tényezők is ide sorolhatók.

Végül a kommunikáció értelmezésében meghatározó szerepet játszik a kontextus, amely magában foglalja mindazokat a körülményeket és előzetes ismereteket, amelyek befolyásolják az üzenet jelentésének kialakítását. A kontextus feltételezi, hogy a kommunikáció résztvevői bizonyos mértékben osztoznak közös tudáson, tapasztalatokon vagy kulturális háttéren, amelyek nélkül az üzenet értelmezése torzulhat vagy hiányos maradhat.¹²⁶

¹²⁴ <https://mindenkimaskepegyforma.reblog.hu/> (letöltés ideje 2023. 05. 11.)

¹²⁵ Shannon, Claude E. – Weaver, Warren: *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana, University of Illinois Press, 1949.

¹²⁶ Watzlawick, Paul – Beavin, Janet H. – Jackson, Don D.: *Pragmatics of Human Communication*. New York, W. W. Norton & Company, 1967.

IV.7. A kommunikáció funkciói

A kommunikáció célja minden esetben az adott kontextustól, valamint az interakcióban részt vevő felek sajátosságaitól függ. A modern társadalmakban a kommunikáció különböző normákhoz és szabályrendszerekhez kötődik, amelyek nemcsak az alkalmazott kommunikációs csatornától, hanem a résztvevők közötti kapcsolattól is függenek. Egy adott kommunikációs helyzet – például egy formális vagy informális beszélgetés – eltérő viselkedési és nyelvi mintákat eredményezhet, még azonos kommunikációs eszköz használata mellett is.¹²⁷ A kommunikáció funkciói az interperszonális és társadalmi kontextusokban több szempontból is meghatározhatók. Az információs funkció a tények és jelentések közvetítésére irányul, míg az érzelmi funkció az egyének belső állapotainak kifejezését szolgálja. A motivációs funkció célja a másik fél viselkedésének befolyásolása, míg a kontrollfunkció a társadalmi interakciók szabályozásában és irányításában játszik szerepet. E funkciók együttesen határozzák meg a kommunikáció komplex szerepét a társadalmi működésben.¹²⁸ A kommunikáció egyéb funkciói közé tartoznak az információgyűjtés, -tárolás és -kezelés a környezetben zajló események megértése érdekében. A szocializáció, vagyis a közös tudásbázis megszerzése a magán- és a közszférában. A motiváció, a rövid és hosszú távú személyes és társadalmi célok követése, energetizálása. Vita és eszmecsere révén társadalmi konszenzus, társadalmi közösségek kialakítása. Az oktatás, az intellektuális fejlődés és az emberi formálódás elősegítése. Ehhez kapcsolódóan a kulturális fejlődés, az emberi kultúra megőrzése és továbbadása, a kreativitás előmozdítása.¹²⁹ Az integráció, tehát az egyének, csoportok, kisebbségek és nemzetek közötti kölcsönös megértés, a nyitott szellem fejlesztése.¹³⁰ A mediációs folyamatban a kommunikáció funkciói különösen hangsúlyosan jelennek meg. A felek közötti párbeszéd nem csupán információcserét jelent, hanem az érdekek feltárását, az érzelmi feszültségek oldását és a

¹²⁷ A McBraide-jelentés – *Új nemzetközi kommunikációs rend felé*. Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest, 1983. pp. 26–27. Mindkét szerző idézi. Szecső Tamás: *A tömegkommunikáció társadalmi hatásai*. Bevezetés a tömegkommunikáció szociológiájába. Oktatókutatató Intézet, Budapest, 1994. p.7.

¹²⁸

https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0028_0_0_0/0028_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 05. 26.) és A McBraide-jelentés – *Új nemzetközi kommunikációs rend felé*. Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest, 1983. pp. 26–27. Mindkét szerző idézi. Szecső Tamás: *A tömegkommunikáció társadalmi hatásai*. Bevezetés a tömegkommunikáció szociológiájába. Oktatókutatató Intézet, Budapest, 1994. p.7.

¹²⁹https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0028_0_0_0/0028_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 05. 26.)

¹³⁰ A McBraide-jelentés – *Új nemzetközi kommunikációs rend felé*. Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest, 1983. pp. 26–27. Mindkét szerző idézi. Szecső Tamás: *A tömegkommunikáció társadalmi hatásai*. Bevezetés a tömegkommunikáció szociológiájába. Oktatókutatató Intézet, Budapest, 1994. p.7.

bizalom fokozatos kialakítását is szolgálja. A kommunikáció ezen összetett szerepe alapvetően meghatározza a mediáció eredményességét, mivel a felek közötti megértés és együttműködés kialakulása nagymértékben a kommunikáció minőségétől függ. Általánosan elfogadott nézet, hogy a társadalom kommunikációs rendszerének fő funkciója az, hogy a társadalom minden tagját ellássa a társadalmi reprodukcióhoz szükséges információkkal. A kommunikáció funkciói a gyakorlatban nem különülnek el egymástól, hanem egymással összefonódva jelennek meg.

IV.8. A kommunikáció szintjei

A kommunikációs folyamatok osztályozása szintén nem egy egyoldalú téma. Számos osztályozási rendszer létezik. Az alkalmazott jelrendszer szerint: verbális és nem verbális kommunikáció. A kommunikátor szándéka szerint: szándékos és nem szándékos kommunikáció. Kognitív és érzelmi kommunikáció, a közvetített információ jellege és a címzetre gyakorolt hatása szerint, illetve különböző kategóriák szerint: gyakorlati (pragmatikus) kommunikáció, direktív kommunikáció, rekreációs kommunikáció.¹³¹

Az emberi kommunikáció abban különbözik a kommunikáció minden más formájától, hogy olyan folyamat, amelyben az egyik tudat kölcsönhatásba lép a másikkal. A társadalmi kommunikáció a társadalom csoportjai vagy egyének közötti információcserét jelenti, és magában foglalja a két ember közötti érintkezésen vagy technikai eszközökön keresztül történő tömegkommunikációt. Az érintettek számától függően a kommunikáció négy szintjét különböztethetjük meg.¹³²

Ezek az intraperszonális (egyoldalú) kommunikáció, az interperszonális (személyközi, közvetlen emberi kommunikáció), a csoportkommunikáció a csoporttagok közötti információáramlás, a tömegkommunikáció pedig a nagyszámú emberhez történő információáramlás. Ide tartozik az interkulturális kommunikáció is, amely a különböző kultúrák közötti információcserét jelenti. Egyes szerzők a fiktív kommunikációt is relevánsnak tartják.

Az intraperszonális kommunikáció a személyen belüli kommunikáció, például önmagunkkal való beszélgetés belső monológ formájában (meditáció, jóga, ima). Az intraperszonális

¹³¹

https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0022_0_0_0/0022_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 04. 16.)

¹³²

https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0022_0_0_0/0022_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 04. 16.)

kommunikáció olyan belső folyamat, amely intellektuális és érzelmi szinten zajlik, és magában foglalja az egyén gondolatainak megértését és a valós tárgyakhoz és jelenségekhez való viszonyulásának megértését. Az ilyen kommunikáció különleges, és sokan nem a kommunikációs folyamatokhoz sorolják. Olyan belső megnyilatkozásként értelmezhető, amelyben nincsenek a kommunikációs helyzetért felelős elemek: feladó, adó, vevő és kommunikátor. Nem beszélhetünk információcseréről vagy tudattartalom-cseréről, mert ezek nem azonosak az információ- vagy tudattartalom-cserével. A csatornák zártak, nincs visszacsatolás.

A személyközi kommunikáció a társadalmi kommunikáció legegyszerűbb és legfontosabb formája, amelyben a kommunikáció közvetlenül két ember között zajlik. Lehetővé teszi az üzenetre adott azonnali választ és annak megerősítését, hogy azt pontosan közölték. Lehetőség van az ismétlésre és a korrekcióra is. Ez a kétirányú információcsere a leghatékonyabb. A személyközi kommunikáció nem csak retorikai helyzet. A modell a befogadó (hallgató) tevékenységét is magában foglalja. Így a kommunikációs modell négy szakaszra (adás, vétel, válasz - visszajelzés és szabályozás) bővül.¹³³ Mark Knapp az utóbbiakat hét osztályba sorolta: testmozgás vagy kinematikus viselkedés, fizikai jellemzők, kontaktusos viselkedés, paralingvisztika - nem verbális beszédjelek, proxemika - távolság, felkészülés és környezeti tényezők.¹³⁴

A csoportkommunikációban a csoporttagok közötti kapcsolatok tükröződnek a kommunikációban. A kölcsönösség és a közelség jellemzi. Az információáramlás nem mindig kétirányú és közvetlen. Ez a helyzet a különböző eseményeken történő kommunikációban vagy például a belső tájékoztatásra szolgáló hírlevelekben.

A tömegkommunikációban az információ bizonyos kommunikációs csatornákon keresztül jut el a nyilvánossághoz, de általában visszajelzés nélkül. A tömegkommunikációs közönség egy nagy és heterogén tömeg, az úgynevezett arctalan tömeg, amelynek tagjai között nincs kapcsolat. Földrajzilag távol vannak a feladótól, és a visszajelzés késik vagy nem létezik a különféle technikai eszközök miatt, amelyek a feladó és a címzett közé kerülnek. A zajforrások és a vevők szelektív figyelme szintén csökkenti az információcsere minőségét. A modern

¹³³https://forgos.uni-eszterhazy.hu/wp-content/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0001_0_0_0/0001_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 04. 16.)

¹³⁴ Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Animula Kiadó, Budapest, 1994. 15 o

korban azonban a társadalmi kommunikáció középpontjában áll, és lehetővé teszi, hogy az üzenetek nagyszámú emberhez szinte azonnal eljussanak.¹³⁵

A kultúrák közötti kommunikáció fogalma a köztudatban a különböző nyelvi közösségek közötti kapcsolatokra korlátozódik, holott az azonos nyelvi közösségek csoportjai és képviselői között jelentős kulturális különbségek vannak. Ezek a különbségek a kommunikáció megszakadásához vezetnek az eltérő oktatási, foglalkozási és családi háttérrel rendelkező társadalmi csoportok közötti kapcsolatokban. A leggyakoribb problémák a kódolással és dekódolással, a hozzáférhetőséggel és a kommunikációs csatornák használatával kapcsolatosak.

A kommunikáció különböző formáinak, szintjeinek és funkcióinak áttekintése rámutat arra, hogy az emberi interakciók megértése nem korlátozódhat a verbális közlés vizsgálatára. A kommunikációs folyamat során számos olyan jelenség érvényesül, amelyek túlmutatnak a kimondott szavakon, és jelentős mértékben befolyásolják az üzenetek értelmezését. Ennek megfelelően a következő fejezetben a nonverbális kommunikáció szerepét és sajátosságait vizsgálom részletesen.

V. A nonverbális kommunikáció

A kommunikációs folyamat elemzése rámutat arra, hogy az emberi interakciók nem korlátozódnak a verbális közlésekre. A kommunikáció jelentős része olyan jelzések révén valósul meg, amelyek nem a nyelvhez kötődnek, mégis alapvetően befolyásolják az üzenetek értelmezését. E jelenségek összességét nevezzük nonverbális kommunikációnak. A nonverbális kommunikáció az emberi viselkedés egyik legősibb formája, amely az érzelmek, attitűdök és interperszonális viszonyok közvetítésében játszik meghatározó szerepet. A verbális és nonverbális elemek egymással szoros kölcsönhatásban működnek, és együttesen alakítják a kommunikáció jelentéstartalmát.

A nonverbális kommunikáció mediációs jelentőségének vizsgálata során indokolt egy olyan elemzési keret alkalmazása, amely nem csupán az egyes kommunikációs jelenségek leírására szorítkozik, hanem azok működésének, összefüggéseinek és alkalmazási korlátainak feltárására is törekszik. Ennek megfelelően a jelen fejezet nem kizárólag a nonverbális kommunikáció egyes elemeinek bemutatására vállalkozik, hanem arra is, hogy azokat egy komplex, kontextusérzékeny értelmezési keretben helyezze el.

135

https://forgos.uni-eszterhazy.hu/wp-content/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0001_0_0_0/0001_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 04. 16.)

A fejezet első részében a nonverbális kommunikáció fogalmi és elméleti alapjai kerülnek bemutatásra, különös tekintettel arra, hogy ezek az ismeretek milyen mértékben alkalmazhatók a jogi és mediációs gyakorlatban. Ezt követően a vizsgálat fókusza fokozatosan eltolódik az alkalmazási kérdések irányába, amely során a nonverbális kommunikáció nem általános kommunikációs jelenségként, hanem konkrét interakciós helyzetek részeként kerül elemzésre.

A továbbiakban a fejezet a mediáció kontextusában vizsgálja a nonverbális kommunikáció szerepét. Ennek keretében külön elemzés tárgyát képezi a mediációs folyamat szakaszainak – így különösen a nyitás, a feltárás és a megállapodás – nonverbális dimenziója. E megközelítés lehetővé teszi annak feltárását, hogy a kommunikációs dinamika miként változik a folyamat különböző pontjain, és milyen szerepet játszanak ebben a nonverbális jelzések.

A fejezet kiemelt figyelmet fordít továbbá a mediátor szerepére mint sajátos kommunikációs pozícióra. A vizsgálat célja annak bemutatása, hogy a mediátor pártatlanságának, jelenlétének és facilitáló szerepének milyen nonverbális megnyilvánulásai lehetnek, és ezek miként járulhatnak hozzá a felek közötti kommunikációs tér kialakításához.

Az elemzés során hangsúlyt kap annak bemutatása is, hogy a nonverbális kommunikáció értelmezése nem tekinthető egyértelmű, determinisztikus folyamatnak. A fejezet következetesen kerüli az olyan leegyszerűsítő megközelítéseket, amelyek egyes viselkedési elemekhez rögzített jelentéseket rendelnek, és ehelyett a kontextus, az egyéni sajátosságok és a kommunikációs helyzet komplexitásának figyelembevételére törekszik.

Végül a fejezet kitér a digitális kommunikációs környezet sajátosságaira is, különös tekintettel az online mediáció során megfigyelhető nonverbális jelenségekre. E rész célja annak bemutatása, hogy a technológiai közvetítettség miként alakítja át a kommunikáció nonverbális dimenzióit, és milyen új értelmezési kihívásokat eredményez.

A fejezet felépítése tehát egy olyan fokozatosan mélyülő elemzési ívet követ, amely az elméleti alapoktól kiindulva jut el a konkrét alkalmazási kérdésekig, miközben végig szem előtt tartja a nonverbális kommunikáció értelmezésének korlátait és módszertani kihívásait.

V.1. A nonverbális kommunikáció történeti és tudomány megközelítése

A nonverbális eszközök kommunikációs szerepének jelentőségéről már az ókori retorika is tudott. Ezt Tremmel Flórián professzor a következőképpen fogalmazta meg: az előadásmód lélektani vetületeit, az előadó és a hallgatóság közötti kontaktus megteremtésének és fenntartásának, az érzelmek felkeltésének és erősítésének, vagy levezetésének módszereit igen alaposan kidolgozta a klasszikus retorika és igen helyesen mutatott rá arra, hogy az élőszó varázsát nem annyira az, amit mond, hanem az idézi elő, ahogy mondja a szónok, azaz egész

hangvétele és külső magatartása. A kontaktus megteremtésében és fenntartásában a hangvételnél – a hangszínnél, hangsúllynál, hangmagasságnál, hanglejtésnél, a szüneteknél (sőt még a jellegzetes mássalhangzók arányánál is, így pl. a sok zárhang férfiasít) – modern kifejezéssel a prozódiónál, a prozódiai elemeknél igen jelentős szerepük van. Ugyanígy a szónok megjelenésénél, testtartásánál, tekinteténél, taglejtésénél, fejmozgásánál, szemöldökmozgásánál, ujjtartásánál stb., lényegében tehát a szónok kinetikájánál (kifejező testmozgásánál). Ha mindehhez csatlakoznak a megfelelően alkalmazott szónoki fogások, a retorikai figurák, akkor az előadás egyre inkább művészi színvonalúvá válik.¹³⁶ Quintus Cornificius római államférfi, szónok szerint a testmozgás a taglejtés és az arckifejezés bizonyos irányítása; hihetőbbé teszi mondanivalónkat. Arcunk tükrözzön szemérmét és erélyt, taglejtéseinkben viszont ne legyen feltűnő kecsesség, de darabosság sem, nehogy színészek vagy kézművesnek nézzenek bennünket. Ezután leírja a komoly társalgó, magyarázó-társalgó, elbeszélő-társalgó, tréfálkozó, vitázó, fennkölt hangnemet kísérő, ábrázoló testtartásokat, gesztusokat, mimikát.¹³⁷

Úgy tűnik, hogy számos európai gesztus az ókori görögöktől származik, és a gyarmatosítók hozták magukkal először Magna Graecia, tehát Szicília és Dél-Itália területeire. Itáliából ezt követően észak és nyugat felé terjedtek, így aztán végül a mai Franciaország, Spanyolország és Németország területein egyaránt meghonosították ezen kifejezésmódokat. Voltak olyan feljegyzések is, amelyek megjegyzik például, hogy a francia udvaroncok, még Catherine de Medici előtt, kevés gesztust tettek és a non-verbális kommunikáció ezen fajtáit kifejezetten vulgárisnak tartották.¹³⁸ Annak ellenére, hogy a non-verbális kommunikációnak már az ókori retorikában is kiemelkedő szerep jutott, az ezzel foglalkozó tudományágak csak az 1960-as években kezdet el aktívan tanulmányozni a nem verbális jeleket.

A klasszikus és újkori retorikák, elsősorban a szónok szempontjából a szónoki mű hangzásával, a szónoki magatartással, azaz a mozgással, gesztusokkal és a mimikával foglalkoznak a non-verbális kommunikáció eszköztára tekintetében.

Ugyanakkor 100 évvel korábban Duchenne de Boulogne 1862-ben már komoly kutatásokat végzett a mosolyokról, továbbá született még egy meghatározó tudományos mű a témát illetően. Később megszületett a non-verbális kommunikációt érintően a vitathatatlanul legismertebb és legnagyobb hatással bíró kutatások egyike, a korábban is többen hivatkozott, Paul Ekman és

¹³⁶ Tremmel Flórián: Igazságügyi retorika. Pécs: JPTE ÁJK, 1993. 30.

¹³⁷ http://www.kodolanyi.hu/szabadpart/32/32_komm_wacha.htm#_ftn1 (2023.03.17.)

¹³⁸ Weston La Barre: Paralinguistics, Kinesics and Culture Anthropology, Approaches to Semiotics, ed. by Sebeok, Thomas, et al., The Hague/Paris: Mouton, 1964. 204.

Wallace V. Friesen által végzett kutatás az arckifejezéseket vizsgálva, elősegítette az arckifejezések dekódolásának, elemzésének és tréningjének megértését. A szerzők létrehozzák a Facial Action Coding Systemet, amelyről a dolgozat későbbi részeiben még bővebben értekezünk.¹³⁹

Érdekességképpen amikor a némafilmek hódítottak, igen nagy jelentősége volt a nem verbális kommunikációnak, minden színészt eszerint minősítettek és nagyon nagy mestere volt a műfajnak Charlie Chaplin. A technológia folyamatos fejlődésével azonban megérkeztek a hangos filmek, így a verbális kommunikáció minősége ismét nagyobb szerepet kapott. A nyelvtudomány fejlődése, a szemiotika, a pszichoanalízis, a század 30-as éveitől egyre erősödő „behaviorizmus” mind hozzájárult ahhoz, hogy a beszédet kiegészítő közlésformák nagy előtérbe kerüljenek. A technikai fejlődések, mint például a televízió, filmek, videofelvételek pedig megkönnyítették a kísérleteket.¹⁴⁰ A non-verbális kommunikációnak a XX. század politikai, hatalmi történéseiben is rendkívüli jelentősége volt, hiszen gondoljunk csak a fasiszta ideológiát és a náci ideológiát megjelenítő karlendítésekre. A nonverbális kommunikáció gyakorlati és történeti jelentőségének bemutatását követően indokolt annak tudományos és elméleti kereteit is áttekinteni, különös tekintettel azokra a megközelítésekre, amelyek e jelenséget különböző társadalomtudományi perspektívákból értelmezik.

Ezt a területet más néven metakommunikációnak is nevezik, amely magába foglalja a nem-szóbeli közléseket, azaz a testbeszédet. A testbeszéd pedig nem más, mint a tudatalattink reagálása különböző élethelyzetekre.¹⁴¹ Mindannyian megfigyeltünk már rémült embert, láttuk, hogyan éli át a pillanatnyi fenyegető helyzet észlelésének következményeit.¹⁴² Ilyen helyzetekben az emberek gyakran megdermednek egy pillanatra, gyakran a mellkasukhoz kapnak, majd a fenyegető helyzet elmúlása után egy nagy sóhajjal adják ki a feszültséget.¹⁴³ Nincs szükség szavakra ahhoz, hogy megértsük, valaki megijedt, ezt egyértelműen látjuk a testbeszédén keresztül.¹⁴⁴ A testbeszéd nagyrészt tudattalanul történik, és nehezen

¹³⁹ Ekman, Paul – Friesen, Wallace V.: The Repertoire of Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage, and Coding. *Semiotica*, 1969/1. 49–98

¹⁴⁰ http://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/21__a_nonverblis_jelek_csoportostsa.html (letöltés ideje: 2023.03.21.)

¹⁴¹ https://www.jogiforum.hu/files/publikaciok/szenasivarga_nora_a_nonverbalis_kommunikacio_a_t_anubizon_yitas_felvetele_soran%5Bjogi_forum%5D.pdf (2024.04.04.) dr. Szénási-Varga Nóra A non-verbális kommunikáció a tanú bizonyítás felvétele során, kiemelt figyelemmel a mimikára

¹⁴² Albert Mehrabian: *Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes.* Wadsworth, 1971.

¹⁴³ https://www.jogiforum.hu/files/publikaciok/szenasivarga_nora_a_nonverbalis_kommunikacio_a_t_anubizon_yitas_felvetele_soran%5Bjogi_forum%5D.pdf (2024.04.04.) dr. Szénási-Varga Nóra A non-verbális kommunikáció a tanú bizonyítás felvétele során, kiemelt figyelemmel a mimikára

¹⁴⁴ Kovács János, "A non-verbális kommunikáció jelentősége", 2022.

befolyásolható, sokkal nehezebb, mint kimondani egy hazugságot. A nem-szóbeli közlések szinte reflex szerűen működnek.¹⁴⁵ Testbeszédnek minősül minden olyan közlési forma, mint például a sóhaj, a mimika, a testtartás, a térköz, az öltözködés, de még a mély hallgatás is egyfajta kommunikáció. A nonverbális kommunikációnak számos célja lehet, így erősítheti a verbális kommunikációt, ellentmondhat neki, vagy kiegészítheti azt.¹⁴⁶ Például egy bátorító mosoly erősítheti a szóbeli biztatást, míg egy szarkasztikus arckifejezés ellentmondhat a kimondott szavaknak.¹⁴⁷ E tudományág fontosságát az is mutatja, hogy számos területen alkalmazzák, mint például a pszichológiában, az üzleti kommunikációban, és a mindennapi életben is, hogy jobban megértsük egymást és hatékonyabban kommunikáljunk.¹⁴⁸

A nonverbális kommunikáció kutatása mind módszertani, mind elméleti szinten széles spektrumú, heterogén képet mutat és tipikusan interdiszciplináris terület. A szociológia, pszichológia, antropológia, nyelvészet, pszichiátria stb. művelői megőrzik ugyan a kommunikáció-kutatás során tudományterületük sajátosságait, mégis éppen specifikus kérdésfeltevéseikkel járulnak hozzá egy „közös” eredményhez, a különböző tudományterületek eredményeinek egységes értelmezési keretben való kezeléséhez. Buda Béla és László János ezeket a megközelítési módokat modelleként definiálja: megkülönböztetnek pszichológiai-pszichiátriai tünet modellt, ahol a darwini szemlélet alapján a középpontban az egyedi szervezet áll és annak viselkedése az adott szervezet (egyén) tulajdonságainak, állapotainak, belső történéseinek, külső ingerekre adott válaszainak kifejeződésekként kezelendő, ill. szociológiai-kulturális-antropológiai tünet modellt, amely a szociális szimbólumok és a társadalmi rendszer közötti korrelációk kimutatására törekszik.¹⁴⁹

A nonverbális kommunikáció egyöntetűségéről legkevésbé sem beszélhetünk. Az egyetemességéről, ill. kulturális meghatározottságáról szóló vitában két tábor áll szemben egymással: az „univerzalisták”, vagyis az etológusok és pszichológusok tábora, akik szerint a nem verbális kommunikáció a törzsfjlődés folyamán alakult ki és genetikailag öröklődik, ill. a szociológusok, nyelvészek és antropológusok tábora, akik szerint egy kultúra gesztusa nagyon is jellemző az adott közösségre, amely a szociális szimbolizáció során töltődik fel tartalommal és a társadalmi tanulás révén hagyományozódik. Számos empirikus vizsgálat született mindkét

¹⁴⁵ Kovács János, "A non-verbális kommunikáció jelentősége", 2022.

¹⁴⁶ Mehrabian, Albert. "Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes." Wadsworth, 1971.

¹⁴⁷https://www.jogiforum.hu/files/publikaciok/szenasivarga_nora_a_nonverbális_kommunikáció_a_t_anubizon_yitas_felvetele_soran%5Bjogi_forum%5D.pdf (2024.04.04.) dr. Szénási-Varga Nóra A non-verbális kommunikáció a tanú bizonyítás felvétele során, kiemelt figyelemmel a mimikára

¹⁴⁸ Kovács János, "A non-verbális kommunikáció jelentősége", 2022.

¹⁴⁹ Buda Béla, *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei* (Budapest: Animula, 1988)

álláspont igazolására, de a nem verbális viselkedések vizsgálata - akár hétköznapi helyzetben, akár kísérleti szituációban történik -, többféle értelmezési lehetőséget jelent, és inkább az egyén általános jellemzőire (aktuális érzelmi állapotára) utal, mintsem olyan belső állapotokra, mint speciális érzelmek vagy interperszonális attitűdök. A vizsgálatokban a pszichológiai modell az egyén belső állapotát veszi referenciának, míg a szociológusok tábora a társadalmat vagy annak bizonyos intézményeit tekinti viszonyítási pontnak. A nonverbális kommunikáció társadalmi tünetként való vizsgálata először Durkheim tanítványainál, Hertz és Mauss kísérleteiben tűnnek fel. Ők az emberi testet, mint „fiziológiai nyersanyagot” vizsgálták, azt a folyamatot írták le, ahogyan mindez megjelenik a társadalmi közegben, és ezáltal töltődik fel jelentéssel. Hertz például a baloldal-jobboldal testszimbolikát elemezve kimutatta, hogy a társadalom a jobb testfél enyhe fiziológiai túlsúlyát a nevelés, a különböző rituálék és az illemszabályok révén alakítja a társadalmi és kulturális dualitás, illetve hierarchia szimbólumává: a társadalom a saját értékeit a test két oldalának jellemzőire ruházza.¹⁵⁰

V.2. A non verbális kommunikáció etológiai alapjai

A nonverbális kommunikáció etológiai alapjait már a 19. században vizsgálta Charles Darwin, aki rámutatott arra, hogy az érzelmek kifejezése az ember és az állatvilág viselkedésében számos hasonlóságot mutat, és bizonyos alapvető mimikai és testi reakciók univerzális jelleggel bírnak. Vajon a különböző egyedek képesek-e dekódolni egymás jeleit? Az afrikai mézelő méhek és az őslakosok köztudottan együttműködnek a méz megszerzése érdekében. Van-e hasonlóság a madarak szárnycsapkodása és az emberi háton történő hidegletelés között? Vagy van-e hasonlóság egy rhesusmajom nézése és az emberi agressziót kísérő kegyetlen tekintet között? Köztudott, hogy számos érzelmet felismernek a földrajzilag távoli helyeken élő emberek. A kommunikáció tehát evolúciós eredmény.¹⁵¹ De vajon csak evolúcióról van szó?

Az állati és emberi viselkedés összehasonlító vizsgálata azt mutatja, hogy a kommunikáció jóval több, mint pusztán információcsere: olyan biológiai és társas mintázatok rendszere, amelyek az evolúció során alakultak ki, és amelyek célja a túlélés, az együttműködés és a konfliktuskezelés támogatása. A különböző fajok közötti hasonlóságok - például a fenyegetés,

¹⁵⁰ Osváth Andrea: Nonverbális kommunikáció a tömegkommunikációban. Reklámértelmezések és nemi szerepek. Miskolci Egyetem, BTK, Szociológiai Intézet. 2012. 75-77.

¹⁵¹ Bereczkei Tamás: *A humán kommunikáció az etológia perspektívájából*. In: Béres I. és Horányi Ö. (szerk.) Társadalmi kommunikáció. Budapest, Osiris, 2000. 211-229.
http://66.249.93.104/search?q=cache:ZWdePjCUDzcJ:www.communicatio.hu/konyvek/beres_horanyi_tarsadalmi_kommunikacio (2023. 07. 26.)

a megadás, a félelem vagy az agresszió nonverbális jelei - arra utalnak, hogy bizonyos kommunikációs elemek mélyen gyökereznek a természetben.¹⁵²

A fogcsikorgatás, a szárnycsapkodás vagy a merev tekintet az állatvilágban egyértelmű és gyors jelzéseket közvetít a szándékról. Ugyanezek a mintázatok az embernél is megfigyelhetők: a dühös arckifejezés, a megfeszített testtartás vagy a védekező gesztusok ősi biológiai mechanizmusokra vezethetők vissza. Ezek a jelzések még akkor is működnek, amikor a nyelvi kommunikáció elégtelen, megszakad, vagy nem áll rendelkezésre.

A zoológusok éppen ezekből az összehasonlításokból vezették le a kommunikáció evolúciójának főbb állomásait. A ritualizáció, az engedelmesség kifejezése, a győzelem demonstrálása vagy a kiszorító magatartás olyan univerzális mintázatok, amelyek célja a konfliktusok szabályozása és az agresszió minimalizálása. Látható tehát, hogy a kommunikáció legősibb formái is a konfliktusok kezelésére, nem pedig azok kiélezésére szolgáltak.¹⁵³ A tekintet is fontos szerepet játszik az állatok kommunikációjában. A hosszú, folyamatos tekintet a kihívó viselkedésre, a konfrontációra való felkészülés egyik módja. A tekintet egy összetett látószerv, amely az állati törzsek evolúciója során alakult ki, és férfias és nőies vonások jellemzik. Az ideghártyában található hétmillió piramissejt megkülönbözteti a színeket, és a nőstények ebben a tekintetben előnyben vannak. Mivel a nőknek több kúpsejt-típusuk van, jobban meg tudják különböztetni a színeket, és finomabban ki tudják fejezni azokat. A nőknek szélesebb a perifériás látásuk is, ami több tízezer éves tapasztalattal és a kisgyermekek védelmének kötelességével magyarázható.¹⁵⁴

Az etológiai alapok áttekintése hozzájárul a nonverbális kommunikáció mélyebb megértéséhez, ugyanakkor annak komplexitása csak az emberi interakciók és társadalmi kontextus figyelembevételével ragadható meg teljes mértékben. Ez a felismerés természetes hidat képez az emberi vitarendezés modern módszerei, különösen a mediáció felé. A közvetítés lényege éppen az, hogy a felek érzelmei, szándékai és reakciói feltárhatóvá és értelmezhetővé váljanak. Ehhez azonban nem elegendő a történetek vagy álláspontok verbális felszíne; a mélyebb üzeneteket a nonverbális jelzések hordozzák.

A mediátor feladata gyakran az, hogy „olvasni” tudjon ezekből a jelekből: felismerje a feszültséget, az elbizonytalanodást, a bizalom épülését vagy éppen a rejtett ellenállást. Mindezek alapján jól látható, hogy a nonverbális kommunikáció nem csupán biológiai

¹⁵² Charles Darwin: *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. London, 1872.

¹⁵³https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0030_0_0_0/0030_0_0_0.htm (2023. 10. 06.)

¹⁵⁴ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/222__tekintet.html (2023. 08. 07.)

maradvány vagy ösztönös viselkedés, hanem az emberi konfliktuskezelés egyik legfontosabb eszköze. Ahogyan az állatvilágban a ritualizált viselkedés csökkenti a tényleges összecsapások számát, úgy a mediáció során is a nonverbális jelzések – megfelelő értelmezés mellett – hozzájárulnak a békés megoldáshoz. A konfliktusok rendezése tehát nem csupán a szavak szintjén zajlik. A felek közötti megértés, közeledés és végül a megegyezés sokszor olyan finom nonverbális jelzéseken múlik, amelyek gyökerei egészen az evolúciós múltig nyúlnak vissza.

V.3. A nonverbális kommunikáció fogalma és jelentősége

A nonverbális kommunikáció fogalma a szakirodalomban nem egységes, és többféle értelmezést enged meg. A központi kérdés abban ragadható meg, hogy azok a jelenségek, amelyeket hagyományosan nonverbális kommunikációként határozzunk meg, valóban elkülöníthetők-e a verbális közléstől. Az emberi interakció vizsgálata során ugyanis megfigyelhető, hogy a különböző kommunikációs elemek nem elszigetelten, hanem egymással szoros kölcsönhatásban működnek.

Ray Birdwhistell munkássága is arra mutat rá, hogy az emberi kommunikáció csak egységes rendszerként értelmezhető, amelyben a verbális és nonverbális elemek egymást feltételezve jelennek meg. A kommunikáció folyamata tehát olyan összetett rendszerként írható le, amelyben a nyelvi és nem nyelvi jelzések egymást kiegészítve és egymást értelmezve működnek. Ennek következtében nehéz a kommunikációt oly módon elemezni, hogy a verbális és nonverbális dimenziókat teljes mértékben elválasszuk egymástól, mivel a legtöbb közlés egyszerre több csatornán és több jelentésszinten valósul meg.¹⁵⁵

Frank E. X. Dance kommunikációelméleti megközelítése szintén arra hívja fel a figyelmet, hogy a kommunikáció során használt jelek értelmezése nem választható el teljesen a nyelvi feldolgozástól, ezért a nonverbális jelenségek jelentése is nagyrészt az értelmezési folyamatban alakul ki.¹⁵⁶ A nonverbális jelzések jelentős része önmagában nem hordoz rögzített jelentést, hanem értelmezése a befogadó észlelési és értelmezési folyamatain keresztül történik. A mimika, a testtartás, a gesztusok vagy a hanghordozás csak a kommunikációs helyzet kontextusában nyernek konkrét jelentést, amelyet a résztvevők közös tapasztalatai, kulturális háttere és aktuális érzelmi állapota is befolyásol.

Mindezek alapján a verbális és nonverbális kommunikáció közötti határ nem éles, hanem inkább folytonos átmenetet képez. A nonverbális kommunikáció ezért nem a verbális közlés

¹⁵⁵ Birdwhistell, Ray L.: *Kinesics and Context: Essays on Body Motion Communication*. University of Pennsylvania Press, 1970.

¹⁵⁶ Dance, Frank E. X. (szerk.): *Human Communication Theory: Original Essays*. Holt, Rinehart and Winston, 1967

alternatívájaként értelmezhető, hanem annak szerves részeként, amely jelentősen hozzájárul az üzenetek pontosabb megértéséhez és az interakciók mélyebb értelmezéséhez.

Bár sok kutató tisztában van a nemverbális fogalom körüli elméleti és definíciós nehézségekkel, a terület vizsgálata továbbra is intenzíven zajlik. E kutatások nagy része azon az alapfeltevésen nyugszik, hogy mindaz, amit nem mondunk ki vagy nem írunk le, természeténél fogva nemverbális. E meghatározás értelmében a nemverbális kommunikáció körébe tartoznak azok a finom kísérőjelenségek is, amelyek a szavainkat módosítják vagy árnyalják - például a hanglejtés, vagy akár az alkalmazott betűtípus. Ezeket gyakran paranyelvi elemeknek nevezik. Ruesch és Kees úttörő, korukat megelőző munkájukban szintén ezt a felfogást követik.¹⁵⁷ Emellett azonban részletesen le is írják, szerintük melyek a nemverbális kommunikáció kutatásának alapvető összetevői. Az általuk kidolgozott osztályozási rendszer jelentős és tartós hatást gyakorolt a tudományterület későbbi fejlődésére és alapjainak kialakítására.¹⁵⁸

A *Getting to Yes*¹⁵⁹ című jól ismert tárgyalási könyvben a szerzők három alapvető kategórián keresztül történő nézőpontra utaltak a konfliktusokban, ezek az érzékelés, érzelem és kommunikáció. Vera F. Birkenbihl megállapítása szerint az emberek képesek mind analóg, mind digitális módszerrel kommunikálni. Az említett szerző a verbális kommunikációra használja a digitális kifejezést, amelyet meg kell tanulnunk, el kell sajátítanunk mielőtt alkalmazni tudnánk, míg az általa analóg síkon emlegetett nem verbális kommunikáció egy része velünk született tulajdonság, így ösztönösen, természetesen használhatjuk is azt. Fontos kiemelni, hogy e két sáv a valóságos kommunikációs folyamatban egymástól szinte elválaszthatatlan, hiszen szorosan összefonódnak mintegy kiegészítve egymást.¹⁶⁰

Fercsik Erzsébet és Raátz Judit által szerkesztett *Kommunikáció szóban és írásban* című könyvben a szerzők elkülönítik a verbális kommunikációt, amely alatt a digitális kóddal, nyelvvel kifejezhető emberi kommunikációt - beszédet és írást – értik, valamint a nem verbális kommunikációt, mely az analógiás kódok által kifejezhető üzeneteket foglalja magában.¹⁶¹

¹⁵⁷ Jurgen Roesch: *Nonverbal communication : notes on the visual perception of human relations.* Berkeley : University of California Press, 1956.

¹⁵⁸ Rudolf Arnheim: *Non-Verbal Communication. Notes on the Visual Perception of Human Relations* by Jurgen Ruesch, Weldon Kees. *The Journal of Aesthetics and Art Criticism*, Volume 16, Issue 3, March 1958. 400-401.

¹⁵⁹ Roger Fisher - William Ury - Bruce Patton: *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in.* (2nd Ed.). New York: Houghton Mifflin Company. 1991.

¹⁶⁰ Vera F. Birkenbihl: *Testbeszéd.* Trivium Kiadó, Budapest. 2007.

¹⁶¹ Fercsik Erzsébet - Raátz Judit: *Kommunikáció szóban és írásban.* Korona Nova Kiadó, Székesfehérvár. 1993. 21-22.

Több, a témában jártas szakértő és akadémikus is egyetértett Albert Mehrabiannal, hogy a non-verbális kommunikáció a közlésüknek több mint 50%-át teszi ki. Allan Pease "Testbeszéd. Gondolatolvasás gesztusokból" című könyvében Albert Mehrabian megállapítására hivatkozva, azokból kiindulva bontja százalékos arányra az emberi kommunikáció különböző síkjait. A kommunikációt verbális, vokális és nem verbális jelek csoportjába osztva figyelhetjük meg. Ennek megfelelően Mehrabian számításával megegyezően a verbális jelek a teljes emberi közlésrendszer 7%-át, a vokális jelek (hangszín, hanghordozás és egyéb nem beszédhangok) a 38%-át, a nem verbális jelek pedig az 55%-át teszik ki.¹⁶²

Eredetük alapján a nem verbális jelek lehetnek örökölt, vagyis ontogenetikus, ösztönösen megtanult, vagyis filogenetikus, valamint egyezményen alapuló, azaz konvencionális jelek. Az örökölt jelek a világ bármely táján azonos, vagy legalábbis hasonló jelentéssel bírnak. Ilyen örökölt jelzésekkel tudjuk kifejezni a hét alapérzelmet: a félelmet, az örömet, a meglepődést, a szomorúságot, a haragot, az undort és az érdeklődést is. Az ösztönösen megtanult jelzések kultúrafüggők, egy-egy kisebb-nagyobb nyelvi közösségre jellemzők. A konvencionális jelek ismert eredetűek, tudatosan tanuljuk, és meghatározott céllal használjuk őket. Ilyen jelek például a jelbeszéd jelzései is.¹⁶³

A bemutatott megközelítések jól szemléltetik, hogy a nonverbális kommunikáció fogalma és rendszerezése a szakirodalomban nem egységes, hanem többféle elméleti keretben értelmezhető. A különböző szerzők eltérő hangsúlyok mentén közelítik meg a jelenséget: egyesek a kommunikációs folyamat egységét emelik ki, mások a jelzések eredetére, funkciójára vagy értelmezési sajátosságaira helyezik a hangsúlyt. Mindazonáltal e megközelítések közös pontja, hogy a nonverbális kommunikáció nem értelmezhető a verbális közléstől függetlenül. A különböző jelrendszerek – legyenek azok mimikai, vokális vagy konvencionális jelzések – egymással kölcsönhatásban működnek, és együttesen alakítják az üzenetek jelentését. A nonverbális kommunikáció így nem pusztán kiegészítő szerepet tölt be, hanem a kommunikációs folyamat egyik meghatározó dimenziójaként jelenik meg. A különböző osztályozási rendszerek és elméleti megközelítések áttekintése ezért nem öncélú rendszerezésként értelmezhető, hanem olyan alapot képez, amely lehetővé teszi a nonverbális jelzések tudatosabb értelmezését és alkalmazását. Ez különösen nagy jelentőséggel bír olyan interperszonális helyzetekben, ahol a kommunikáció nem csupán információközlés, hanem az érzelmek, attitűdök és viszonyok feltárásának eszköze.

¹⁶² Allan Pease: Testbeszéd. Gondolatolvasás gesztusokból. Park Könyvkiadó, Budapest. 1989.

¹⁶³ Vitéz Ágnes: A nem verbális kommunikáció szerepe a magyar jelnyelvben és a hangzó magyar nyelvben. Miskolci Egyetem 2011. 5.

V.4. A nonverbális kommunikáció jelei, típusai és funkcionális megközelítése

A különböző nonverbális jelek egymástól elkülönülten viszonylag ritkán, szinte minimális esetben fordulnak elő, értelmezésük is leginkább együtt lehetséges, azonban tudományos vizsgálatok, kutatások céljából különböző csoportokba, kategóriákba sorolhatjuk őket, és ezeket az egyes kategóriákat külön-külön vizsgálhatjuk, tanulmányozhatjuk. Vera F. Birkenbihl felosztása szerint a következő nonverbális jeleket különböztethetjük meg: a testtartás, a mimika, a gesztusok, a távolság, a hanglejtés és a tónus.¹⁶⁴ Az említett kategóriákat Raátz Judit kiegészítette még a tekintettel, az emblémákkal és a kronémikával, mint interakciós időviszonnyal is.¹⁶⁵

Az érzelmek kinyilvánításának normatív szabályozottságát vizsgálva állította fel az Ekman - Friesen szerzőpáros a következő rendszert a non-verbális üzenetek funkciójuk szerinti osztályozását illetően. Léteznek olyan kultúra specifikus jelek, amik könnyen lefordíthatók szavakra. Például a felfelé, vagy lefelé fordított hüvelykujj ezek tartoznak az emblémák csoportjához. Az illusztrátorok, mint nonverbális jelek a kimondott szavakat illusztrálják, magyarázatot fűznek hozzájuk. Amikor a beszélő egy mozdulatot a körülírása közben el is játszik. Például: „oda-vissza”. Az érzelmi állapotot kifejező non-verbális viselkedések, mint például az eltakart szem, befogott szájak és fülek tartoznak az emóciómutatók körébe. A szabályozókhoz soroljuk azon non-verbális jeleket, amelyek a beszélgetés folyamatát lendítik előrébb. Így a telefonbeszélgetések során használt igenlő hangadások, amik arról tájékoztatják a vonal túlvégén állót, hogy értjük amit mond, de nem akarjuk megzavarni. Végül pedig az adaptorok csoportja. Ezeket érzések, attitűdök váltják ki, de általában nem tudatosulnak. Például a partner nem tudatos tükrözése, vagy a száj kézzel eltakarása.¹⁶⁶

Funkciójuk szempontjából Buda Béla és László János három különböző csoportba sorolta a non-verbális kommunikáció jeleit. Az első csoportot alkotják azok a jelek, amelyek a közlő személyről szólnak vagy annak a kommunikációs szituációról kialakított álláspontját tükrözik: Ezek a non-verbális jelek informálnak a személy érzelmi állapotáról (öröm, bánat, szomorúság, harag, undor, aktuális érzelmi állapot: elérékenyülés, jókedv, melankólia stb.), a személyes tulajdonságokról (önbizalom vagy annak hiánya, becsületesség, szerénység, precizitás, szétszórtság stb.) vallanak, továbbá informálnak a közlésben résztvevők egymáshoz való

¹⁶⁴ Vera F. Birkenbihl: Testbeszéd. Trivium Kiadó, Budapest. 2007.

¹⁶⁵ Fercsik Erzsébet, Raátz Judit: Kommunikáció szóban és írásban. Korona Nova Kiadó, Székesfehérvár. 1993. 30.

¹⁶⁶ <https://mek.oszk.hu/02000/02009/02009.htm#14> (2023.03.25.)

viszonyáról, az interperszonális attitűdökről (szeretet, elutasítás, kooperációs készség, bezárkózás, dominancia, stb.), valamint tükrözik a társadalmi pozíciókat (nem, életkor, rang).

Másodikként a kommunikáció folyamatára az interakció struktúrájára vonatkozókat határozta meg. Ezek az interakció megnyitása (szemkontaktus megteremtése, üdvözlés a testi kontaktus kiegészülve verbális köszönéssel, térköz kialakítása, figyelmes arckifejezés és várakozó fejtartás felvétele), a kapcsolattartás (az interakció biztosítása a fejbólintással, szemkontaktussal, test-, kéz-, lábtartás gesztusaival), a szakaszolás (fő téma bevezetésére a távolság megnövelése, a testtartás megváltozása, a téma lezárása: pillantás az órára, füzet becsukása, térköz megváltoztatása stb.).

Végül utolsó csoportként a szóbeli közlésre vonatkozókat jelölte meg, melyek azt értelmezik, az ahhoz való viszonyt tükrözik. A szupraszegmentális tényezők befolyásolják a verbális közlés egészét. Például a beszéd, hangneme (izgatott, dühös, szórakozott, kínlódó stb.) hatással van a közlemény jelentésére s a hallgatóra.¹⁶⁷

Összegezve a leírtakat, a nonverbális kommunikáció kategóriái tehát sokfélék lehetnek, kezdve gesztusokon és érintésen keresztül kommunikációtól, a tárgyi kommunikáción keresztül, amelyben a frizura, a ruházat és a fizikai szimbólumok non-verbális jeleket adnak egy személyről, a beszéd nonverbális elemein át, amelyben a hangerő, az intonáció, a ritmus, a hangsúly és az érzelmek mind kiemelkedő szerepet játszhatnak a gondolatok vagy ötletek közlésében, egészen az írott non-verbális kommunikációig, amely kifejeződhet, ha a kézírás és a szóközök kerülnek a figyelem középpontjába. A non-verbális kommunikációt sem kerülte el a technológia fejlődés, hiszen az internet is egyre fontosabb szerepet játszik benne. Sam Redfern és Niall Naughton szerint a mai szövegalapú CMC-környezetekben a testbeszéd durva szimulációjára van bizonyíték: például a chatsobákban és a hírcsoport-üzenetekben széles körben használnak érzelmi ikonokat, hogy a felhasználóknak lehetőséget adjanak az érzelmek kifejezésére.¹⁶⁸ Ezek az "emotikonok" befolyásolhatják egy webalapú beszélgetés teljes hangulatát, és gyakran egész szavakat vagy mondatokat helyettesítenek.¹⁶⁹

A bemutatott megközelítések alapján megállapítható, hogy a nonverbális kommunikáció rendszere rendkívül összetett, és több eltérő elméleti keretben értelmezhető. A különböző

¹⁶⁷ Buda Béla – László János: *Beszéd a szavak mögött*. Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont. 1981.

¹⁶⁸ Sam Redfern - Niall Naughton: Collaborative Virtual Environments to Support Communication and Community in Internet-Based Distance Education. InSITE Volume 2, 2002.

¹⁶⁹ UKEssays. (November 2018). The History Of Non Verbal Communication English Language Essay. Retrieved from <https://www.ukessays.com/essays/english-language/the-history-of-non-verbal-communication-english-language-essay.php?vref=1> (letöltés ideje: 2023.03.22.)

szerzők más-más szempontból közelítik meg a jelenséget, egyesek a jelek típusaira, mások azok funkcióiira, illetve eredetére helyezik a hangsúlyt. Mindazonáltal e megközelítések közös vonása, hogy a nonverbális kommunikáció nem tekinthető egységesen meghatározható, zárt rendszernek, hanem olyan dinamikus jelenségként írható le, amely a kommunikáció teljes folyamatát áthatja. A különböző jelzések – legyenek azok mimikai, gesztikulációs, vokális vagy konvencionális elemek – egymással kölcsönhatásban működnek, és együttesen járulnak hozzá az üzenetek jelentésének kialakulásához.

A nonverbális kommunikáció jelentősége különösen abban ragadható meg, hogy képes a verbális közlések kiegészítésére, módosítására vagy akár felülírására is. Ennek következtében az emberi interakciók során a kommunikáció értelmezése nem korlátozódhat kizárólag a kimondott szavakra, hanem szükségszerűen magában foglalja a nonverbális jelzések komplex rendszerének figyelembevételét is.

V.5. A nonverbális kommunikáció szerepe és alkalmazási területei

A nonverbális kommunikáció az emberi kapcsolatok egyik legősibb és legmeghatározóbb eleme. Bár gyakran háttérben marad a kimondott vagy leírt szavak mögött, valójában rendkívül erőteljesen befolyásolja azt, hogyan értelmezzük a környezetünkől érkező üzeneteket, hogyan alakulnak társas kapcsolataink, és milyen benyomást keltünk másokban. A nonverbális jelek – mint a testtartás, arckifejezések, gesztusok, szemkontaktus, hanghordozás vagy a személyes tér használata – sokszor többet mondanak el rólunk, mint a verbális megnyilatkozások. Ezért a nonverbális kommunikáció számos területen nyújthat gyakorlati segítséget, fejlesztve az emberi együttműködést, az érzelmi kapcsolódás képességét és az önismeretet. Egy mosoly, egy meleg és őszinte ölelés, vagy akár a hosszan fenntartott, érdeklődést sugalló szemkontaktus olyan mélységű bizalmat és intimitást teremthet, amelyet szavakkal sokszor nehéz megfogalmazni. A szeretetteljes érintés például csökkentheti a stresszt, erősítheti a kötődést és segíthet érzelmi biztonságot teremteni. A hangszín megváltozása - a lágyabb, melegebb tónusok - szintén a törődést fejezik ki, és sok esetben hatékonyabban jelzik az empátiát, mint bármely verbális megnyugtató. A nonverbális kommunikáció tehát lehetőséget ad arra, hogy szavak nélkül is kifejezzük: fontos vagy számomra, együtt érzek veled, vagy támogatlak, ami különösen akkor értékes, amikor az érzelmek megfogalmazása nehézséget okoz.

A munkahelyi környezetben a nonverbális kommunikáció meghatározó szerepet tölt be a hatékony együttműködés, a csapatkohézió és a motiváció kialakításában. Egy vezető határozott, de nem agresszív testtartása például stabilitást sugall, ami növelheti a munkavállalók bizalmát és elkötelezettségét. A kézfogás ereje, a gesztusok tudatossága, a nyílt testtartás vagy az

érdeklődést mutató bólintás mind hozzájárulnak ahhoz, hogy a kommunikáció konstruktív és pozitív hangvétellű legyen. A konfliktuskezelés során is óriási jelentősége van a nonverbális jeleknek. A nyugodt arckifejezés, az agresszív gesztusok mellőzése és a megfelelő fizikai távolság betartása segíthet csökkenteni a feszültséget. A munkatársak gyakran nem a kimondott szavakra, hanem a kollégák tónusára és gesztusaira reagálnak; így a testbeszéd sok esetben meghatározza, hogy egy vita elfajul-e, vagy éppen eredményes megoldáshoz vezet.

Az üzleti életben a nonverbális kommunikáció a tárgyalások kimenetelét is döntően befolyásolhatja. A magabiztos kézfogás, a kiegyensúlyozott testtartás, a megfelelő szemkontaktus és a tudatos gesztusok azt az üzenetet közvetítik, hogy az illető kompetens, megbízható és felkészült. A tárgyalópartnerek nonverbális jeleinek megfigyelése pedig értékes információkat nyújthat arról, hogy mennyire nyitottak a javaslatokra, mikor bizonytalanok, vagy mikor reagálnak kedvezően valamely felvetésre. Egy finom szemöldökemelés, egy előre dőlés vagy éppen egy merevebb testtartás sokszor olyan rejtett szándékokat árul el, amelyek a szóbeli kommunikációban nem jelennek meg. Az üzleti kommunikáció sikeressége is jelentős mértékben múlhat a nonverbális tudatosságon.

Az oktatásban a nonverbális kommunikáció a pedagógiai folyamat elengedhetetlen része. A tanár arckifejezése, mosolya, gesztusai, testtartása vagy akár a hanghordozása nagymértékben befolyásolja, hogyan érzik magukat a diákok az órán, mennyire érzik magukat biztonságban, és mennyire lesznek motiváltak a tanulásra. A bátorító bólintás, a figyelmet sugárzó szemkontaktus vagy a dicséretet kifejező mosoly megerősítő jellegű, és segíthet abban, hogy a diákok merjenek kérdezni vagy önállóan gondolkodni. Emellett a tanulók egymás közti kommunikációjában is alapvető szerep jut a nonverbális jeleknek: a barátságos testtartás vagy a kölcsönös figyelem könnyebbé teszi a közös munkát és a társas beilleszkedést.

Az egészségügy területén az orvosok és ápolók nonverbális kommunikációja alapjaiban befolyásolja a betegek elégedettségét és együttműködési hajlandóságát. Az empátikus érintés, a nyugodt hangnem, a biztató mosoly vagy a figyelmes hallgatás mind hozzájárulnak ahhoz, hogy a páciens úgy érezze: valóban törődnek vele, meghallgatják és komolyan veszik panaszait. A betegek nonverbális jelzései - például a testtartás feszessége, az arckifejezés fájdalomra utaló változásai vagy a szorongást tükröző gesztusok – értékes diagnosztikai információt is hordozhatnak. A gyakorlott egészségügyi szakemberek ezekből sokszor olyan adatokat olvasnak ki, amelyek a verbális kommunikációban nem jelennek meg, és ez segíti őket a megfelelő kezelési mód kiválasztásában.

A bírósági eljárások során különösen fontos a tanúk érzelmi állapotának vizsgálata. A metakommunikációra figyelő bíró nem feltétlenül tudja megállapítani, hogy a tanú igazat

mond-e vagy sem, de képes megítélni az érzelmi állapotát. Megállapítható például, hogy a tanú magabiztos vagy bizonytalan, titkol-e valamit, vagy esetleg szerepet játszik-e. A büntetőeljárásokban ez a vizsgálat kiterjedhet a tanú személyes tulajdonságaira és a tanú és a vádlott közötti viszonyra is.¹⁷⁰ A metakommunikációt számos tényező befolyásolja. A tanúvallomás során figyelembe kell venni a kialakult helyzetet, a tanú szokásait, amelyek egy adott népcsoporthoz tartozásból eredhetnek, valamint az általános viselkedési szokásokat és személyes jegyeket is.¹⁷¹ A tanú meghallgatása természetesen sokkal speciálisabb helyzet, mint egy hétköznapi beszélgetés. Ilyenkor folyamatos, bár enyhe feszültség van jelen, mivel a tanú tudatában van annak, hogy amit mond, annak következményei vannak. Ez a feszültség különösen erős lehet egy büntetőeljárás során, főleg amikor egy súlyos bűncselekmény sértettjét hallgatják meg. Az eljáró bírónak tisztában kell lennie e feszültség jelenlétével és indokával, mielőtt a tanú testbeszédéből bármilyen következtetést levonna.¹⁷²

A nonverbális kommunikáció nemcsak mások megértésében, hanem saját magunk megismerésében is kulcsszerepet játszik. A testbeszédünk figyelése - például hogyan reagálunk stresszhelyzetekben, milyen gesztusokat használunk izgalom vagy bizonytalanság esetén - segíthet jobban rálátni belső állapotainkra. Az önismeret elmélyülése révén képesek lehetünk tudatosan változtatni a kommunikációs szokásainkon, magabiztosabban megjelenni hivatalos helyzetekben, hitelesebben kifejezni az érzéseinket vagy akár csökkenteni a konfliktusokat. A nonverbális önkontroll és tudatosság fejleszthető készség, amelynek elsajátítása hosszú távon az élet számos területén javíthatja a kapcsolatainkat és személyes hatékonyságunkat.¹⁷³

A nonverbális kommunikáció tehát számos előnyt kínál az élet különböző területein, javítva a kapcsolatok minőségét, a munkahelyi hatékonyságot, a tárgyalási sikereket, az oktatási eredményeket, az egészségügyi ellátást és a személyes fejlődést.¹⁷⁴

V.6. A nonverbális kommunikáció kulturális meghatározottsága és értelmezési korlátai

Nagyon sokáig nem ismerték fel a nonverbális kommunikáció kommunikatív jellegét. A kommunikáció modellje a beszéd, a beszédnek pedig számos jellemzője van. Ezek a jellemzők különböznek a nem verbális kommunikáció jellemzőitől. A beszédnek van egy hagyományos jelkészlete, amelyet meg kell tanulni. Aki nem ismeri vagy nem tanulta meg ezt a jelrendszert,

¹⁷⁰ Mehrabian, Albert. "Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes." Wadsworth, 1971.

¹⁷¹ Pease, Allan és Barbara Pease. "The Definitive Book of Body Language." Bantam, 2004.

¹⁷² Pease, Allan és Barbara Pease. "The Definitive Book of Body Language." Bantam, 2004.

¹⁷³ Knapp, Mark L. és Judith A. Hall. "Nonverbal Communication in Human Interaction." Wadsworth, 2010.

¹⁷⁴ Burgoon, Judee K., Laura K. Guerrero és Kory Floyd. "Nonverbal Communication." Pearson, 2016.

az nem tud kommunikálni vagy megérteni. A beszédet kommunikációs szándék kíséri, amely az emberi akarattól függ. Más szóval a beszéd észlelése és megértése tudatos aktus.¹⁷⁵ A nem verbális kommunikációban, a verbális kommunikációval ellentétben, nincs univerzális szimbolikus rendszer. Vannak azonban kivételek, a siket jelnyelv Magyarországon széles körben ismert. A jelnyelvben a szándék szerepe hasonló a beszélt beszédhez. Ezzel szemben a nonverbális kommunikációban nincs tudatos szándék.¹⁷⁶

Az ember érző lény, és a metakommunikációval képes sokféle érzelmet és információt kifejezni. Buda Béla szerint a non-verbális kommunikáció jelzi az egyén érzelmi állapotát (pl. öröm, bánat, szomorúság), személyiségjegyeit (pl. önbizalom, szerénység, nagyképűség) és a kommunikációban részt vevők egymáshoz való viszonyát (pl. alávettség, dominancia, rokonszenv, ellenszenv), valamint esetenként a társadalmi helyzetüket is.¹⁷⁷

A nonverbális kommunikáció sajátosságainak feltárását követően indokolt annak vizsgálata is, hogy e jelzések értelmezését miként befolyásolja a kulturális és társadalmi környezet.

A kulturális különbségek jelentősége a nonverbális kommunikáció értelmezésében kiemelkedő. A különböző társadalmak eltérő normákat alakítottak ki a térhasználat, az érintés, a szemkontaktus, valamint a gesztikuláció tekintetében, ami azt eredményezi, hogy ugyanazon nonverbális jelzés különböző kulturális közegben eltérő jelentéssel bírhat. A szemkontaktus például a nyugati kultúrák többségében az őszinteség, a figyelem és a magabiztosság jelének tekinthető, míg egyes kelet-ázsiai társadalmakban a hosszan tartó közvetlen tekintet tiszteletlenséget vagy kihívást fejezhet ki, különösen hierarchikus viszonyokban. Hasonló különbségek figyelhetők meg a személyes tér használatában is: a mediterrán vagy latin kultúrákban a kisebb interperszonális távolság természetes és a közvetlenség jele, míg az észak-európai vagy észak-amerikai társadalmakban a nagyobb távolság a komfortérzet és a tisztelet kifejeződése lehet.¹⁷⁸ Magyarországon is különböző kulturális háttérrel rendelkező csoportok élnek. E csoportok eltérő nonverbális kommunikációs mintázatokat követhetnek, amelyek ismerete elengedhetetlen a testbeszéd helyes értelmezéséhez. Ahhoz, hogy helyesen értelmezzük a testbeszédet, ezeket a szokásokat ismernünk kell.¹⁷⁹ Az érintés szerepe szintén erősen kultúrafüggő. Egy baráti vállérintés vagy kézfogás egyes kultúrákban a bizalom és az elfogadás jele, míg más társadalmakban – különösen formális vagy nemek közötti viszonyokban – kerülendő viselkedésnek minősülhet. A gesztusok területén is jelentős eltérések

¹⁷⁵ http://www.lelkititkaink.hu/non-verbalis_kommunikacio.html (2023. 10. 07.)

¹⁷⁶ Buda Béla (1994): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. Budapest, Animula.

¹⁷⁷ Buda Béla: "Kommunikációelmélet", Osiris Kiadó, 2001.

¹⁷⁸ Hall, Edward T.: *The Hidden Dimension*. Anchor Books, 1966.

¹⁷⁹ Argyle, Michael: *Bodily Communication*. Methuen, 1988.

tapaszthatók: egyes kézmozdulatok, amelyek az egyik kultúrában pozitív vagy semleges jelentéssel bírnak, más környezetben sértő vagy félreérthető üzenetet hordozhatnak. A nonverbális kommunikáció kulturális meghatározottsága a bírósági és hivatalos eljárások során – különösen a bizonyítékok értékelése és a tanúvallomások megítélése során – kiemelt jelentőséggel bír. Egy tanú viselkedése – például a visszafogott szemkontaktus, a korlátozott gesztikuláció vagy a feszes testtartás – egyes kultúrákban a tisztelet és a fegyelmezettség jele lehet, míg más kontextusban bizonytalansággként vagy hiteltelenségként értelmezhető.

Fontos kiemelni, hogy a kulturális különbségek mellett bizonyos nonverbális jelzések univerzálisnak tekinthetők. Az alapvető érzelmekhez kapcsolódó arckifejezések – mint az öröm, a félelem vagy a harag – számos kutatás szerint hasonló formában jelennek meg különböző kultúrákban. Ugyanakkor még ezek értelmezését is befolyásolhatják az adott társadalom normái és szabályai, különösen az érzelmek kifejezésének elfogadott mértéke tekintetében. Néhány jel egységesnek tűnik, de mégis eltérhet az egyes népeknél. Például a helyeslés és a tagadás jeleit a legtöbb kultúrában fejbólintással és fejcsóválással fejezik ki, de a bolgároknál ez éppen fordítva van.¹⁸⁰

Mindezek alapján megállapítható, hogy a nonverbális kommunikáció kulturális meghatározottsága nem pusztán kiegészítő szempont, hanem az értelmezés egyik meghatározó feltétele. A különböző kulturális mintázatok ismerete nélkül a nonverbális jelzések könnyen félreértelmezhetők, ami különösen a formális, jogi vagy konfliktushelyzetekben vezethet hibás következtetésekhez.¹⁸¹

V.7. Érzelemfelismerés és empátia

A nonverbális kommunikáció vizsgálatán belül különösen fontosnak tartom az érzelemfelismerési képesség, illetve ennek hiányosságainak kérdéskörét. Az érzelmek helyes értelmezése az emberi társas működés egyik alapvető pillére: ez teszi lehetővé, hogy mások belső állapotait pontosan olvassuk le, megfelelően reagáljunk rájuk, és harmonikus, kölcsönösen támogató kapcsolatokat alakítsunk ki. Amikor valaki képes gyorsan észlelni a másik ember arcán, hangjában vagy testtartásában megjelenő érzelmi jegyeket, az jelentősen hozzájárul a gördülékeny kommunikációhoz és a konfliktusok békés rendezéséhez. Ha azonban ez a képesség sérül vagy fejletlen, az már rövid távon is komoly kommunikációs zavarokhoz vezethet. Az érzelmek téves vagy pontatlan felismerése gyakran azt eredményezi, hogy az egyén félreérti mások szándékait, indítékait vagy érzelmi állapotát. Ez a félreértelmezés pedig

¹⁸⁰ Argyle, Michael: *Bodily Communication*. Methuen, 1988.

¹⁸¹ Hofstede, Geert: *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. McGraw-Hill.

kihat minden társas interakcióra: a baráti beszélgetésektől kezdve a családi kapcsolatokon át a munkahelyi helyzetekig. Olyan banálisnak tűnő szituációkban is fennáll a félreértések veszélye, mint egy hangsúly elcsúszása, egy arc kifejezés félreolvasása vagy egy gesztus téves értelmezése.

Sajnálatos módon emberek egy része nagyon szűk érzelmi repertoárral dolgozik a mindennapokban. Vannak, akik gyakorlatilag csak néhány alapérzelem - például a düh, a szorongás vagy az öröm - felismerésére és kifejezésére képesek, miközben a bonyolultabb, árnyaltabb érzelmi állapotokat (mint például a csalódottság, zavar, bizonytalanság, érdeklődés, empátia vagy szégyen) alig képesek dekódolni. Ennek következtében gyakran félreértik mások reakcióit, tévesen fenyegetést, kritikát vagy elutasítást látnak ott is, ahol valójában nincs ilyen szándék. Az ilyen érzelmi vaklás vagy érzelemértelmezési deficit hosszú távon ismétlődő konfliktusokhoz, félreértésekhez, elszigetelődéshez és a kapcsolatok minőségének romlásához vezethet. Az érzelmek beszűkült értelmezése miatt ezek az emberek nemcsak a konfliktusok alakítói, hanem egyben azok elszenvedői is: nehezen értik meg, miért reagálnak rájuk mások negatívan, vagy miért merülnek fel újra és újra ugyanazok a problémák társas helyzetekben. Éppen ezért az érzelemfelismerés képessége – mint a nonverbális kommunikáció egyik legfontosabb építőeleme – önmagában is külön figyelmet érdemel. Olyan komplex jelenségről van szó, amely pszichológiai, kommunikációelméleti és társadalmi szempontból egyaránt meghatározó, és amelynek mélyreható vizsgálata alapvetően hozzájárulhat a sikeres társas működés megértéséhez és fejlesztéséhez.¹⁸²

A kommunikációról szóló tanulmányokban, oktatási anyagokban sokszor előforduló cél az asszertív kommunikáció elérése. Ez azt jelenti, hogy képesek vagyunk tisztán, határozottan, egyértelműen képviselni a saját érdekeinket, igényeinket, valamint képesek vagyunk meghallgatni, meghallani és megérteni a másik fél valódi érdekeit és igényeit, továbbá így tudunk kapcsolatot építeni embertársainkkal. Tehát a tiszta érdekérvényesítést és az értő meghallgatást az adott helyzetnek megfelelően alkalmazzuk, és a nehéz helyzetekben, érdekütközések esetén olyan megoldásokat keresünk, amelyekben mindkét fél nyertesnek érezheti magát.¹⁸³ Az asszertivitás alapja a magabiztosság és az empátia. Az asszertív közlő magabiztossága három összetevőből áll: a saját érzések kifejezésének képessége, a saját vélemény vállalása és a saját jogokért kiállás (nem engedve pl.: a kihasználásnak). A magabiztosság növelése egyrészt a félénkség, zárkózottság és visszahúzódás (tehát a

¹⁸² Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ* (New York: Bantam Books, 1995)

¹⁸³ <https://asszertivitasvilaga.hu/asszertivkommunikacio/> (letöltés ideje: 2023.12.28.)

szubmisszivitás) leküzdésével, másrészt a lobbanékonyág és az indulatosság (tehát agresszivitás) kordában tartásával érhető el. Az asszertivitáshoz (az arany középút megtalálásához) bátorságra és empátiára is szükség van. Bátorság kell a kockázatvállaláshoz, az önálló vélemény megfogalmazásához és az érdekekért kiálláshoz. Empátia segítségével lehet mások szempontjait figyelembe venni, valamint másokkal méltósággal és tisztelettel bánni.¹⁸⁴ Az asszertív kommunikáció a mediáció egyik alapvető előfeltétele, mivel lehetővé teszi, hogy a felek nyíltan és tisztelettel fejezzék ki saját érdekeiket, miközben nyitottak maradnak a másik fél szempontjaira is. A mediáció során az asszertivitás hozzájárul a biztonságos kommunikációs tér kialakításához, amelyben a konfliktusban álló felek képesek az álláspontok mögött meghúzódó valódi érdekek feltárására. Ez elősegíti a kölcsönös megértést és az együttműködésen alapuló megoldások kialakítását. Az asszertív jelenlét így nemcsak egyéni kommunikációs készség, hanem a konstruktív vitarendezés hatékonyságának egyik kulcstényezője is.

Az érzelemfelismerés mérésére több módszer is rendelkezésünkre áll.¹⁸⁵ Az egyik legkézenfekvőbb, ha azt vizsgáljuk, hogy az adott személy mennyire képes olvasni mások nonverbális jeleiből. Az arc az érzelemfelismerés központi eleme. Az arcon hét érzelemfajta (öröm, szomorúság, harag, meglepetés, félelem, undor, érdeklődés) tükröződik Ekman szerint, amelyek közül interkulturális kutatásai alapján hat (csak az érdeklődés nem) minden kultúrában egyértelműen felismerhető (veleszületett és univerzális).¹⁸⁶

E körben érdemes megemlíteni a 2014-ben Schlegel, Grandjean és Scherer által kifejlesztett Genova Emotion Recognition Test (GERT) skálát. A teszt azt méri, hogy ki mennyire képes felismerni egy videoklipen bemutatott személy arckifejezéséből, mimikáiból, gesztusaiból, hangjából, hangszínéből, hanglejtéséből a bemutatott személy érzelmeit. Az egyes érzelmeket színészek mutatják be egyegy rövid videoklipben. A felvételeken a színészek a különböző érzelmeket úgy jelenítik meg, hogy a beszédet egyfajta érthetetlen, fiktív nyelvvel utánozzák. Ezen keresztül a teszt bár felhasználja a beszédet, mégis független marad a nyelvtől, azaz a vizsgált személyt a verbális információ elvileg nem befolyásolja. Mivel a teszt független a nyelvtől, bármelyik országban könnyedén felvehető és adaptálható. A teszt során 14 érzelmet mutatnak be, melyek a következők: büszkeség, öröm, vidámság, élvezet, megkönnyebbülés, érdeklődés, meglepődés, szorongás, félelem, kétségbeesés, szomorúság, ingerültség, düh és

¹⁸⁴ Hengl Melinda: Jogi Kommunikáció. Jogi területen hasznosítható kommunikációs ismeretek. Pécs: Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar 159-160. 2023.

¹⁸⁵ Lásd például Érzelmű Hexagon Teszt, Ekman 60 Arcsteszt, Szemekből Olvasás Teszt (SZOT), ERI Teszt, MERT Teszt.

¹⁸⁶ Paul Ekman, "An Argument for Basic Emotions," *Cognition & Emotion* 6, no. 3–4 (1992): 169–200

undor.¹⁸⁷ A mediátori képzések egyik visszatérő nehézsége, hogy az érzelmek és a nonverbális kommunikáció felismerése nehezen tanítható pusztán elméleti keretek között. E készségek fejlesztéséhez elengedhetetlen a vizuális és auditív ingerekre épülő, gyakorlatorientált módszerek alkalmazása. Ebben a kontextusban különösen hasznos eszköz lehet a Genova Emotion Recognition Test (GERT), amely videóalapú feladatokon keresztül fejleszti az érzelemfelismerési képességet. A teszt lehetővé teszi, hogy a résztvevők kontrollált környezetben gyakorolják az arckifejezések, gesztusok és vokális jegyek értelmezését, miközben a nyelvi tartalom torzító hatása kizárt. Az ilyen típusú módszerek beépítése a mediátorképzésbe hozzájárulhat a nonverbális érzékenység fejlesztéséhez, ezáltal növelve a mediációs folyamat hatékonyságát.

A technológiai innovációk rohamos fejlődése az elmúlt években jelentősen kitágította az empátia és az érzelemfelismerés vizsgálatának lehetőségeit. Míg korábban az érzelmi állapotok feltérképezése elsősorban önbevallásos kérdőívekre, viselkedésmegfigyelésre vagy pszichológiai interjúkra épült, mára egyre szélesebb körben alkalmaznak olyan korszerű, objektív mérési eljárásokat, amelyek valós időben képesek regisztrálni és elemezni az emberek érzelmi reakcióit. Ide sorolhatók többek között az arcfelismerő algoritmusok, a mikrogesztusok automatikus felismerésére alkalmas szoftverek, a hangszín-analitikát alkalmazó rendszerek, a viselhető okoseszközök (smartwatch-ok, EEG-fejpántok, bőrvezetésmérő szenzorok), valamint az AI-alapú viselkedéselemző platformok. Ezek a technológiák lehetővé teszik a finom érzelmi változások detektálását olyan helyzetekben is, amikor a verbális kommunikáció erre nem ad kellő támpontot. A fejlett érzelemfelismerő rendszerek legnagyobb előnye, hogy képesek olyan empátikus deficit korai azonosítására, amely a hétköznapi interakciók során gyakran rejtve marad. Az empátia hiánya nem csupán társas nehézségeket, hanem munkahelyi, oktatási és egészségügyi problémákat is eredményezhet. Ha a technológia segítségével időben fény derül arra, hogy egy adott személy nehezebben ismeri fel mások érzelmeit, vagy nem megfelelően reagál rájuk, akkor célzott fejlesztési programok dolgozhatók ki számára. Ilyen lehet például a szociális készségfejlesztés, az érzelemdekódolást támogató tréning, a mindfulness vagy a kommunikációtudatosító programok. A technológia tehát nem csupán diagnosztikai szerepet tölt be, hanem preventív és intervenciós eszközként is használható.¹⁸⁸

¹⁸⁷ Erről lásd részletesebben Kovács Dóra: A Genova Emotion Recognition Test rövid változatának (GERT-S) magyarországi validálása. KRE Pszichológia Intézete, *Psychologia Hungarica* VI/2. 5–19.

¹⁸⁸ Rosalind W. Picard, *Affective Computing* (Cambridge, MA: MIT Press, 1997), <https://mitpress.mit.edu/9780262661155/affective-computing/>

Az érzelmefelismerés pontossága közvetlen hatással van a nonverbális kommunikáció hatékonyságára is. A testbeszéd, a mimika, a hangszín és a gesztusok helyes értelmezése alapfeltétele annak, hogy az emberek hitelesen reagáljanak egymás jelzéseire. Ha valaki nem képes felismerni például a rosszallást, a zavartságot, a szorongást vagy épp az érdeklődést tükröző mikrogesztusokat, akkor a kommunikáció könnyen félrecsúszhat. Ebből adódóan az érzelmefelismerés kutatása nem választható el a nonverbális kommunikáció vizsgálatától: a két terület szorosan összefonódik, és egymást kölcsönösen erősíti. Éppen ezért az empátia és az érzelmefelismerés technológiai alapú elemzése olyan kutatási terület, amely önmagában is mélyreható vizsgálatot igényel. A mögötte húzódó pszichológiai, neurobiológiai és kommunikációelméleti tényezők összetettsége indokoltá teszi, hogy külön tanulmányok foglalkozzanak azzal, miként járulhatnak hozzá ezek az új eszközök az emberi kapcsolatok megértéséhez és javításához. A nonverbális kommunikációra gyakorolt hatásuk pedig különösen jelentős, hiszen a precíz érzelmefelismerés nélkül a nonverbális jelzések értelmezése töredezetté válik, ami rontja a társas interakciók minőségét.

V.8. A nonverbális kommunikáció kapcsolódó tudományterületei

A nonverbális kommunikációt kutató tudományágak közül az alábbiakat emelem ki. A kutatás fontos része a proxemika, az a tudományág, ami a távolsággal és a térérzékeléssel foglalkozik. A proxemika az emberi térhasználat és a népsűrűség viselkedésre, kommunikációra és társadalmi interakcióra gyakorolt hatásának tanulmányozása.¹⁸⁹

Ennek kutatását Edward T. Hall amerikai antropológus kezdte meg az 1960-as években. Két könyve is megjelent ebben a témában 1966-ban a “The Hidden dimensions” és 1983-ban a “The dance of life: The other dimension of time” elnevezésekkel. Edward T. Hall elmélete szerint mindenkinek van egy személyes tere, amit a magáénak tekint, ennek a térnek a mérete pedig egyénenként, kultúránként változik. Fontos, hogy az egyén hol született, mennyire zsúfolt helyen él. A latin népekre például jellemző a fizikai közelség, míg Észak-Európában kevésbé elfogadott. Edward T. Hall különböző zónákat határozott meg ennek a személyes térnek a felosztására, melyek hasznos irányadók lehetnek: Intim zóna: 0-50 cm, Személyes zóna: 50 cm-150 cm, Társadalmi zóna: 150-350 cm, Nyilvános zóna: 350 cm felett.

Hall - mint maga is írja - normáit az amerikai szokások alapján írta le, utalva arra, hogy az egyes kultúrák eltérően szabályozzák a proxemikus kapcsolatokat. Általánosságban is megállapítható: noha a távolságtartás általában nem tudatos cselekvés következménye, a

¹⁸⁹ https://www.crededucation.net/resources/nonverbal_communication/proxemics.html (2023.03.17.)

kommunikáló felek rosszul élik meg, ha a személyes térbe betör valaki. Cselekedete olykor alapvető félreértésre adhat okot.¹⁹⁰ A proxemikus normáktól való eltérés adódhat az egyik kommunikációs partner túl tudatos cselekvéséből, amikor a rangkülönbség kifejezésére betartja a „három lépés távolságot”, azaz a személyes távolság helyett a társaságit választja. És természetesen az is tudatos elhatározás, ha az ellenkező nemhez tartozó személy intim zónájába nyomul be valaki. Ez ugyanis a kifejezett érdeklődést adja tudtul, sőt kezdeményei a bizalmasabb kapcsolatot. A viszonynak nem megfelelő vagy nem kívánt távolság oly módon hárítható el, ha a „sértett” hátralép. A proxemikus tér tehát a személyiség bonyolult reakciójának eredménye, mindenképp egy védekező, a saját intimitás tiszteletét megkívánó magatartás eredménye.¹⁹¹ Épp ezért, ha hivatalos látogatáson, megbeszélésen, de akár baráti viziten is hellyel kínálnak, nem árt megtudakolni, melyik a vendéglátó házigazda helye, széke, hogy nehogy megsértsük magánterületét. Mivel a hétköznapi kommunikációban a személyes távolság a leggyakoribb, ennek megsértése tehát a leggyakoribb hiba. A proxemikus tér szándékolt vagy véletlen megsértése az *érintés*. Alapvető szabálynak tekintjük, hogy a hivatalos gesztuson kívül (kézfogás) nem érintjük meg beszéd partnerünket, kivéve, ha ő jelzéseivel ezt igényli.¹⁹² A funkció nélküli érintés ugyanis általában visszatetszést kelt a megérintettben, azt tolakodásnak, bizalmaskodásnak, esetleg agresszióknak vagy épp a szexuális érdeklődés jelének tartván.

Az érintésnek egy sajátos, egyik legintimebb változata a *puszi*, a *csók*.¹⁹³ Közelebbi ismerősök vagy bizonyos alkalmakkor idegenek is (családi ünnepek, szilveszteri koccintás) arcon csókolják egymást. Ezt azonban egymáshoz hajolva teszik, azaz testük, főleg csípőjük, legalább 15 cm távolságra van. Ugyanez érvényes olyan esetben, amikor házaspárok ellenkező nemű tagjai csókkal üdvözlik egymást. Egészen közel egymáshoz a szerelmesek kerülnek, akik egymás intim zónájába hatolva, egymáshoz szorítják testüket, csípőjüket. Ez azonban már más: felfokozott, az adrenalin szint emelkedését, a nemi hormon kiválasztást fokozó állapot, és mindkét fél kölcsönös igényét, vágyát szolgáló térköz.¹⁹⁴

¹⁹⁰ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/226__trkzszablyozs.html (2023. 06. 01.)

¹⁹¹ Barra Mária: A Beszédjellemzők és a testbeszéd-jellemzők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

¹⁹² https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/226__trkzszablyozs.html (2023. 06. 01.)

¹⁹³ Barra Mária: A Beszédjellemzők és a testbeszéd-jellemzők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

¹⁹⁴ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/226__trkzszablyozs.html (2023. 06. 01.)

Ugyancsak fontos kapcsolódó tudományterület a kinezika, amely a testbeszéd és az arckifejezések, illetve általában a testrészek vagy az egész test által mutatott nem verbális viselkedés értelmezésének tudományos területe.

A testbeszéd, ahogy a neve is sugallja, az egész testet magában foglalja, a fejüinktől a lábujjunkig. Különösen fontos része ennek a mimika, amely az arcizmok működésén alapul, és az egyik legkifejezőbb formája a testbeszédnek. A mimika közvetíti az aktuálisan átélt, tudatos vagy spontán érzelmeket és indulatokat. Charles Darwin a 19. században nyolc alapvető érzelmet azonosított az emberi arcon, míg a mai antropológusok többsége szerint hét alapvető érzelm tükröződik az arcunkon: öröm, szomorúság, meglepetés, megvetés, félelem, harag és undor.¹⁹⁵ A mimika az emberi kommunikáció egyik legfontosabb eleme. Segít az érzelmek kifejezésében és a közlés hitelességének megítélésében. A mimika a mindennapi életben is fontos szerepet játszik. Segít az érzelmek kifejezésében és az emberek közötti kommunikációban. A mimika által közvetített érzelmek sokszor erősebbek és meggyőzőbbek, mint a szavak.¹⁹⁶ A mimika jelentősége különösen fontos a gyermeknevelésben és az oktatásban. A tanárok és szülők arckifejezései befolyásolhatják a gyermekek érzelmi fejlődését és tanulási képességeit. Az empátikus és támogató arckifejezések bizalmat és biztonságérzetet keltenek a gyermekekben, míg a negatív arckifejezések szorongást és bizonytalanságot okozhatnak.¹⁹⁷

A gesztusok a beszéd mozgásos kifejező eszközei, amelyek a fej, váll, kar és kéz mozgásával kapcsolódnak össze. Szorosan kapcsolódnak a mimikához, és jelentős szerepet játszanak a nonverbális kommunikációban. A gesztusok árulkodnak az egyén érzelmi állapotáról, szándékairól és bizonytalanságairól. Például a száj eltakarásának gesztusa a megtévesztés vagy elhallgatás szándékára utalhat, és gyakran összefügg szorongással vagy bizonytalansággal.¹⁹⁸

Az arcjátékok a szem és a száj körüli izmok finom innervációjából erednek. Egy kutatócsoport 136 különböző arckifejezést és testmozgást azonosított, amelyek közül 80 arckifejezés és fejmozgás. Kilenc különböző mosolytípust azonosítottak, amelyek közül három nagyon gyakori. Az egyszerű mosoly, amikor a száj zárva van, és az orbicularis oris izom enyhén megfeszül, azt jelzi, hogy a beszélő idegen. A felső mosoly előrenyúló felső metszőfogakkal általában az üdvözléshez társul. A telt mosoly az öröm leglátványosabb jele, és gyakran hangos nevetés kíséri. A mosolygás azonban nem mindig az öröm kifejezése.

¹⁹⁵ Darwin, Charles. "The Expression of the Emotions in Man and Animals." John Murray, 1872.

¹⁹⁶ Mehrabian, Albert. "Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes." Wadsworth, 1971.

¹⁹⁷ Burgoon, Judee K., Laura K. Guerrero, és Kory Floyd. "Nonverbal Communication." Pearson, 2016.

¹⁹⁸ Darwin, Charles. "The Expression of the Emotions in Man and Animals." John Murray, 1872.

Udvariasan mosolygunk, amikor új emberekkel találkozunk vagy kihívást jelentő beszélgetést folytatunk. A mosoly mögött nincs valódi érzelem; a mosoly az öröm imitációja. Ez természetesen gondos előkészítés eredménye.¹⁹⁹

A ráncolt szemöldök mogorva, homlokráncoló arckifejezést kölcsönöz, amit gyakran az ajkak feszes összeszorítása is felerősít. Az arc kifejezheti a meglepetést, ahogyan azt az "állkapocs leesik" kifejezés találóan leírja. A meglepett személy "tátog". Természetesen a nyitott száj is jelezheti a nagyfokú koncentrációt, amit a kinyújtott nyelv is hangsúlyoz. Általában azonban csukva tartjuk a szánkat.²⁰⁰

A különböző kultúrákban kialakult maszkviselés az arckifejezések elrejtésének egyik módja. Az ókori görög színházban a túlzó és eltúlzott gesztusok a színész által játszott típus jellemvonásait tudatosították a nézőkben. A különböző rituálékban és a középkori *commedia dell'art* színdarabokban maszkokat használtak bizonyos tulajdonságok jelzésére. A mindennapi életben, amikor valaki el akarja rejtteni érzéseit és gondolatait, pókerarccal néz a párbeszéd résztvevőire.²⁰¹

A nem verbális kommunikációt gyakran leegyszerűsítve gesztusnyelvként értelmezik, azonban a nonverbalizmus ennél lényegesen tágabb fogalom, amely a gesztusokon túl magában foglalja többek között a mimikát, testtartást, tekintetet és paralingvisztikai jegyeket is.²⁰² Ezek egy része tudatos jel, de nagyobb részük a kommunikációhoz kapcsolódó tudattalan mozdulatok. A gesztusok gyakran elárulják a kommunikálót, és olyan információkat közvetítenek, amelyeket a beszélő nem akar közölni. Más szóval az emberek elkerülhetetlenül felfedik belső idegállapotukat és érzelmeiket, de gyakran megpróbálják elrejtteni azokat. A segítő szakembereknek különösen érzékenynek kell lenniük ezekre a jelekre. Ez azt jelenti, hogy képesnek kell lenniük arra, hogy empátiával értelmezzék a nem szándékosan közvetített információkat. A gesztuskódok ismerete azonban nemcsak megkönnyíti e szakmák gyakorlását, hanem a hatékony kommunikációhoz is elengedhetetlen.²⁰³

A gesztus azért is fókuszált eszköz, mert mozgással fejeződik ki. Néha erőteljes, néha visszafogott mozdulatok kísérik szavainkat, néha kulturális hagyományok és szabályok, néha

¹⁹⁹ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/223__mimika.html (letöltés ideje: 2023. 07. 21.)

²⁰⁰ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/223__mimika.html (letöltés ideje: 2023. 07. 21.)

²⁰¹ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/223__mimika.html (letöltés ideje: 2023. 07. 21.)

²⁰² Barra Mária: *A Beszédjellemezők és a testbeszéd-jellemezők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban*. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

²⁰³ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/224__gestusok.html (2023. 08. 22.)

pszichológiai állapotok által vezérelve.²⁰⁴ A fejmozdulatok a nonverbális kommunikáció jól megfigyelhető és gyakran értelmezett elemei. A lehajtott fej számos esetben a szomorúság vagy alárendeltség érzetével hozható összefüggésbe, míg a fej oldalra fordítása bizonyos kontextusokban a bizonytalanság, elutasítás vagy diszkomfort jelzéseként értelmezhető. Ugyanakkor ezen gesztusok jelentése erősen függ a kulturális és szituatív kontextustól, ezért értelmezésük nem tekinthető univerzálisnak. Egyes megközelítések a fejmozdulatok eredetét veleszületett mintázatokhoz kötik, míg mások a korai szociális tanulás folyamatában kialakuló viselkedési formákként értelmezik.²⁰⁵ A nyakpozíció szintén informatív jelzés. A mozdulatlan, szinte passzív fej nem segíti a kommunikációt. A fej enyhe dőlése az érdeklődés gesztusa. Ha ez a test enyhe előrebillentésével párosul, a beszélőnek sikerül érdeklődést kiváltania. A lehajtott fejű partner esetében ez nem így van. Ez a gesztus azt jelzi, hogy a másik személy kritikus vagy negatívan viszonyul a beszélgetés tartalmához vagy magához a helyzethez.²⁰⁶

A kézmozdulatok a legkifinomultabb nem verbális jelzőrendszernek tekinthetők, más testrészek mozdulataival kombinálva. Ezek közül néhány ősi és kulturális eredetű, míg mások a későbbi generációkban alakultak ki. A "V" betű, amelyet feltehetően Winston Churchill talált fel, a győzelem kifejezésére szolgál, és ma is használatos.²⁰⁷ A kézfogás mint az egyik leggyakoribb gesztus jól példázza, hogy a nonverbális kommunikáció elemei időben és kulturálisan is változó jelentéstartalommal bírnak. Egyes értelmezések szerint a kézfogás eredete a fegyvertelen kéz felmutatására vezethető vissza, amely a bizalom és a békés szándék jelzését szolgálta. Napjainkban e gesztus jelentése tovább differenciálódott: a köszöntés, a megállapodás megerősítése vagy a társas kapcsolatok formális lezárása egyaránt kifejezhető általa, kulturális kontextustól függően.²⁰⁸ Egyes országokban a nők is kézfogással üdvözlik egymást. A társadalmi normák szerint azonban a kézfogás udvariassági fogás. A kézfogás elutasítása üdvözlésként nagy sértésnek számít. Az is sértő és helytelen lehet, ha a másik személy figyelmen kívül hagyja a nemi és státusnormákat. A férfiaknak nem szabad kezet nyújtaniuk a nőknek (kivéve, ha jelentős korkülönbség van), és meg kell várniuk, amíg a másik személy kezet nyújt. A nők közötti kézfogás formális kapcsolatot tükröz, míg a férfiak

²⁰⁴https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_002_101115.pdf (letöltés ideje: 2023.08.17)

²⁰⁵ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/224_gesztusok.html (2023. 08. 22.)

²⁰⁶ Barra Mária: A Beszédjellemzők és a testbeszéd-jellemzők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

²⁰⁷ Barra Mária: A Beszédjellemzők és a testbeszéd-jellemzők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

²⁰⁸ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/224_gesztusok.html (2023. 08. 22.)

kézfogása elterjedtebb.²⁰⁹ Kézfogás és kézfogás között azonban van egy fontos különbség. A kesztyűs kézfogásnál a személy bal kezével a kinyújtott kéz csuklójának felső részét fogja meg. Ezt politikai kézfogásnak is nevezik, mert a kommunikáló az őszinteség és a megbízhatóság üzenetét akarja közvetíteni a másik személy felé. Ez a gesztus csak olyan férfiak között ajánlott, akik jó vagy baráti viszonyban vannak egymással. Egy idegen felé ugyanis a bizalom ilyen kifejezése elutasítással vagy visszautasítással találkozhat. A petyhüdt, erőtlen kézfogás negatív benyomást kelthet a tulajdonosáról.²¹⁰ A tenyérrel irányított kézfogást gyakran kombinálják a test más részei felé irányuló gesztusokkal. Az ujjhegyek összefogása vagy egy rossz gesztus eredménye, vagy annak a jele, hogy a másik nem fogadja szívesen a gesztusunkat. A kétkezes kézfogásnál a bal kéz megérinti és megfogja a másik karját. A könyök vagy a váll megérintése többet jelent, mint a csukló megfogása. Mivel a váll vagy a felkar megfogása szinte mindig testi kontaktust feltételez, ennek a gesztusnak a használata csak szoros kapcsolatokban tanácsos.²¹¹ A kéz az egyik legkommunikatívabb testrész, és a test más részeinek érintésével valódi nyelvet közvetíthet. Az ujjak, mint a kéz részei a kommunikáció egyik mindennapi eszköze.

A kinezika kifejezést Ray Birdwhistell 1952-ben alkotta meg, aki antropológusként azt tanulmányozta, hogy az emberek hogyan kommunikálnak egymással nem verbális jelek segítségével. Filmeket készített emberekről, és elemezte őket, hogy különböző társadalmi helyzetekben felismerje a viselkedésmintákat. Úgy vélte, hogy minden testmozdulatnak jelentése van, és a nyelvhez hasonlóan értelmezhető. A mozgások egy alapvető csoportját "kinémának" nevezte el, hasonlóan a nyelvben használt fonémához, amely a szavak felépítéséhez használt legkisebb absztrakt beszédhangot jelenti. Azt is állította, hogy a kinémákat mindig klaszterekként kell elemezni, hogy érvényes és értelmes következtetéseket lehessen levonni. A terület kiemelten fontos részét képezi a tekintet szerepe, hiszen nagy jelentőséggel bír már a kapcsolat felvételében (pl.: ránézünk arra, akivel kapcsolatba szeretnénk kerülni; és kerüljük annak a tekintetét, akivel nem akarunk kommunikálni), a kapcsolattartásban, a szó átvételében, a személyes viszony alakításában, a figyelem kifejezésében (pl.: a partner tekintetéből látható, hogy érdekli, amit mondunk; vagy elkalandozott a tekintete és elvesztettük a figyelmét) és az érzelmek közvetítésében pl.: a tágabb pupilla érdeklődést, egymásra figyelmet és érzelmi egymásra hangolódást jelez.²¹²

²⁰⁹ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/224_gesztusok.html (2023. 08. 22.)

²¹⁰ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/224_gesztusok.html (2023. 08. 22.)

²¹¹ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/224_gesztusok.html (2023. 08. 22.)

²¹² Hengl Melinda: Jogi Kommunikáció. Jogi területen hasznosítható kommunikációs ismeretek. Pécs: Pécsi Tudományegyetem Állam- és Jogtudományi Kar, 54. 2023.

Van egy régi mondás, amely azt fejezi ki, hogy a szemmozgások érzelmeket és szándékokat fejeznek ki: "A szem a lélek tükre". "Nézz a szemembe, amikor beszélek" - mondja egy dühös apa, amikor gyermeke kérdést tesz fel, és a nyilvánvaló jogosultság ellenére lefelé néz. Azzal, hogy elrejtik a tekintetüket, elhatárolódnak a kommunikációtól, és megpróbálják elrejteni az érzelmeiket.²¹³ Nem véletlen, hogy sokan akkor is sötét napszemüveget viselnek, amikor nem süt a nap. Ahogy a kártyajátékoknál, úgy a társasjátékoknál is sokan inkább sötét szemüveg mögé bújnak, hogy az ellenfél ne tudja leolvasni a szemmozgásukból a párt. Azzal, hogy a szerelmesek kitágult pupillákkal néznek egymásra, magas érzelmeket fejeznek ki, és felkeltik egymás izgalmát.²¹⁴

A tekintet irányának és időtartamának jelentősége van az emberi kommunikációban. Az egymásra nézés "tudattalan" cselekvés, de sok esetben tudatos (tervezett és szándékos) cselekvés, amely befolyásolja a kommunikációt. A társadalmi életben a nézés módját a különböző kultúrák szabályozzák. Az európai kultúrákban különbséget tesznek a nézés és a bámulás között; az utóbbit gyakran tiltják az illem szokások. Amint azonban bizonyos távolságba kerülünk (lásd még mindig proxemika), elfordulunk. Ha egy szűk térbe lépünk, akkor jobban megnézzük a jelenlévők arcát.²¹⁵

A tekintet együttérzést fejez ki, és koordináló szerepe van. A tekintet hatékony jelzésként szolgál a másik személy bátorítására.²¹⁶ A folyamatos tekintet azt mutatja, hogy érdekel bennünket, amit a másik személy mondani akar. Egyébként a tekintet üressége, a tekintet keménysége és a bizonyos pontokon való kitartó tekintet visszajelzést ad a beszélő személynek.²¹⁷

A tekintet ugyanolyan fontos, mint az irány, és meghatározza a kommunikáció hatékonyságát. Alan Pease a következő tekintettípusokat különbözteti meg: A formális tekintet a tárgyaló vagy üzleti partner homlokára irányul, ahol a szem, az orr és a szemöldök találkozik. Ha nem engedjük le a tekintetünket, akkor megtartjuk az irányítást a cserekapcsolat felett. A társas tekintetnél a tekintet a szem-száj-háromszög által bezárt területre irányul. Az intim tekintetnél a tekintet a szemtől lefelé eső területre összpontosul.²¹⁸ Itt azonban fontos megjegyezni Jared Diamond megfigyelését, miszerint az emberi evolúció a kétlábúság

²¹³ Bärnkopf Zsolt: A kommunikáció könyve. Budapest, Flaccus Kiadó, 2002.

²¹⁴ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/222__tekintet.html (2023. 08. 07.)

²¹⁵ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/222__tekintet.html (2023. 08. 07.)

²¹⁶ https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekesesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_002_101115.pdf (letöltés ideje: 2023.08.17)

²¹⁷ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/222__tekintet.html (2023. 08. 07.)

²¹⁸ Bärnkopf Zsolt: A kommunikáció könyve. Budapest, Flaccus Kiadó, 2002.

következményeként a férfiakat arra készítette, hogy tekintetüket először a mellkasra összpontosítsák, ami a legnyilvánvalóbb és leglátványosabb szexuális jelzés a női partnerek számára.²¹⁹

Az okulézia a kinezika egyik alkategóriája, a szemmozgás, a szem viselkedésének, a tekintetnek és a szemmel kapcsolatos non-verbális kommunikációnak a tanulmányozása. A szemmel való viselkedés a non-verbális kommunikáció alapvető része és a szemtől-szembe interakció alapvető feltétele. A szemviselkedés tanulmányozását okuletikának nevezik, és néha a kinezikus kommunikáció egyik alcsoportjának tekintik. Az okulézis legfontosabb aspektusa a szemkontaktus, amely megnyitja a kommunikációs csatornákat, jelzi az interakcióra, a meghallgatásra, a közvetlenségre és az intimitásra való rendelkezésre állást. A szemkontaktus hiánya negatív attribúciókat szül, beleértve a durvaságot, a megtévesztést, az őszintétlenséget, a barátságtalanságot és a féltékenységet. A szemkontaktus növeli az interperszonális befolyást, és erőteljes viselkedés a beszéd során.²²⁰

A haptikával foglalkozó irodalom azt tanulmányozza, hogy az emberek vagy állatok hogyan kommunikálnak egymással az érintés segítségével. Az emberek esetében az érintésen keresztül történő kommunikáció magában foglalja a kézfogást, az ölelést, a csókot, a vállveregetést és még a "pacsizást" is. Az érintés az egyik alapvető nem verbális kommunikációs eszköz. Az érintés a legkorábban kifejlődött érzékszerv a magzatban. Az érintés kritikus fontosságú a környezetről való információszerzéshez a felületek érzékelésén keresztül, de a fizikai intimitáshoz is elengedhetetlen. Az érintés gesztusainak értelmezése nagymértékben függ a társadalmi kontextustól, a kulturális háttértől, az érintettek közötti kapcsolattól és a módtól is. Az érintést a különböző kultúrák különbözőképpen kezelik, és még az érintés szintjei is eltérőek. Egyes jeleket, például a "pacsizást" csak bizonyos kultúrákban ismerik el vagy gyakorolják, különböző kultúrákból származó emberek nem biztos, hogy tudják, hogyan kell ezt alkalmazni vagy értelmezni.²²¹

A vokalika a paranyelv tanulmányozása, amely magában foglalja a verbális üzenetekkel együtt járó vokális tulajdonságokat, mint például a hangmagasság, a hangerő, a hangsebesség, a hangminőség és a verbális töltelékek. A hangmagasság segít közvetíteni a jelentést, szabályozni a beszélgetés menetét, és közvetíteni az üzenet intenzitását. Még a csecsemők is felismerik a magasabb hangmagasságú mondatot kérdésként. Azt is megtanuljuk, hogy az

²¹⁹ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/222_tekintet.html (2023. 08. 07.)

²²⁰ Peter A. Andersen: Eye Behavior. 2015. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781118540190.wbeic152> (letöltés ideje: 2023.03.21.)

²²¹ <https://www.skillsconverged.com/FreeTrainingMaterials/BodyLanguage/OriginsofHumansandBodyLanguage.aspx> (2023.03.14.)

üdvözléseknek emelkedő hangsúlyuk van, a búcsúzásoknak pedig csökkenő hangsúlyuk. A paranyelv fontos kontextust biztosít a beszéd verbális tartalmához. Például a hangerő segít kommunikálni az intenzitást. A hangosabb hangot általában intenzívebbnek gondoljuk, bár egy bizonyos hangszínnel és arckifejezéssel kombinált halk hang is lehet ugyanolyan intenzív. A hangerőnként általában a környezetünk, az emberek közötti távolság és a kapcsolat alapján állítjuk be. A számítógépes kommunikáció korában a csupa nagybetűvel való gépelést általában sértőnek tartják, mivel az ordítással azonosítják. A halk hangerő vagy a suttogás nagyon is helyénvaló lehet, ha titkos üzenetet küldünk vagy flörtölünk egy romantikus partnerrel, de nem növelné az illető hitelességét, ha egy szakmai előadás során használnánk.²²²

A vokális kommunikáció speciális helyet foglal el a nonverbális jelek között, mivel nincs egységes álláspont arról, hogy a vokális kommunikáció a nonverbális vagy a verbális kommunikációhoz tartozik. A hangerő és a hangsúlyok használata azonban gyakran lelkiállapotot fejez ki, hasonlóan a mimikához és a gesztusokhoz.²²³ A vokális kommunikáció számos érzelmet és viszonyulást képes kifejezni. A hang ereje, a beszéd tempója és intonációja mind hozzájárulnak az üzenet jelentés tartalmához. Például a hangerő változása és a hangsúlyok használata tükrözheti az érzelmi állapotot és a bizonyosságot. Az elnyújtott "ő-zés" gondolkodást, a hangremegés izgalmát, a megfelelő hangerő és hangsúly pedig magabiztosságot jelezhet.²²⁴ A vokális jelek és a tartalom összhangja fontos lehet a tanúvallomások hitelességének megítélésében. Ha a jelentés tartalom nincs összhangban a kifejezésmóddal, a bírónak érdemes alaposabban megvizsgálnia a kérdést. A vokális jelek vizsgálatánál figyelembe kell venni a tanú kulturális háttérét is, mivel a hanghordozás és beszéd jellemzői tükrözhetik az adott közösség hatását.²²⁵ Tehát ez egy fontos tényező lehet mediálás alatt is. A vokális csatorna jelzései érzékenyen reagálnak a belső feszültségre és zavarokra.²²⁶ A Mahl-skála például a belső feszültség kvantitatív meghatározására szolgál, és tízféle zavarjel előfordulását méri, mint például a szó hibás kimondása, elszólás, túl hosszú szünetek, hibás szórend, dadogás, befejezetlen mondatok. A fenti jelek figyelése segíthet a bírónak vagy mediátornak megítélni az alanyok feszültség szintjét és annak okát.²²⁷ A vokális csatorna

²²² <https://open.lib.umn.edu/communication/chapter/4-2-types-of-nonverbal-communication/> (2023.03.16.)

²²³ Atkinson-Hilgard-Smith-Nolen: Pszichológia Osiris Kiadó, Budapest, 2005.

²²⁴ Eric Karl Rosengren: Kommunikáció Typotext Kiadó, Budapest. 2008.

²²⁵ Wacha Imre: Nemcsak szóból ért az ember - a non verbális kommunikáció eszköztára, Tinta Könyvkiadó, 2011 www.kodolanyi.hu/szabadpart/32/32_komm_wacha.htm

²²⁶ Albert Mehrabian: Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes. Wadsworth, 1971.

²²⁷ Forgó Sándor: Kommunikációelmélet alapjai, Eger, EKTF, 2011.

vizsgálata során megfigyelhető, hogy a beszédben mutatkozó zavarok mennyire jelzik a belső feszültséget. Ha a tanú vagy alany beszéde összeszedett és követhető, az magabiztosságot sugall, míg a csapongó, nehezen követhető beszéd a bizonytalanságot erősíti meg.²²⁸

A kronemika az idő szerepe a kommunikációban. A non-verbális kommunikáció tanulmányozása során kialakult számos alkategória egyike. A kronemika magában foglalja az időorientációt, az idő megértését és szervezését, az időnyomás használatát és az arra való reagálást a veleszületett és tanult időérzékelést, az óra fizikai viselésével vagy nem viselésével, a késve vagy időben való érkezéssel, indulással és befejezéssel. Az ember időérzékelése és az időnek tulajdonított értékek jelentős szerepet játszanak a kommunikációs folyamatában. Az időhasználat befolyásolhatja az életmódot, a személyes kapcsolatokat és a munkahelyi életet. Az egyes kultúrákban az emberek általában eltérő időfelfogással rendelkeznek, és ez konfliktusokhoz vezethet az egyének között. Az időérzékelés magában foglalja a pontosságot, az interakciókat és a várakozási hajlandóságot. Az idő három fő típusa az időszemléletben: interaktív, fogalmi és szociális.²²⁹ Egy mediációs folyamatnál érdekes lehet megfigyelni a felek időbeni megérkezését az ülésre. Ki jött előbb? Esetleg együtt vagy külön-külön érkeznek? Ha valaki többszörös alkalommal késik az ülésről, annak is lehet üzenete. Ki mennyire tartja az időkeretét? Ha erre oda tudok figyelni, megtiszteltem vele a mediátort és a másik oldalt is. Ha azonban a mediátor nem tartja az időkeretet vagy az egyik félnek kevesebb időt hagy, könnyen konfliktust és rossz érzéseket szülhet.

A kronémika kutatási területe a kommunikáció időbeli folyamatait és szakaszosságát elemzi. A személyközi kommunikáció egyes szakaszaihoz különböző időtartamokat rendelnek. A találkozás és üdvözlés általában rövid. Ezek elhúzódása vagy a beszélgetés okának hosszas magyarázata a másik félben sürgető vagy bizonytalan érzést kelthet. A partner számára is kellemetlen, ha a búcsúköszönés túl sokáig tart. Kivéve persze, ha mindkét félnek megvannak a maga igényei, mint például a romantikus pároknál. Az idő nagy részét tehát a kommunikációval kell tölteni, és lehetővé kell tenni, hogy mindkét fél kifejtse a véleményét. Mert ha az egyik fél a padlón áll és szüntelenül beszél, a másik fél ebben az egyoldalú párbeszédben csak hallgatással vesz részt. A hallgatás lehet "értelmes" vagy "kétértelmű", lehet az elutasítás vagy a megértés hiányának jele. Ahogy a mondás tartja, hallgatni kell. A kommunikáció értelmezése során gyakran kiemelt jelentőséggel bírnak a kimondatlan elemek, így különösen a csend és a hallgatás. A meghallgatás képessége a segítő szakmákban – így a

²²⁸ Allan Pease - Barbara Pease: The Definitive Book of Body Language. Bantam, 2004.

²²⁹ <https://www.ifioque.com/nonverbal-communication/chronemics> (2023.03.14.)

pszichoterápiában, lelkipozásban és mediációban – alapvető kompetenciának tekinthető. E szakmák képviselői tudatosan alkalmazzák az úgynevezett aktív hallgatás technikáit, amelyek révén jelenlétüket és figyelmüket nonverbális eszközökkel is kifejezik. A mediáció során különösen fontosak az olyan visszajelző jelzések, mint a bólintás, a szemkontaktus fenntartása vagy a rövid verbális megerősítések, amelyek elősegítik a bizalmi légkör kialakulását és a felek megnyílását.²³⁰

Nemcsak hallgatniuk kell, hanem a másik személy testbeszédének és pszichés állapotának megfelelően fel kell ismerniük, hogy mikor van itt az ideje a beszédnek. A "kínos hallgatás" nemcsak kellemetlen, hanem a kommunikáció célját is megghiúsíthatja.²³¹

A testtartás (testtartási kommunikáció) az a változás, amely a testben állástól ülésig bekövetkezik. A mindennapi életben öntudatlanul is felveszünk bizonyos testtartásokat a helyzettől és a napszaktól függően. A gyerekeket, különösen a gyorsan növekvő serdülőket gyakran szidják a felnőttek, amiért lecsüngő vállakkal vagy görnyedten járnak. Ezek gyakran fiziológiai vagy megszokott testtartások, amelyeket gondosan meg lehet tanulni és meg lehet szokni. Gyakran azonban ezek a testtartások olyan érzelmeket tükröznek, amelyekkel a kommunikáló személy nincs tisztában, vagy inkább elrejtene, mintsem hogy a másik észrevegye. Más szóval a testtartások mindig testünk és lelkünk állapotáról árulkodnak, kifejezve a védelem iránti igényt, az erő és az elszántság érzését.²³² Amikor valaki "elesik", a görnyedt testtartás az érzelmi veszteség vagy a mentális hiányosság üzenete. A "büszkeségtől duzzadó mellkas" üzenetét az egyenes testtartás egészíti ki, ami önbizalmat és sikert jelez. Az érzelmeket a testtartás befolyásolja. Egy érzelmi állapotot gyakran a hozzá kapcsolódó testtartás idézi fel. Más szóval, befolyásolhatjuk érzelmi és mentális állapotunkat. Egy nyugodt és laza testtartásban fekvő ember valószínűleg nem szorong.²³³

Az érzelmi kondicionálás mellett a kulturális hagyományok és a személyiségjegyek is befolyásolják a testtartásbeli különbségeket. A fiatal lányok gyakran ülnek gömbölyödött háttal, mert szégyellik kialakulóban lévő nőiességüket. Egyes testtartások társadalmilag elvártak, egy adott szerephez vagy foglalkozáshoz kapcsolódnak.²³⁴ Az egyenes háttal és megnyúlt felsőtesttel járó testtartás a déli hölgyek modelljét követő foglalkozási csoportokra jellemző.

²³⁰ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/228_kronmika.html (2023. 08. 15.)

²³¹ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/228_kronmika.html (2023. 08. 15.)

²³² Barra Mária: A Beszédjellemezők és a testbeszéd-jellemezők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

²³³ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/225_testtarts.html (2023. 04. 01.)

²³⁴ https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ert_ekesesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_002_101115.pdf (letöltés ideje: 2023.08.17)

Amikor azonban megalázó helyzetekbe kerülünk, vagy mások kényszerítik ránk, ösztönösen vagy öntudatlanul összehúzódnunk, meghajlunk, kifordulunk vagy a társadalmi normáknak megfelelően más testtartást veszünk fel.²³⁵

Testünk a kommunikációs folyamatok koordinálásában is szerepet játszik. Amikor egy csoportban akarunk beszélni, felsőtestünket kissé előre hajlítjuk.²³⁶ Amikor beszélgetni akarunk valakivel, testünket felé fordítjuk. Ha nem fordulunk a másik személy felé, viselkedésünket agresszívnek érzékelhetik. Amikor megszólítunk valakit, a testünket használjuk a kommunikációhoz. Hivatalos helyzetekben vagy ellenséges környezetben finom jelként biccenthetünk a fejünkkel. Barátságosabb és tiszteletteljesebb gesztus a fej és a felsőtest enyhe előrebillentése.²³⁷ Néha szükséges figyelmeztetni magunkat, hogy álljunk egyenesen és támasszuk meg magunkat. Mint már megértettük, ez nemcsak az érzelmi egyensúlyt közvetítő jelzés, vagy egyszerűen a test morfológiai felépítése által megkövetelt testtartás, hanem a kommunikáció előfeltétele is. Ha (nagy) hallgatóság előtt beszélünk, különösen fontos, hogy egyenes testtartást vegyünk fel, laza izmokkal, amelyek az egyensúlyt jelzik.²³⁸ A szoros kapcsolatban élő emberek (barátok, szerelmesek, párok) gyakran öntudatlanul ugyanazt a testtartást veszik fel interakciós helyzetekben.²³⁹ A testtartás-kongruencia elkötelezettség teljes egyetértést jelez. Az érzelmi azonosulás abban a különleges helyzetben is megmutatkozik, amikor két, hosszabb ideje közel álló ember ugyanazt az álláspontot vitatja meg.²⁴⁰ A testtartás értelmezése a mediációs folyamatban különös jelentőséggel bír, mivel a felek leggyakrabban nem verbális jeleken keresztül fejezik ki valódi érzelmi állapotukat és attitűdjeiket. A mediátor számára kiemelten fontos a nyitott és zárt testtartások, valamint a feszültséget jelző mozdulatok felismerése, mivel ezek a kommunikációs dinamika alakulására is utalhatnak. Különös figyelmet érdemelnek azok a helyzetek, amikor a verbális és nonverbális jelzések egymásnak ellentmondanak, mivel ezek gyakran rejtett ellenállásra vagy feldolgozatlan konfliktusokra utalnak. Talán a legfontosabb momentum a testbeszéd értelmezésében amikor a testtartásban változás következik be. Akkor érdemes megfigyelni miről mire változik a testtartás. Ha felek

²³⁵ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/225__testtarts.html (2023. 04. 01.)

²³⁶ Barra Mária: A Beszédjellemzők és a testbeszéd-jellemzők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

²³⁷ Barra Mária: A Beszédjellemzők és a testbeszéd-jellemzők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

²³⁸ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/225__testtarts.html (2023. 04. 01.)

²³⁹ https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetenciak_meresi_ertekesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_002_101115.pdf (letöltés ideje: 2023.08.17.)

²⁴⁰ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/225__testtarts.html (2023. 04. 01.)

egymás felé fordulnak a székükkel és egymásnak kommunikálnak, már szintet lép az eset. A legfontosabb momentumokat a változásokban véljük felfedezni. A mediátor saját nonverbális jelenléte szintén meghatározó, hiszen a nyitott, elfogadó testtartás hozzájárulhat a bizalmi légkör kialakulásához és a felek együttműködésének elősegítéséhez.

Végezetül a megjelenésünk, külső kinézetünk is fontos non-verbális kommunikációs tényező lehet. A személyes megjelenés, vagyis az, ahogyan öltözködünk, ápoljuk és fizikailag megjelenítjük magunkat, jelentést közvetít. Az interperszonális kommunikációban a résztvevők megjelenése meghatározza a társadalmi identitásukat. Megjelenésünkkel gyakran olyan üzeneteket küldünk, amelyek célja, hogy olyan társadalmi valóságot vagy társadalmi identitást építsünk magunk számára, amelyet verbális eszközökkel nem tudnánk és nem is akarnánk felépíteni. A nem verbális kommunikáció magában foglalja a ruházatot, a hajviseletet, a testdíszeket és a jelvényeket, tetoválásokat, amelyek információt közvetítenek az interakcióban részt vevők felé. Ezeket a jeleket kulturális jeleknek is nevezik, mivel egy kulturális kontextusban és konszenzus által nyerik el értelmüket.²⁴¹ A premodern, illetve erősen strukturált társadalmakban a nonverbális jelzések rendszere különösen szorosan szabályozott. Az öltözködés, a testdíszítés és a megjelenés egyes elemei nem csupán esztétikai funkciót töltenek be, hanem fontos társadalmi információhordozó szereppel is bírnak. Számos kultúrában – történetileg és napjainkban egyaránt – a viselet egyértelműen jelezheti az egyén társadalmi státuszát, családi állapotát, életkorát vagy akár vallási hovatartozását. A 20. század első felében például Magyarország egyes vidéki közösségeiben az öltözködési normák részletesen szabályozták a nők megjelenését, és a ruházat egyes elemei alapján pontosan következtetni lehetett az adott személy társadalmi helyzetére. Bár e szabályrendszerek napjainkban sok esetben fellazultak, a viselet mint nonverbális kommunikációs eszköz továbbra is jelentős szerepet játszik a társadalmi jelentések közvetítésében.²⁴²

Az egyenruháknak van a legnyilvánvalóbb szabályozó szerepe. A rendőrtisztek tekintélyét egyenruhájukkal bizonyítják. Egy katona társadalmi hovatartozását szintén az egyenruhája mutatja. A fehér köpeny és az orvosi táská mindenkit emlékeztet az orvosra és a vele kapcsolatos tényekre.²⁴³ Természetesen a "civil", azaz nem egyenruhás társadalmat is az

²⁴¹ Barra Mária: A Beszédjellemzők és a testbeszéd-jellemzők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

²⁴² https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/227__emblmk_kulturlis_szignlok.html (2023. 04. 01.)

²⁴³ Barra Mária: A Beszédjellemzők és a testbeszéd-jellemzők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

öltözködéshez, a szakmához és a társadalmi státuszhoz kapcsolódó szimbólumok jellemzik. Gondoljunk csak az igazgató aktatászkájára és a hozzá tartozó elkerülhetetlen számszárra, vagy az örök sötét eleganciájára és hajviseletére. Csakúgy, mint a társadalom peremére csúszott társadalmi rétegek szegénységére és gyakran rossz fizikai állapotára. Különböző okokból azok az emberek, akik fel akarják hívni magukra a figyelmet, sajátosan szokatlan külsőt alakítanak ki. Az ilyen szimbólumok legjellemzőbb hordozói a prostituáltak, akik nőiességük eltúlzásával, olykor karikírozásával halmozzák fel a szigorúan szexuális jellegű szimbólumokat.²⁴⁴ Ha valamilyen okból kifolyólag olyan ruhát kell viselnünk, ami ellentétes a személyiségünkkel, kényelmetlenül érezzük magunkat, függetlenül attól, hogy mennyire elegáns és drága a ruha. Másrészt az ilyen jellegű működési zavarokat észreveszik a partnereink, és rossz kommunikációs üzenetet küldenek a preferenciáinkról és a döntési képességünkről (stb.). A megfelelő öltözködés segít beilleszkedni anélkül, hogy elnyomná egyéniségünket. Természetesen, ha nem akarunk beilleszkedni egy társadalmi csoportba, ha maladaptív egyéniségünket akarjuk hangsúlyozni, akkor nemcsak túlóltözünk, hanem az öltözködési szabályok nyílt megsértésével társadalmi kívülállónak nyilvánítjuk magunkat.²⁴⁵ Kétségtelen, hogy az öltözködés elsősorban praktikus okokból történik (a test megfelelő védelme, megfelelő öltözködés), de soha nem szabad megfeledkezni kommunikációs funkciójáról sem. Még az otthon viselt, nem nyilvános viseletnek szánt ruhák is kommunikálnak (társadalmi és anyagi helyzetről, szülő-gyermek viszonyról, házastársi kapcsolatokról), még inkább a nyilvánosság előtt. A modern társadalomban a divat és az öltözködés önálló szakmává vált, olyan üzletággá, amely hatalmas profitot termel.²⁴⁶

A szimbólumok egy másik csoportja az egyéniséget és a személyiséget tükrözi. A szocializáció azt jelenti, hogy az egyén átveszi a normákat, megtanulja az öltözködési és viselkedési mintákat, de ezekben a kertekben az egyén igyekszik kifejezni egyéniségét. Más szóval, a tanult minták közül választva és kombinálva tudja meghatározni önmagához és a

²⁴⁴ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/227__emblmk_kulturlis_szignlok.html (2023. 04. 01.)

²⁴⁵ Barra Mária: A Beszédjellemezők és a testbeszéd-jellemezők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

²⁴⁶ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/227__emblmk_kulturlis_szignlok.html (2023. 04. 01.)

társadalom többi tagjához való viszonyát.²⁴⁷ Ezt a viszonyt aztán a választott jelek révén a kommunikatív interakció résztvevői számára is ismertté teszi.²⁴⁸

A hajviseletek is változnak társadalmanként és koronként. A férfiaknál ez általában kisebb jelentőséggel bír, mint a nőknél. A nők hosszú haja messziről felismerhető szexuális jel. A szőke haj szexuálisan vonzóbb, különösen, ha valaki Észak-Európa felől közeledik a Földközi-tenger felé. A haj szexuális jelként betöltött szerepe a pubertáskor után felerősödik, és veszít jelentőségéből, ahogy a test az élet során változik. Egy értelmezés szerint a haj tisztaságának és színének kommunikációs értéke is van. De mindig a haj mozgása a fontos. Sok jelentőségteljes gesztust kommunikálnak a hajjal való játékkal vagy annak nyílt hátrahúzásával.²⁴⁹

A sminkelés talán az egyik legrégebbi női praktika. Egy elmélet szerint a nő rúzsosított ajkai a nemi szervének "alteregója", és a szexuális késztetésekről üzennek. Mindenesetre a sminket nemcsak álcázásra használják (bőrhibák, arcszín, fáradság stb.), hanem a kommunikációs stratégiák tudatosítására is. A jó smink ugyanis jelentősen befolyásolhatja egy nő benyomását, míg a rossz vagy igénytelen smink nagy kárt okozhat. A tetoválás, a testfestés és a testékszerek egyre divatosabbá válnak mind a férfiak, mind a nők körében, különösen a fiatalok körében. Természetesen a tetoválás is ősi gyakorlat, és mindig is használták a háborúra való felkészüléshez, a gonosz szellemek elleni küzdelemhez, rituálékhoz és kommunikációs célokra.²⁵⁰ Bár manapság néha az összetartozás jelképeként is használják (arctetoválás a sportklubok, rock- és punkbandák rajongói körében), vagy inkább ideiglenes divatból.²⁵¹

VI. A nonverbális kommunikáció és mediációs folyamatok kapcsolata

VI.1. A szakaszok kibontakozása

A mediációs folyamat sajátossága, hogy nem egységes kommunikációs térként működik, hanem egymástól eltérő dinamikájú szakaszokra tagolódik. A nonverbális kommunikáció értelmezése ennek megfelelően csak akkor lehet megalapozott, ha figyelembe vesszük az adott

²⁴⁷ Barra Mária: A Beszédjellemezők és a testbeszéd-jellemezők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

²⁴⁸ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/227__emblmk_kulturlis_szignlok.html (2023. 04. 01.)

²⁴⁹ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/227__emblmk_kulturlis_szignlok.html (2023. 04. 01.)

²⁵⁰ Barra Mária: A Beszédjellemezők és a testbeszéd-jellemezők összefüggései a közvetlen emberi kommunikációban. Doktori Disszertáció, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Bölcsészettudományi Kar, 2014.

²⁵¹ https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/227__emblmk_kulturlis_szignlok.html (2023. 04. 01.)

szakasz sajátosságait, valamint azt, hogy a felek viselkedése miként változik a folyamat előrehaladtával.

A mediáció kezdeti szakaszában, a nyitás során a kommunikáció elsődleges funkciója a biztonságos kommunikációs tér kialakítása. Ebben a fázisban a felek gyakran fokozott bizonytalansággal és feszültséggel érkezik, amely a nonverbális megnyilvánulásokban is tükröződhet. A testtartás, a térhasználat, valamint a tekintet dinamikája ebben az esetben nem konkrét jelentések hordozójaként, hanem a helyzethez való viszonyulás indikátoraként értelmezhető. A zártabb testhelyzet, a visszafogottabb gesztikuláció vagy a korlátozott szemkontaktus például utalhat arra, hogy a fél még nem érzi magát komfortosan a helyzetben, ugyanakkor ezek a jelzések nem értelmezhetők egyértelműen negatív vagy elutasító attitűdként.

A feltárási szakaszban a kommunikáció intenzitása jellemzően növekszik, és ezzel párhuzamosan a nonverbális jelzések változatossága is fokozódik. A felek ebben a fázisban gyakran erőteljesebb érzelmi reakciókat mutatnak, amelyek megjelenhetnek a mimikában, a gesztusokban vagy a hanghasználatban. A nonverbális kommunikáció ebben az esetben elsősorban az érzelmi állapotok és a konfliktushoz való viszonyulás dinamikájának megértéséhez járulhat hozzá. Fontos azonban hangsúlyozni, hogy az egyes reakciók nem tekinthetők közvetlenül a közlés tartalmának indikátorainak, hanem a kommunikációs helyzet komplexitásának részeként értelmezendők.

A megállapodási szakaszban a kommunikáció jellege ismét átalakul: a hangsúly az érzelmi kifejezésről fokozatosan a racionalizálás és a közös megoldás kialakítása felé tolódik. A nonverbális jelzések ebben a fázisban gyakran a kooperáció, a nyitottság vagy éppen a bizonytalanság finomabb jeleit hordozhatják. A testtartás nyitottabbá válása, a gesztusok összehangolódása vagy a kommunikáció ritmusának közelítése értelmezhető a felek közötti interakció változásának jeleként, ugyanakkor ezek a jelenségek csak a kommunikáció egészének kontextusában értékelhetők.

Ugyanakkor nem minden mediációs folyamat vezet megállapodáshoz, és a konszenzus hiánya sajátos kommunikációs mintázatokat eredményezhet. Ilyen esetekben a nonverbális viselkedés gyakran a kommunikációs elakadás, a bizonytalanság vagy a visszavonulás különböző formáit tükrözheti. A felek közötti interakció intenzitása csökkenhet, a gesztusok visszafogottabbá válhatnak, illetve a kommunikáció ritmusa is megtörhet. Ezek a jelenségek azonban nem értelmezhetők kizárólag a megállapodás sikertelenségének jeleként, hanem a folyamat aktuális állapotának, valamint a felek döntési és érzelmi helyzetének komplex kifejeződéseiként kezelendők. A konszenzus hiánya tehát nem csupán a mediáció eredményének kérdése, hanem egyben kommunikációs folyamat is, amelyben a nonverbális

jelzések továbbra is fontos szerepet játszanak a felek viszonyulásának és a tárgyalási dinamika alakulásának megértésében.

A mediációs folyamat szakaszainak ilyen jellegű vizsgálata rámutat arra, hogy a nonverbális kommunikáció nem statikus jelenség, hanem dinamikusan változó rendszer, amely a kommunikációs helyzet alakulásával párhuzamosan módosul. Ebből következően az értelmezés során nem az egyes jelzések izolált vizsgálata, hanem azok időbeli és kontextuális összefüggéseinek figyelembevétele tekinthető megalapozottnak.

VI.2. A mediátor nonverbális szerepe a mediációs folyamatban

A mediátor szerepe a mediációs folyamatban alapvetően eltér más kommunikációs szerepektől, mivel nem a tartalom formálására vagy a vita eldöntésére irányul, hanem a felek közötti kommunikáció elősegítésére és a konstruktív párbeszéd fenntartására. E sajátos pozícióból következik, hogy a mediátor nonverbális kommunikációja kiemelt jelentőséggel bír, ugyanakkor értelmezése nem az egyes viselkedési elemekhez rendelt konkrét jelentések alapján történik, hanem a kommunikáció egészének kontextusában.

A mediátorral szemben alapvető elvárás a pártatlanság és a semlegesség, amely nem csupán verbális szinten, hanem nonverbális megnyilvánulásokban is tükröződhet. A testtartás, a tekintet megoszlása, valamint a térhasználat mind hozzájárulhatnak ahhoz az érzékelhető benyomáshoz, hogy a mediátor nem az egyik fél oldalán áll, hanem a kommunikációs folyamat egészét támogatja. E tényezők azonban nem tekinthetők szabályszerűen alkalmazható eszközöknek, hanem olyan finomhangolt jelenléti elemekként értelmezhetők, amelyek a kommunikációs tér kiegyensúlyozottságát segíthetik.

A mediátor nonverbális jelenléte emellett a figyelem és az aktív jelenlét érzékeltetésében is szerepet játszhat. Az orientáció, a test irányultsága, a reakciók időzítése vagy a visszajelzések finom nonverbális formái mind hozzájárulhatnak ahhoz, hogy a felek meghallgatva érezzék magukat. Ugyanakkor ezen jelenségek értelmezése sem tekinthető egyértelműnek, mivel azok jelentése nagymértékben függ az adott interakciótól és a résztvevők percepciójától.

Külön figyelmet érdemel a mediátor szerepe a kommunikációs dinamika szabályozásában. A mediátor nonverbális megnyilvánulásai – például a beszédhez kapcsolódó ritmus, a reakciók időzítése vagy a kommunikációs tér strukturálása – hozzájárulhatnak a párbeszéd kereteinek fenntartásához. E folyamat során a mediátor nem közvetlen irányítást gyakorol, hanem inkább olyan feltételeket teremt, amelyek elősegítik a felek közötti konstruktív interakciót.

A mediátor nonverbális kommunikációjának egyik sajátossága, hogy annak hatása gyakran implicit módon érvényesül. A felek nem feltétlenül tudatosítják a mediátor viselkedésének

egyes elemeit, ugyanakkor ezek a tényezők hozzájárulhatnak a bizalom, a biztonság és a nyitottság kialakulásához. Ebből következően a mediátor nonverbális jelenléte nem elsősorban „technikaként”, hanem a kommunikációs tér minőségét befolyásoló tényezőként értelmezhető.

Mindazonáltal hangsúlyozni kell, hogy a mediátor nonverbális kommunikációja sem tekinthető univerzális vagy minden helyzetben azonos módon alkalmazható eszközrendszernek. Az egyes interakciók sajátosságai, a felek közötti viszony, valamint a kulturális és egyéni különbségek mind befolyásolják azt, hogy a mediátor jelenléte miként kerül értelmezésre. Ennek megfelelően a mediátor feladata nem előre rögzített viselkedési minták követése, hanem a kommunikációs helyzethez való rugalmas alkalmazkodás.

VI.3. A nonverbális kommunikáció szerepe a mediációs bizalom kialakulásában

A mediációs folyamat egyik alapvető feltétele a felek közötti – illetve a felek és a mediátor közötti – bizalom kialakulása. Ez a bizalom nem kizárólag a verbális kommunikáció tartalmán alapul, hanem jelentős mértékben a kommunikáció nonverbális dimenziójában is formálódik. A bizalom ebben az értelemben nem statikus állapot, hanem egy dinamikusan alakuló percepciós folyamat, amelyben a résztvevők folyamatosan értelmezik egymás viselkedését.

A nonverbális kommunikáció ebben a folyamatban elsősorban nem konkrét jelentések hordozójaként jelenik meg, hanem olyan implicit jelzések összességéeként, amelyek hozzájárulhatnak a kommunikációs tér biztonságosságának vagy éppen bizonytalanságának érzékeléséhez. A testtartás, a térhasználat, a tekintet dinamikája vagy a reakciók időzítése mind olyan tényezők, amelyek befolyásolhatják azt, hogy a felek mennyiben érzik a helyzetet kiszámíthatónak és kontrollálhatónak.

Különösen fontos szerepe van a nonverbális kommunikációnak a mediátorral szembeni bizalom kialakulásában. A mediátor jelenléte – amely egyszerre igényli a pártatlanság és az aktív figyelem érzékeltetését – nagymértékben függ attól, hogy a felek miként érzékelik nonverbális megnyilvánulásait. Az egyenletes figyelemmegosztás, a reakciók következetessége vagy a kommunikáció ritmusának kiegyensúlyozottsága hozzájárulhat ahhoz az érzethez, hogy a mediátor a folyamat egészét tartja szem előtt, nem pedig az egyik fél álláspontját erősíti.

A bizalom kialakulása ugyanakkor nem tekinthető egyirányú folyamatnak. A felek egymás viselkedését is folyamatosan értelmezik, és ezek az értelmezések befolyásolják a kommunikáció további alakulását. A nonverbális jelzések ebben az interakcióban gyakran a másik fél szándékaira, nyitottságára vagy elzárkózására vonatkozó percepciók alapjául szolgálnak, még akkor is, ha ezek a következtetések nem feltétlenül tudatosak vagy egyértelműek.

Fontos hangsúlyozni, hogy a nonverbális kommunikáció és a bizalom közötti kapcsolat nem tekinthető közvetlen vagy egyértelmű összefüggésnek. Ugyanazon viselkedési elemek különböző kontextusokban eltérő módon értelmezhetők, és jelentésük nagymértékben függ a résztvevők előzetes tapasztalataitól, elvárásaitól és kulturális háttérétől. Ennek megfelelően a mediáció során nem az egyes jelzések „helyes értelmezése” a cél, hanem annak felismerése, hogy a nonverbális kommunikáció miként járulhat hozzá a bizalom kialakulásának vagy éppen megingásának folyamatához.

A mediáció sikeressége szempontjából ezért nem az a meghatározó, hogy a résztvevők nonverbális kommunikációja milyen konkrét jelentéseket hordoz, hanem az, hogy ezek a jelzések miként hatnak a kommunikációs tér egészére, és milyen mértékben támogatják a bizalom kialakulását. Ebben a folyamatban a mediátor szerepe különösen jelentős, mivel jelenléte és kommunikációja hozzájárulhat ahhoz, hogy a felek a konfliktushelyzet ellenére is képesek legyenek fenntartani a konstruktív párbeszéd feltételeit.

VI.4. A nonverbális kommunikáció és az érzelmi dinamika a mediációban

A mediációs folyamat egyik meghatározó jellemzője az érzelmi dimenzió jelenléte, amely a kommunikáció minden szintjén – így a nonverbális megnyilvánulásokban is – kifejezésre jut. A konfliktushelyzetek természetéből fakadóan a felek gyakran erőteljes érzelmi állapotokkal lépnek be a mediációba, amelyek nem csupán a verbális közlések tartalmában, hanem a viselkedés különböző aspektusaiban is megjelennek.

A nonverbális kommunikáció ebben az összefüggésben elsősorban az érzelmi állapotok dinamikus változásának érzékeléséhez járulhat hozzá. A kommunikáció során megfigyelhető változások – például a gesztusok intenzitásának módosulása, a testtartás átalakulása vagy a reakciók időzítésének eltérései – értelmezhetők az interakció érzelmi alakulásának részeként. Ugyanakkor ezen jelenségek nem tekinthetők egyértelmű indikátoroknak, mivel az érzelmi állapotok kifejeződése jelentős egyéni és kulturális variabilitást mutat.

A mediáció során az érzelmi dinamika gyakran hullámzó jellegű: az egyes szakaszokban intenzívebb megnyilvánulások, majd visszafogottabb periódusok váltakozhatnak. A nonverbális kommunikáció ebben a folyamatban nem csupán az aktuális érzelmi állapotot tükrözheti, hanem a kommunikációs helyzethez való alkalmazkodás eszközeként is értelmezhető. A felek viselkedése így nem pusztán „kifejez”, hanem egyben reagál is a másik fél megnyilvánulásaira, valamint a mediációs tér sajátosságaira.

Kiemelendő, hogy az érzelmi reakciók nonverbális megjelenése nem minden esetben áll arányban a közlés verbális tartalmával. Előfordulhat, hogy a felek verbálisan visszafogottabb

módon kommunikálnak, miközben nonverbális viselkedésük intenzívebb érzelmi állapotokra utalhat, illetve ennek ellenkezője is megfigyelhető. E jelenségek azonban nem értelmezhetők önmagukban ellentmondásként vagy „jelekként”, hanem a kommunikáció komplex rendszerének részeként kezelendők.

A mediátor szerepe ebben a folyamatban különösen jelentős, mivel a kommunikációs tér kereteinek fenntartásával hozzájárulhat az érzelmi dinamika kezelhető mederben tartásához. A mediátor nonverbális jelenléte – például a reakciók időzítése, a figyelem irányítása vagy a kommunikáció ritmusának szabályozása – elősegítheti, hogy az érzelmi megnyilvánulások ne vezessenek a kommunikáció megszakadásához, hanem a folyamat részévé váljanak.

Fontos hangsúlyozni, hogy a nonverbális kommunikáció és az érzelmi dinamika kapcsolata nem tekinthető egyértelműen értelmezhető rendszernek. Az érzelmi állapotok kifejeződése sokrétű, és gyakran nem lineáris módon jelenik meg a viselkedésben. Ennek megfelelően a mediáció során nem az érzelmek „felismerése” vagy „azonosítása” a cél, hanem annak megértése, hogy a nonverbális jelzések miként járulnak hozzá a kommunikáció alakulásához és a felek közötti interakció dinamikájához.

A mediáció sikeressége szempontjából ezért nem az a meghatározó, hogy a résztvevők érzelmi állapota pontosan azonosítható legyen, hanem az, hogy a kommunikációs tér képes-e befogadni és kezelni ezeket az érzelmi megnyilvánulásokat. Ebben a folyamatban a nonverbális kommunikáció olyan szerepet tölt be, amely elősegítheti a konfliktus mélyebb megértését, ugyanakkor értelmezése során elengedhetetlen a kontextus és a folyamat egészének figyelembevétele.

VI.5. Kommunikációs aszimmetria és nonverbális jelenségek a mediációban

A mediációs folyamat egyik meghatározó sajátossága, hogy a felek közötti kommunikáció ritkán tekinthető teljesen kiegyensúlyozottnak. A résztvevők eltérő kommunikációs stílussal, érdekérvényesítő képességgel, érzelmi állapottal és tapasztalattal érkeznek a mediációba, amely a kommunikációs térben különböző mértékű aszimmetriák megjelenéséhez vezethet. E különbségek nem csupán a verbális megnyilvánulásokban, hanem a nonverbális kommunikáció szintjén is érzékelhetők.

A kommunikációs aszimmetria a mediációban nem feltétlenül jelent problémát, azonban jelentős hatással lehet a kommunikáció dinamikájára. Egyes felek dominánsabb módon vesznek részt az interakcióban, míg mások visszafogottabb, kevésbé kezdeményező magatartást tanúsítanak. Ezek a különbségek megjelenhetnek a beszéd ritmusában, a megszólalások gyakoriságában, valamint a nonverbális jelenlét intenzitásában is. Ugyanakkor fontos

hangsúlyozni, hogy ezek a jelenségek nem értelmezhetők egyértelműen a felek szándékaira vagy pozíciójára vonatkozóan, hanem a kommunikációs helyzet komplex eredőjeként jelennek meg.

A nonverbális kommunikáció ebben az összefüggésben elsősorban a kommunikációs tér strukturálódásának érzékeléséhez járulhat hozzá. Az interakció során megfigyelhető mintázatok – például a térhasználat, a figyelem irányulása vagy a reakciók időzítése – utalhatnak arra, hogy a felek miként helyezkednek el a kommunikációs térben. Ezek a jelenségek azonban nem tekinthetők rögzített jelentésű indikátoroknak, hanem olyan dinamikus folyamatok részei, amelyek a kommunikáció során folyamatosan változhatnak.

A kommunikációs aszimmetria különösen jelentős lehet olyan helyzetekben, ahol az egyik fél érzelmileg erőteljesebben involvált, vagy ahol a felek közötti viszony már a mediációt megelőzően is egyenlőtlen volt. Ilyen esetekben a nonverbális kommunikáció nem csupán az aktuális interakciót tükrözi, hanem a felek közötti hosszabb távú kapcsolati mintázatok lenyomataként is értelmezhető.

A mediátor szerepe ebben a kontextusban abban ragadható meg, hogy képes érzékelni és kezelni ezeket az aszimmetriákat anélkül, hogy azokhoz explicit jelentéseket rendelne. A mediátor nonverbális jelenléte – például a figyelem kiegyensúlyozott megosztása, a reakciók időzítése vagy a kommunikációs tér strukturálása – hozzájárulhat ahhoz, hogy a kommunikáció kevésbé váljon egyoldalúvá, és a visszafogottabb fél számára is megnyíljon a megszólalás lehetősége.

Fontos hangsúlyozni, hogy a kommunikációs aszimmetria nem szüntethető meg teljes mértékben, és nem is minden esetben szükséges annak kiegyenlítése. A mediáció célja nem a felek kommunikációs sajátosságainak homogenizálása, hanem egy olyan tér kialakítása, amelyben ezek a különbségek kezelhetővé és reflektálhatóvá válnak. A nonverbális kommunikáció ebben a folyamatban olyan eszközként jelenik meg, amely hozzájárulhat a kommunikációs egyensúly finomhangolásához, miközben értelmezése során továbbra is elengedhetetlen a kontextus figyelembevétele.

VI.6. A nonverbális kommunikáció szerepe a kommunikációs elakadásokban

A mediációs folyamat során nem minden kommunikáció halad lineáris módon a megállapodás irányába. Gyakran előfordulnak olyan szakaszok, amelyekben a párbeszéd megtorpan, ismétlődővé válik, vagy átmenetileg megszakad. Ezek az elakadások nem tekinthetők a folyamat rendellenességének, hanem a konfliktus természetéből fakadó

jelenségek, amelyek a kommunikáció különböző szintjein – így a nonverbális dimenzióban is – megjelennek.

A nonverbális kommunikáció ebben az összefüggésben nem az elakadások egyértelmű „jelzőjeként”, hanem a kommunikációs dinamika változásának egyik megnyilvánulásaként értelmezhető. Az interakció során megfigyelhető változások – például a kommunikáció ritmusának lassulása, a reakciók késleltetése vagy a viselkedés visszafogottabbá válása – utalhatnak arra, hogy a felek számára a kommunikáció adott pontja nehezebben kezelhetővé vált. Ugyanakkor ezek a jelenségek nem hordoznak önmagukban rögzített jelentést, és értelmezésük csak a teljes kommunikációs folyamat kontextusában lehetséges.

A kommunikációs elakadások gyakran összefüggésben állnak az érzelmi dinamika alakulásával. Előfordulhat, hogy a felek bizonyos témák esetében fokozott érzelmi terhelést élnek meg, amely a kommunikáció intenzitásának növekedéséhez, majd hirtelen visszaeséséhez vezet. Más esetekben az elakadás a kommunikáció „túlzott racionalizálásában” jelenik meg, amikor a felek látszólag strukturált módon kommunikálnak, azonban a párbeszéd ténylegesen nem halad előre. A nonverbális kommunikáció ezekben a helyzetekben elsősorban a kommunikációs folyamat minőségének változására hívhatja fel a figyelmet.

Kiemelendő, hogy az elakadások nem minden esetben jelentenek negatív fejleményt. A kommunikáció megtorpanása bizonyos esetekben a feldolgozás, az újragondolás vagy a pozíciók újraértékelésének szükséges fázisa is lehet. A nonverbális kommunikáció ebben az értelemben nem csupán a nehézségek indikátora, hanem annak a folyamatnak a része is, amely lehetővé teszi a kommunikáció későbbi továbbhaladását.

A mediátor szerepe az elakadások kezelésében különösen hangsúlyos. A mediátor nonverbális jelenléte – például a kommunikáció ritmusának finom szabályozása, a figyelem irányítása vagy a reakciók időzítése – hozzájárulhat ahhoz, hogy az elakadás ne vezessen a kommunikáció teljes megszakadásához. A mediátor nem közvetlenül „oldja meg” az elakadást, hanem olyan feltételeket teremt, amelyek lehetővé teszik a kommunikáció újraindulását.

Fontos hangsúlyozni, hogy a nonverbális kommunikáció értelmezése az elakadások során sem válhat determinisztikussá. Az egyes viselkedési mintázatok különböző okokra vezethetők vissza, és jelentésük nagymértékben függ az adott helyzettől, a résztvevők egyéni sajátosságaitól és a kommunikáció előzményeitől. Ennek megfelelően a mediáció során nem az a cél, hogy a nonverbális jelzések alapján egyértelmű következtetések szülessenek, hanem az, hogy ezek a jelzések hozzájáruljanak a kommunikációs folyamat mélyebb megértéséhez.

A kommunikációs elakadások tehát a mediáció szerves részét képezik, és megfelelő kezelésük esetén nem akadályozzák, hanem akár elő is segíthetik a folyamat előrehaladását. A

nonverbális kommunikáció ebben a kontextusban olyan tényezőként jelenik meg, amely érzékenyen reagál a kommunikációs dinamika változásaira, ugyanakkor értelmezése során elengedhetetlen a komplex, kontextusorientált megközelítés.

VI.7. Összegzés

A mediáció és a nonverbális kommunikáció kapcsolatának vizsgálata rámutat arra, hogy a kommunikáció nem értelmezhető pusztán a verbális közlések szintjén, hanem egy komplex, többdimenziós folyamatként jelenik meg, amelyben a nonverbális elemek is meghatározó szerepet játszanak. A fejezetben bemutatott elemzések alapján megállapítható, hogy a nonverbális kommunikáció a mediációban nem önálló jelentéshordozóként, hanem a kommunikáció egészének részeként értelmezhető, amely hozzájárulhat a folyamat mélyebb megértéséhez.

A mediáció-specifikus megközelítés hangsúlyozza, hogy a nonverbális jelzések értelmezése eltér más – különösen kriminalisztikai – kontextusoktól. Míg egyes területeken a viselkedési elemek értelmezése gyakran a hitelesség vagy a valóságtartalom megítéléséhez kapcsolódik, addig a mediációban ezek elsősorban az érzelmi állapotok, a kommunikációs dinamika és a kapcsolati viszonyok alakulásának megértését szolgálják.

A mediációs folyamat szakaszainak vizsgálata rámutatott arra, hogy a nonverbális kommunikáció nem statikus jelenség, hanem a kommunikáció előrehaladtával folyamatosan változó rendszer. A nyitás, a feltárás és a megállapodás különböző kommunikációs dinamikát eredményez, amelyben a nonverbális jelzések szerepe és jelentősége is módosul. E folyamatban nem az egyes jelzések izolált értelmezése, hanem azok időbeli és kontextuális összefüggéseinek figyelembevétele tekinthető megalapozottnak.

A mediátor nonverbális szerepének elemzése rávilágított arra, hogy a mediáció sikeressége szempontjából meghatározó jelentőségű a kommunikációs tér minősége. A mediátor jelenléte – amely egyszerre igényli a pártatlanság, a figyelem és a facilitáló attitűd érzékeltetését – nem csupán verbális eszközökkel valósul meg, hanem jelentős mértékben nonverbális tényezőkön keresztül is érvényesül.

A fejezet külön kitért a bizalom kialakulásának, az érzelmi dinamika alakulásának, valamint a kommunikációs aszimmetriák és elakadások szerepének vizsgálatára. Ezek az elemzések rámutattak arra, hogy a nonverbális kommunikáció a mediációban elsősorban nem egyértelmű jelentések közvetítője, hanem olyan érzékeny indikátorrendszerként értelmezhető, amely a kommunikációs folyamat változásaira reagál.

Kiemelendő, hogy a nonverbális kommunikáció értelmezése a mediációban nem válhat determinisztikussá. Az egyes viselkedési elemek jelentése nagymértékben függ a kontextustól, az egyéni sajátosságoktól és a kommunikációs helyzet egészétől. Ennek megfelelően a mediáció során nem az a cél, hogy a nonverbális jelzések alapján egyértelmű következtetések szülessenek, hanem az, hogy ezek hozzájáruljanak a kommunikációs folyamat komplexebb megértéséhez.

Összességében megállapítható, hogy a nonverbális kommunikáció a mediációban olyan kiegészítő, de jelentős szerepet betöltő tényezőként jelenik meg, amely megfelelő alkalmazás esetén elősegítheti a kommunikáció mélyebb megértését és a konfliktus kezelését. Ugyanakkor helytelen vagy leegyszerűsítő értelmezése torzíthatja a kommunikációs folyamatot, ami indokoltá teszi a kritikai és kontextusérzékeny megközelítés következetes alkalmazását.

VII. A digitalizáció hatása a nonverbális kommunikációra

A digitalizáció és az internetalapú kommunikáció térnyerése alapvetően átalakította az emberi interakciók jellegét, valamint azt, ahogyan az egyének üzeneteiket kifejezik és értelmezik. Míg a korábbi társas érintkezések túlnyomórészt személyes jelenlét mellett zajlottak, ahol a nonverbális jelzések – mint az arckifejezések, gesztusok, testtartás vagy hangszín – természetes módon kísérték a kommunikációt, addig napjainkban az interakciók jelentős része digitális közegben történik. Ez a változás különösen jelentős hatással van a nonverbális kommunikáció működésére. A digitális térben a hagyományos nonverbális csatornák részben beszűkülnek vagy torzulnak, ugyanakkor új, sajátos formák jelennek meg. Az emojik, reakciógombok, írásjelek hangsúlyozása, válaszüzenet vagy akár a profilképek mind olyan digitális jelzéseké válnak, amelyek a klasszikus nonverbális kommunikáció funkcióit részben átvették. Ezek az elemek egyfajta „digitális nonverbális nyelvként” értelmezhetők.

A videóalapú kommunikáció részben visszahozza a nonverbális jelek egy részét, lehetővé téve az arckifejezések és a hanghordozás megfigyelését, azonban technológiai korlátai miatt nem képes teljes mértékben reprodukálni a személyes interakciók komplexitását. A digitális közeg így szükségszerűen redukálja a kommunikáció gazdagságát, ami növelheti a félreértések kockázatát. A nonverbális jelzések hiánya vagy torzulása következtében a kommunikáló felek gyakran tudatosan törekednek az érzelmi tartalom kifejezésére digitális eszközök segítségével. Ez a „túlkompensáció” – például emojik vagy egyéb vizuális elemek fokozott használata – azt a célt szolgálja, hogy az üzenet értelmezése egyértelműbbé váljon. Az emotikonok, mint például :) vagy :(szintén az érzelmek kifejezésére szolgálnak az írott szövegben. Bár az emojik és

emotikonok segíthetnek az érzelmek közvetítésében, nem tudják teljes mértékben helyettesíteni a személyes interakciók során tapasztalható nonverbális jeleket.²⁵² A digitális kommunikációban a GIF-ek és mémek használata is elterjedt, amelyek animált képek vagy rövid videók formájában közvetítik az érzelmeket és szándékokat. Ezek a vizuális eszközök segíthetnek a nonverbális kommunikáció pótlásában, mivel dinamikusabb és kifejezőbb módon közvetítik az üzeneteket.²⁵³ Például egy GIF, amelyen egy személy tapsol, kifejezheti az elismerést, míg egy vicces mém segíthet a humor és a jókedv közvetítésében. A GIF-ek és mémek használata lehetőséget ad arra, hogy vizuálisan gazdagabb kommunikációt folytassunk, de ezek sem helyettesítik teljes mértékben a személyes interakciók nonverbális jeleit.²⁵⁴

A videokommunikációs eszközök, mint a Zoom, a Skype, a Microsoft Teams és más modern platformok napjainkra meghatározó szerepet töltenek be a távoli interakciók lebonyolításában. Ezek a technológiák képesek részben visszahozni a személyes kommunikáció nonverbális elemeit azáltal, hogy a résztvevők látják egymás arckifejezéseit, gesztusait és bizonyos mértékben a testtartást is. A videóhívások tehát lehetőséget biztosítanak arra, hogy a kommunikáció ne csupán hangalapon vagy írásban történjen, hanem vizuális információkat is hordozzon.

Ennek ellenére a videóalapú interakciók még mindig jelentős korlátokkal küzdenek a személyes jelenlét képest. A nonverbális jelek ugyanis csak korlátozott formában érzékelhetők. A kamera látószöge gyakran leszűkíti a látható testfelületet: általában csupán a fej és a vállak kerülnek a képernyőre, így a teljes testbeszéd - például a láb- és kézmozdulatok, a testtartás finom változásai vagy a térköz dinamikája - nem vagy csak részben érzékelhető. Ez jelentősen csökkenti a nonverbális jelzések gazdagságát és sokszínűségét.

A szemkontaktus is torzul a digitális térben. A résztvevők ritkán néznek közvetlenül a kamera lencséjébe, hiszen a beszélgetőpartner arcát a képernyőn figyelik. Így a valós szemkontaktus élménye - amely a bizalom, figyelem és kapcsolódás fontos eleme - nem reprodukálható teljes mértékben. Hasonlóképpen, a mimikai jelek és a mikroexpressziók felismerése nehezített, mivel a videó felbontása, a fényviszonyok vagy a szoftveres kompresszió elveszítheti az arc finom rezdüléseit.

²⁵² Mehrabian, Albert. "Silent Messages: Implicit Communication of Emotions and Attitudes." Wadsworth, 1971.

²⁵³ Herring, Susan C. "Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives." John Benjamins Publishing Company, 1996.

²⁵⁴ Goman, Carol Kinsey. "The Nonverbal Advantage: Secrets and Science of Body Language at Work." Berrett-Koehler Publishers, 2008.

A gesztusok is kevésbé hatékonyak. Mivel a kamera gyakran csak a felsőtestet rögzíti, a kézmozdulatok vagy elmozduló testtartások egy része a képkereten kívül marad, ami megnehezítheti azok pontos értelmezését. Ezen felül a technológiai problémák – késés, hangcsúszás, gyenge minőségű kép - tovább rontják a nonverbális csatornák hatékonyságát, esetenként teljesen félreérthetővé téve egy-egy jelzést.

A videókommunikáció tehát kétségkívül jelentős előrelépést jelent a digitális interakciók terén, ugyanakkor nem képes helyettesíteni a személyes találkozók teljes nonverbális komplexitását és hitelességét. A nonverbális kommunikáció továbbra is jóval gazdagabb, dinamikusabb és intuitívabb élményt nyújt fizikai jelenlétben, mint bármely digitális platformon keresztül.²⁵⁵

A hangüzenetek egy olyan köztes megoldást kínálnak, amely a személyes beszélgetésekhez hasonló élményt nyújt, miközben megőrzi az aszinkron digitális kommunikáció kényelmét.

A hangüzenetek legfontosabb előnye, hogy lehetőséget adnak a vokális jelek megjelenítésére. Ezek közé tartozik a hangszín, a hangerő, a beszédtempó, a ritmus, a szünetek hossza vagy akár a sóhajok, bizonytalan hangrezdülések is. Ezek a vokális elemek olyan mélyen hordozzák az érzelmeket, hogy gyakran sokkal pontosabban tükrözik a beszélő belső állapotát, mint a puszta szavak. Így például egy bocsánatkérés, együttérzés vagy öröm hangüzenetben sokkal természetesebben és hitelesebben fejezhető ki, mint egy egyszerű szöveges üzenetben. A hang finom jelzései mind olyan információkat hordoznak, amelyeket az írott szöveg - még emojikkal és írásjelzéssel kiegészítve is - csak korlátozottan képes visszaadni.

Kijelenthető tehát a hangüzenetek a digitális kommunikáció egyik legfontosabb, nonverbális elemeket is közvetítő eszközévé váltak. Bár nem tudják teljes mértékben helyettesíteni a személyes találkozásokat és a teljes testbeszéd komplexitását, kétségtelenül közelebb hozzák egymáshoz az embereket a virtuális térben, és jelentősen gazdagítják az online érzelmi kifejezés lehetőségeit.²⁵⁶

A nonverbális jelek használata az online marketingben nem csupán kreatív eszköz, hanem pszichológiai hatásmechanizmusokon alapuló stratégia, amely képes növelni a felek érzelmi bevonódását, segíteni a márkával való azonosulást, erősíteni a lojalitást és végső soron befolyásolni a vásárlási döntéseket. A nonverbális kommunikáció digitális formái ma már a

²⁵⁵ McQuail, Denis. "McQuail's Mass Communication Theory." Sage Publications, 2010.

²⁵⁶ Derks, Daantje, Agneta H. Fischer, and Arjan E. R. Bos. "The role of emotion in computer-mediated communication: A review." *Computers in Human Behavior*, 2008.

marketing egyik legmeghatározóbb elemei, mivel hatékonyan képesek érzelmeket kelteni, hangulatot teremteni és tartós kapcsolatot kialakítani a márka és a fogyasztó között.²⁵⁷

Összeségében a digitalizáció tehát nem csupán technológiai változást jelent, hanem kommunikációs paradigma-váltást is, amely különösen az olyan területeken bír jelentőséggel, ahol a nonverbális jelzések értelmezése kulcsszerepet játszik, így például a mediációban és más alternatív vitarendezési eljárásokban. A mediációs folyamatban a nonverbális információk részleges hiánya új kihívásokat teremt, amelyek tudatos kommunikációs stratégiákat és fokozott figyelmet igényelnek a résztvevőktől.

VII.1. Digitális mediációs felületek kihívásai : Zoom / Teams / egyéb online tér

A digitális technológiák elterjedésével a mediációs gyakorlatban egyre nagyobb szerepet kapnak az online kommunikációs formák, amelyek alapvetően átalakítják a nonverbális kommunikáció működésének feltételeit. Az olyan platformok, mint a videokonferencián alapuló rendszerek, új kommunikációs környezetet hoznak létre, amelyben a nonverbális jelzések észlelése, értelmezése és szerepe is módosul.

A digitális mediáció egyik legfontosabb sajátossága, hogy a kommunikáció térbeli és érzékelési dimenziói beszűkülnek. A résztvevők által észlelhető nonverbális információk köre korlátozottabbá válik, mivel a teljes testtartás, a térhasználat vagy a finomabb mozgások gyakran nem vagy csak részlegesen jelennek meg. Ennek következtében a kommunikáció egyes elemei felerősödhetnek, míg mások háttérbe szorulnak, ami a kommunikációs dinamika átrendeződéséhez vezet.

A nonverbális kommunikáció ebben a közegben nem tűnik el, hanem átalakul. A mimika, a tekintet irányultsága, valamint a vokális sajátosságok – például a beszéd ritmusa, hangerőssége vagy hangsúlyai – kiemeltebb szerephez juthatnak, mivel ezek azok az elemek, amelyek a digitális térben is viszonylag jól közvetíthetők. Ugyanakkor ezek értelmezése gyakran nehezebbé válik, mivel a kontextuális információk egy része hiányzik vagy torzul.

A digitális közvetítettség sajátos torzító hatásokat is eredményezhet. A technikai késleltetés, a kép- és hangminőség ingadozása, valamint a kamera elhelyezése mind befolyásolhatják a kommunikáció észlelését. A szemkontaktus például csak korlátozottan rekonstruálható, mivel a résztvevők nem egymásra, hanem a képernyőre tekintenek, ami eltér a személyes jelenlét során megszokott interakciótól. Ezek a tényezők a nonverbális jelzések értelmezését bizonytalanabbá tehetik, és növelhetik a félreértések kockázatát.

²⁵⁷ Walther, Joseph B. "Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction." *Communication Research*, 1996.

A mediátor szerepe a digitális térben különös jelentőséggel bír, mivel a kommunikáció strukturálása és fenntartása ebben a közegben nagyobb tudatosságot igényel. A mediátor nonverbális jelenléte – amely személyes helyzetben a térhasználaton és a teljes test jelenlétén keresztül is érvényesül – a digitális környezetben elsősorban a figyelem irányításán, a reakciók időzítésén és a kommunikáció ritmusának szabályozásán keresztül jelenik meg. E tényezők hozzájárulhatnak ahhoz, hogy a kommunikációs tér a technikai korlátok ellenére is fenntartható és működőképes maradjon.

A digitális mediáció további sajátossága, hogy a résztvevők környezete is a kommunikáció részévé válik. A háttér, a fizikai elhelyezkedés, valamint a kommunikációs helyzet kontextusa mind olyan tényezők, amelyek befolyásolhatják az interakció percepcióját. Ezek a körülmények azonban nem értelmezhetők egyértelmű jelentéshordozóként, hanem a kommunikációs helyzet összetett részeként jelennek meg.

Fontos hangsúlyozni, hogy a digitális mediáció nem tekinthető a személyes jelenléten alapuló mediáció egyszerű „hiányos” változatának. Bár a nonverbális kommunikáció egyes dimenziói korlátozottabban érvényesülnek, a digitális tér sajátos kommunikációs logikát hoz létre, amely új lehetőségeket és kihívásokat egyaránt magában hordoz. A nonverbális kommunikáció ebben a környezetben is jelen van, azonban értelmezése még inkább megköveteli a kontextusérzékeny és reflexív megközelítést.

A mediáció sikeressége a digitális térben ezért nem azon múlik, hogy a nonverbális kommunikáció mennyiben felel meg a személyes interakciók során megszokott mintázatoknak, hanem azon, hogy a résztvevők képesek-e alkalmazkodni ehhez a megváltozott kommunikációs környezethez. Ebben a folyamatban a nonverbális kommunikáció továbbra is fontos szerepet játszik, azonban értelmezése során fokozottan szükséges figyelembe venni a technológiai közvetítettség sajátosságait.

VII.2. A nonverbális kommunikáció és a jogi szabályozás

A nonverbális kommunikáció és a jog kapcsolatának vizsgálata olyan rendkívül komplex és multidiszciplináris terület, amely mára a jogalkalmazás, az igazságszolgáltatás és a bizonyításelmélet egyik legdinamikusabban fejlődő aspektusává vált. Noha sem a magyar, sem a nemzetközi jog nem ismeri el a nonverbális kommunikációt önálló, formális bizonyítási eszközként, jelentősége mégis vitathatatlan, hiszen a jogi eljárások mindegyike emberek viselkedésén, interakcióin, reakcióin és kommunikációján alapul. A jogi szereplők, közvetítők, bírák, ügyvédek, nyomozók és ügyészek mindennapos feladata, hogy a vallomások,

nyilatkozatok és tanúkihallgatások során értelmezzék a jelenlévők viselkedését, és ezen keresztül alakítsák ki belső meggyőződésüket a tényállásról.²⁵⁸

Ezeknek a szakterületnek a tudomány ág mélyebb ismerete azért lehet hasznos, mert segít a meggyőződés kialakításában, támogatja a kontextus és a pszichológiai háttér megértését, és gyakran rávilágít azokra a finom dinamikákra, amelyek a verbális tartalom mögött vannak. Ugyanakkor kockázatos is, mert értelmezése erősen szubjektív, kulturálisan és egyénileg meghatározott, és olyan torzító tényezők befolyásolhatják, mint az előítéletek, a saját megfigyelési minták vagy a szereplők érzelmi állapota.²⁵⁹

A nonverbális kommunikáció és a jog viszonya azt mutatja, hogy bár a nonverbális jelek önmagukban nem minősülnek bizonyítéknak, közvetett bizonyító erővel és jelentős interpretációs értékkel rendelkeznek. A szakszerű, tudatos és kulturálisan érzékeny értelmezéshez azonban elengedhetetlen a jogi szakemberek megfelelő képzése. A nonverbális kommunikáció tudományos eredményeinek integrálása a jogi gyakorlatba, különösen a tanúkihallgatás, a mediáció, a kihallgatástechnika és a vallomás-elemzés területén, hosszú távon hozzájárulhat a megbízhatóbb, pontosabb és igazságosabb döntéshozatalhoz.²⁶⁰

A nonverbális kommunikáció és a különféle viselkedési jelek szerepe egyre meghatározóbbá válik számos jogterületen, köztük a munkajogban, a családjogban, valamint az eljárásjog egészében.

A munkajog területén a nonverbális kommunikáció különösen a munkahelyi zaklatás, diszkrimináció, pszichés nyomásgyakorlás (mobbing) vagy a vezető-beosztott viszony torzulásának vizsgálata során nyer kiemelt jelentőséget. Ilyen ügyekben gyakran előfordul, hogy a munkavállalót ért sérelmek nem rögzíthetők egyértelműen írásos formában, hiszen a megalázó megjegyzések, fenyegető gesztusok, lenéző tekintetek, agresszív térfoglalás vagy nonverbális dominancia-kifejezések - például a dolgozó fizikai közelségbe kényszerítése - sokszor „szavak nélküli”, de annál erősebb üzeneteket hordoznak.²⁶¹ A bíróságok ezért egyre gyakrabban értékelik a tanúvallomások és a felek előadása mellett azt is, hogyan viselkedtek a szereplők a konfliktushelyzetekben, milyen volt a hangulat, a testbeszéd vagy a kommunikáció ritmusa. A bíró számára például releváns lehet, ha a munkáltatói oldal folyamatosan

²⁵⁸ Olin Guy Wellborn III, “Demeanor,” *Cornell Law Review* 76, no. 5 (1991): 1075–1105. <https://scholarship.law.cornell.edu/clr/vol76/iss5/3> megnyitás dátuma:2026.01.11

²⁵⁹ Jeremy A. Blumenthal, “A Wipe of the Hands, a Lick of the Lips: The Validity of Demeanor Evidence in Assessing Witness Credibility,” *Nebraska Law Review* 72 (1993): 1157–1215.

²⁶⁰ Roger Fisher - William Ury - Bruce Patton: *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in.* (2nd Ed.). New York: Houghton Mifflin Company. 1991.

²⁶¹ David Matsumoto, Mark G. Frank, and Hyi Sung Hwang, *Nonverbal Communication: Science and Applications* (Thousand Oaks: Sage, 2013)

félbeszakította a munkavállalót, agresszív gesztusokkal élt, kereste a tekintetkontaktus megszakítását, vagy éppen nyomasztóan túldominálta a szituációt. Ezek a nonverbális elemek segítenek annak megítélésében, hogy a panaszos által előadott sérelmek mennyire hitelesek, és milyen mértékben volt jelen ténylegesen a zaklató vagy diszkriminatív magatartás.²⁶²

A családjog területén, különösen a gyermekelhelyezési és kapcsolattartási ügyekben, a nonverbális kommunikáció még ennél is hangsúlyosabb szerepet kaphat. A gyermekek gyakran nem képesek vagy nem mernek szavakkal beszámolni érzelmi állapotukról, lojalitási konfliktusaikról, félelmeikről vagy kötődési mintázataikról, azonban nonverbális viselkedésük - például közeledésük vagy távolodásuk egyik szülő felé, tekintetkerülés, feszültség a testtartásban, spontán érzelmi reakciók - rendkívül informatívak lehetnek. A bíróságok rendszeresen támaszkodnak szakértői véleményekre is, amelyek nagy hangsúlyt helyeznek a szülők és gyermekek közötti interakció megfigyelésére: hogyan reagál a gyermek a szülő közeledésére, milyen a fizikai kontaktus természetessége, mennyire oldott vagy feszült a közös kommunikáció, ki kezdeményez, ki kerüli a kapcsolatot, és milyen érzelmi attitűdök jelennek meg a mikrokifejezésekben.²⁶³

A szülők testbeszéde és arckifejezése a tárgyalóteremben vagy a szakértői vizsgálatok során szintén fontos információt hordoz. Egy érzelmileg elérhető, a gyermekekre figyelő szülő viselkedése könnyen megkülönböztethető attól, aki bár verbálisan megfelelően kommunikál, de testtartása, tekintetkezelése vagy hanghordozása elhidegülést, elutasítást vagy érzelmi távolságot sugall. A bíróság ezeket az elemeket is figyelembe veszi annak eldöntésekor, hogy melyik szülő biztosíthatja a gyermek számára a kiegyensúlyozottabb, érzelmileg biztonságosabb környezetet.

Az eljárásjog egészében a nonverbális kommunikáció jelentősége abban érhető tetten, hogy a bíróságok a vallomások hitelességét és internalizáltságát nem csupán a tartalom, hanem az előadás módja alapján is értékelik. A tanú vagy fél testbeszéde – például a bizonytalanságot jelző mikromozdulatok, a szemkontaktus kerülése, a védekező gesztusok, a stresszre utaló jelek vagy éppen az indokolatlanul túljátszott magabiztosság – árulkodhat arról, hogy az adott személy mennyire őszinte, mennyire emlékszik pontosan az eseményekre, illetve mennyire próbálja manipulálni a helyzetet. Bár a nonverbális jelek természetesen önmagukban nem minősülnek bizonyítéknak, a gyakorlatban a bírói meggyőződés kialakításának fontos

²⁶² Aldert Vrij, *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*, 2nd ed. (Chichester: Wiley, 2008)

²⁶³ Michael E. Lamb, *The Role of the Father in Child Development*, 5th ed. (Hoboken: Wiley, 2010)

kiegészítő elemei.²⁶⁴ A szakirodalom hangsúlyozza, hogy a nonverbális jelek önmagukban nem megbízható indikátorai az igazmondásnak, ezért azok értékelése kizárólag más bizonyítékokkal összhangban történhet.

Az alternatív vitarendezési eljárások, kiemelten a mediáció előtérbe kerülésével a nonverbális kommunikáció utat tör magának a jogi szabályozottság felé és komoly szerepe lehet az eljárásjogi előírásokban. A büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény (Be.) 167. § (1) bekezdése rendelkezik a bizonyítékok értékeléséről.²⁶⁵ E szerint: „*A büntetőeljárásban szabadon felhasználható a törvényben meghatározott minden bizonyítási eszköz, és szabadon alkalmazható minden bizonyítási eljárás. A törvény azonban elrendelheti egyes bizonyítási eszközök igénybevételét.*” A törvény egyértelműen megfogalmazza, hogy a büntetőeljárásban „*szabadon felhasználható a törvényben meghatározott minden bizonyítási eszköz*”. A bizonyítási eszközöket a Be. 167. § (2) bekezdése taxatíve sorolja fel, beleértve a tanúvallomást és a terhelt vallomását is.²⁶⁶ A jogszabály meghatározza, hogy szabadon alkalmazható minden bizonyítási eljárás és deklarálja, hogy minden bizonyítási eljárás szabadon felhasználható. Ez azt jelenti, hogy a bizonyítási eszközök törvényben vannak meghatározva, mérlegelésük teljesen szabad és kizárólag a hatóságtól függ, hogy mit fogad el bizonyítékként és mikor, hogyan értékeli, mikor tekinti a bizonyítandó tényt bizonyítottnak. Amennyiben tehát az eljáró bíró úgy ítéli meg, hogy a tanúvallomás aggályos volt, és akár tartalmában, akár a viselkedés-tartalom kapcsolatában ellentmondások voltak fellelhetők, megteheti, hogy a tanúvallomást nem veszi figyelembe.

A Polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (Pp.) 283. § (1) bekezdése szerint a bíróság a tényállást a felek előadásának és a bizonyítási eljárás során felmerült bizonyítékok egybevetése alapján állapítja meg; a bizonyítékokat a maguk összességében értékeli és meggyőződése szerint bírálja el. Az idézett jogszabályi rendelkezésekből kiderül, hogy az ítéleti tényállás megalkotásához szükséges, hogy a bíróság megállapítsa a bizonyítékok hitelt érdemlőségét és erejét, majd azok jelentőségét a tényállás szempontjából. A bizonyítás körében a bíróság mérlegeli az egyes bizonyítékokat, megállapítva azok bizonyító erejét, vagy más szóval bizonyító értékét. A bizonyítékokat azonban nemcsak egyenként, hanem összességükben is mérlegeli, vizsgálva, hogy a bizonyítandó tények bizonyítottak-e vagy sem. A bíró szabadsága tehát mind a büntető, mind a polgári eljárásjogban megjelenik, így fontos, hogy a

²⁶⁴ Lois Vanderkool - Jessica Pearson: Mediating divorce disputes: Mediator behaviors, styles and roles. *Family Relations*, 32, 557-566. 1983.

²⁶⁵ 2017. évi XC. törvény a büntetőeljárásról

²⁶⁶ 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról

tanú milyen összképet nyújt a vallomása során. A non-verbális kommunikáció szerepe a jogi eljárásokban egyre inkább előtérbe kerül.

VIII. A nonverbális kommunikáció kriminalisztikai jelentősége és korlátai

A nonverbális kommunikáció fogalmi kereteit a dolgozat korábbi része részletesen bemutatta, ezért jelen fejezet kizárólag annak kriminalisztikai relevanciájára és alkalmazási korlátaira fókuszál.

A bűnügyi nyomozások és a büntetőeljárások során a kommunikáció elemzése kiemelt jelentőséggel bír, különösen a személyi bizonyítási eszközök – így elsősorban a tanúvallomások és terhelti nyilatkozatok – értékelésekor. E körben a nonverbális kommunikáció vizsgálata olyan kiegészítő információforrást jelenthet, amely hozzájárulhat az eljárásban részt vevő személyek viselkedésének komplexebb megértéséhez.²⁶⁷

Ugyanakkor hangsúlyozandó, hogy e jelzések értelmezése nem függetleníthető sem a kommunikációs kontextustól, sem a megfigyelő értelmezési kereteitől, így alkalmazásuk során fokozott módszertani körültekintés szükséges.²⁶⁸

A nonverbális kommunikáció alatt mindazon jelzések összessége értendő, amelyek nem a kimondott vagy írott szavak útján valósulnak meg, hanem például a mimika, a testtartás, a gesztusok, a tekintet, valamint a vokális sajátosságok (hangszín, beszédtempó) révén jelennek meg.²⁶⁹ E jelzések a kommunikációs folyamat szerves részét képezik, azonban értelmezésük sajátos módszertani kihívásokat vet fel, mivel jelentésük nem univerzális és nem egyértelműen dekódolható.²⁷⁰

VIII.1. A nonverbális kommunikáció szerepe a kriminalisztikai gyakorlatban

A nyomozati és bírósági eljárások során a nonverbális jelek megfigyelése hozzájárulhat az érintettek érzelmi állapotának, reakcióinak és kommunikációs stratégiáinak feltérképezéséhez. A tanúmeghallgatások és kihallgatások során az eljáró személy – legyen az nyomozó vagy bíró – a verbális közlések mellett szükségszerűen észleli a viselkedés egyéb aspektusait is, amelyek a kommunikáció teljességéhez tartoznak.²⁷¹

²⁶⁷ Knapp, M. L. – Hall, J. A. – Horgan, T. G.: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 8th ed., Boston, 2013, pp. 4–8.

²⁶⁸ Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. 2nd ed., Wiley, 2008, pp. 1–3.

²⁶⁹ Knapp–Hall–Horgan, i. m., pp. 9–12.

²⁷⁰ Matsumoto, D. – Hwang, H. S.: *Nonverbal Communication: Science and Applications*. Sage, 2013, pp. 3–7.

²⁷¹ Kassir, S. M. – Drizin, S. A. – Grisso, T. et al.: Police-induced confessions: Risk factors and recommendations. *Law and Human Behavior*, 2010, pp. 5–7.

Egyes helyzetekben a nonverbális jelzések és a verbális tartalom közötti eltérés felhívhatja a figyelmet arra, hogy az elhangzottak további tisztázást igényelnek. Ilyen esetekben a nonverbális viselkedés nem önálló bizonyítékként, hanem a kérdezői stratégia finomításának eszközeként jelenik meg. A gyakorlatban ez azt jelentheti, hogy a kihallgató további kérdésekkel próbálja feltárni az esetleges ellentmondásokat vagy bizonytalanságokat, anélkül hogy a nonverbális jelzésekből közvetlen következtetéseket vonna le a vallomás igazságtartalmára vonatkozóan.²⁷²

A bírói mérlegelés során különösen fontos, hogy a nonverbális jelzések értékelése ne váljon önálló bizonyítási alappá, hanem kizárólag a bizonyítékok összességének kontextusában kerüljön figyelembevételre. A személyi bizonyítékok értékelésekor a viselkedés megfigyelése hozzájárulhat a vallomás belső koherenciájának vizsgálatához, azonban nem helyettesítheti az objektív bizonyítási eszközöket, és nem szolgálhat önálló döntési alapként.²⁷³

VIII.2. A nonverbális jelek értelmezésének módszertani kérdései

A nonverbális kommunikáció értelmezésének egyik alapvető követelménye, hogy az egyes jelzések ne elszigetelten, hanem jelcsoportokban és kontextusban kerüljenek vizsgálatra. Egyetlen gesztus vagy arckifejezés önmagában nem tekinthető megbízható indikátornak, mivel ugyanazon viselkedési forma különböző pszichés állapotokhoz is kapcsolódhat.²⁷⁴

A jelcsoportokban történő értelmezés (ún. „cluster” megközelítés) lényege, hogy a viselkedés több, egymással összefüggő elemének együttes vizsgálata adhat csak alapot óvatos következtetések levonására. Ennek ellenére még ilyen esetben sem beszélhetünk egyértelmű megfeleltetésekről, mivel a viselkedési mintázatok jelentése nem rögzített, hanem kontextusfüggő.²⁷⁵

A szakirodalom hangsúlyozza, hogy a nonverbális viselkedés elsősorban az egyén aktuális érzelmi és kognitív állapotáról adhat információt, és csak közvetett módon kapcsolható a közlés tartalmának igazságtartalmához. Ennek megfelelően például a szorongás, a feszültség vagy a bizonytalanság jelei nem tekinthetők a megtévesztés megbízható indikátorainak, mivel hasonló

²⁷² Vrij, A. – Granhag, P. A. – Porter, S.: Pitfalls and opportunities in nonverbal and verbal lie detection. *Psychological Science in the Public Interest*, 2010, **90–94 o.**

²⁷³ 2017 évi XC. törvény a büntetőeljárásról (Be.), valamint: Kassin, S. M.: *The Psychology of Interrogations and Confessions*. Wiley, 2004, **33–36 o.**

²⁷⁴ Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit*. 2nd ed., Wiley, 2008, **85–88 o.**

²⁷⁵ Granhag, P. A. – Strömwall, L. A.: *The Detection of Deception in Forensic Contexts*. Cambridge, 2004, **30–34 o.**

reakciók teljes mértékben őszinte személyeknél is megfigyelhetők, különösen stresszhelyzetben, így például kihallgatási környezetben.²⁷⁶

A nonverbális jelzések értelmezésének további sajátossága, hogy azok részben tudatosan kontrollálhatók, részben azonban automatikus, kevésbé szabályozott reakciók formájában jelennek meg. Ez a kettősség ugyan lehetőséget teremt a kommunikáció mélyebb elemzésére, ugyanakkor növeli az értelmezési hibák kockázatát is, különösen akkor, ha a megfigyelő determinisztikus jelentést tulajdonít egy-egy viselkedési elemnek.²⁷⁷

A módszertani megközelítés szempontjából kiemelt jelentőséggel bír a kontextus szerepe. A kommunikációs helyzet jellemzői – így például a résztvevők közötti viszony, a beszélgetés témája, valamint az adott szituáció érzelmi terheltsége – alapvetően befolyásolják a viselkedés alakulását. Ebből következően ugyanazon nonverbális jel eltérő jelentéssel bírhat különböző helyzetekben, ami tovább csökkenti az egyértelmű értelmezés lehetőségét.²⁷⁸

További módszertani kihívást jelent az egyéni különbségek szerepe. Az emberek kommunikációs stílusa, személyiségjegyei és kulturális háttere jelentős mértékben befolyásolják a nonverbális viselkedést. Ennek következtében az általános érvényű jelentéstulajdonítás nemcsak pontatlan, hanem félrevezető is lehet.²⁷⁹

Mindezek alapján megállapítható, hogy a nonverbális kommunikáció értelmezése nem tekinthető mechanikus vagy szabályszerű folyamatnak, hanem olyan komplex elemzési feladat, amely a viselkedési mintázatok, a kontextus és az egyéni sajátosságok együttes figyelembevételét igényli.

A nonverbális kommunikáció jelentőségének alátámasztására gyakran hivatkozott százalékos arányok – különösen a Mehrabian-féle 7–38–55 szabály – alkalmazása a kriminalisztikai gyakorlatban körültekintést igényel. E modellek eredetileg szűk, kísérleti helyzetekre vonatkoztak, amelyek elsősorban érzelmi attitűdök közlését vizsgálták, így általános kommunikációs törvényszerűségként való értelmezésük a szakirodalomban vitatott.⁹

Ennek megfelelően a büntetőeljárásban nem indokolt a kommunikáció ilyen jellegű arányos felosztására építeni, különösen nem a bizonyítási érték meghatározásakor, mivel az ilyen megközelítések túlzott leegyszerűsítéshez vezethetnek.

²⁷⁶ DePaulo, B. M. et al.: Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 2003, **74–78 o.**

²⁷⁷ Ekman, P.: *Emotions Revealed*. 2nd ed., 2007, **15–20 o.**

²⁷⁸ Knapp, M. L. – Hall, J. A. – Horgan, T. G.: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 2013, **17–20 o.**

²⁷⁹ Matsumoto, D. – Hwang, H. S.: *Nonverbal Communication: Science and Applications*. 2013, **6–10 o.**

VIII.3. A nonverbális kommunikáció és a kihallgatási dinamika

A kihallgatás sajátos kommunikációs és pszichológiai helyzet, amelyben a résztvevők viselkedése jelentős mértékben eltérhet a hétköznapi interakcióktól. A hatalmi aszimmetria, az eljárási formalizáltság és a helyzetből fakadó stressz mind olyan tényezők, amelyek befolyásolják a kommunikáció lefolyását és a megfigyelhető viselkedési mintázatokat.²⁸⁰

A kihallgatási technikák szintén hatással vannak a nonverbális viselkedésre. A konfrontatív vagy irányított kérdések fokozhatják a pszichés terhelést, ami torzíthatja a megfigyelt reakciókat. Ennek következtében a viselkedési jelek nem csupán belső állapotot tükröznek, hanem a helyzetre adott adaptív válaszként is értelmezhetők.²⁸¹

A kihallgatási helyzetben megfigyelhető nonverbális jelzések értelmezése ezért különös körültekintést igényel, mivel azok nem tekinthetők kizárólag az egyén belső állapotának közvetlen leképeződésének. A kommunikáció ezen sajátossága tovább erősíti azt a módszertani követelményt, hogy a viselkedési jelek értelmezése során a kontextuális tényezők elsődleges jelentőséggel bírnak.²⁸²

Kiemelt jelentőséggel bírnak a megfigyelői torzítások, különösen a megerősítési torzítás jelensége. Amennyiben a kihallgató előzetes hipotézissel rendelkezik az adott személy bűnösségére vonatkozóan, fennáll annak a veszélye, hogy a nonverbális jelzéseket e hipotézis alátámasztására használja fel, miközben figyelmen kívül hagyja az alternatív magyarázatokat.²⁸³

E torzítások hatása nem csupán az egyes viselkedési elemek értelmezésében jelenik meg, hanem a teljes kihallgatási folyamatra kihatással lehet, befolyásolva a kérdezős stratégiát, valamint a kapott válaszok értékelését is. Ennek következtében a nonverbális kommunikáció értelmezése nem választható el a megfigyelő kognitív folyamataitól és előfeltevéseitől.²⁸⁴

VIII.4. Esetpéldák és gyakorlati tapasztalatok értelmezése

A kriminalisztikai gyakorlatban szerzett tapasztalatok rámutatnak arra, hogy a kommunikációs helyzet alakulása – beleértve a nonverbális elemeket is – befolyásolhatja az információfeltárás sikerességét. Az interakció során kialakuló bizalmi viszony, a

²⁸⁰ Kassin, S. M.: *The Psychology of Interrogations and Confessions*. Wiley, 2004, 25–30. o.

²⁸¹ Kassin, S. M. – Gudjonsson, G. H.: The psychology of confessions: A review of the literature. *Psychological Science in the Public Interest*, 2004, 40–45. o.

²⁸² Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. 2nd ed., Wiley, 2008, 150–155. o.

²⁸³ Nickerson, R. S.: Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises. *Review of General Psychology*, 1998, 175–178. o.

²⁸⁴ Kassin, S. M. – Drizin, S. A. et al.: Police-induced confessions: Risk factors and recommendations. *Law and Human Behavior*, 2010, 10–12. o.

kommunikáció stílusa, valamint a viselkedési dinamika együttesen járulhat hozzá ahhoz, hogy az érintettek részletesebb vagy őszintébb információkat közöljenek.²⁸⁵

E folyamat azonban nem értelmezhető lineáris vagy oksági összefüggésként, mivel a kommunikáció eredményessége számos, egymással kölcsönhatásban álló tényező függvénye. A nonverbális jelzések ebben a rendszerben nem önálló hatóerőként, hanem a kommunikáció egészének részeként jelennek meg, amelyek más tényezőkkel együtt fejtenek ki hatást.²⁸⁶

Fontos hangsúlyozni, hogy az ilyen esetekben sem a nonverbális jelzések önmagukban vezetnek eredményre, hanem azok a kommunikáció komplex rendszerének részeként értelmezhetők. A túlzott leegyszerűsítés – például egy-egy viselkedési elem közvetlen összekapcsolása a megtévesztéssel – módszertanilag megalapozatlan következtetésekhez vezethet.²⁸⁷

Az alábbi esetek elemzésének célja annak bemutatása, hogy a nonverbális kommunikáció miként jelenik meg konkrét büntetőeljárásokban, valamint hogy e jelzések értelmezése milyen mértékben befolyásolhatja a nyomozati és bírósági folyamatokat. Az esetpéldák egyúttal arra is rávilágítanak, hogy a nonverbális elemek túlértékelése milyen módszertani és bizonyításelméleti kockázatokat hordozhat.

Amanda Knox-ügy

Az Amanda Knox-ügy a nonverbális kommunikáció kriminalisztikai értelmezésének egyik leggyakrabban hivatkozott példája, amely jól szemlélteti az ilyen jelzések túlértékeléséből fakadó kockázatokat. Az olasz hatóságok 2007-ben Amanda Knoxot és barátját, Raffaele Sollecitót vádolták meg Meredith Kercher meggyilkolásával Perugiában. A nyomozás és a kihallgatások során a hatóságok nem csupán a verbális nyilatkozatokra, hanem Knox viselkedésére is jelentős figyelmet fordítottak. A kihallgatások alatt megfigyelt nonverbális jelenségek – például az arckifejezések, a testtartás, valamint a szemkontaktus változásai – a hatóságok értelmezésében szokatlannak tűntek, és hozzájárultak a gyanú megerősödéséhez. A későbbi elemzések azonban rámutattak arra, hogy az ilyen értelmezések erősen kontextusfüggők, és több tényező – így különösen a kulturális különbségek, a stresszhelyzet, valamint az egyéni viselkedési sajátosságok – együttes hatásaként alakulnak ki. A szakirodalom hangsúlyozza, hogy az ilyen típusú viselkedési eltérések nem tekinthetők a megtévesztés megbízható indikátorainak, hanem sokkal inkább az adott helyzetre adott pszichés reakcióként

²⁸⁵ Granhag, P. A. – Strömwall, L. A.: *The Detection of Deception in Forensic Contexts*. Cambridge University Press, 2004, 85–90. o.

²⁸⁶ Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. 2nd ed., Wiley, 2008, 200–205. o.

²⁸⁷ DePaulo, B. M. – Lindsay, J. J. – Malone, B. E. et al.: Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 2003, 74–78. o.

értelmezhető. Az ügy későbbi alakulása – különösen a 2015-ben meghozott végleges felmentő ítélet – is alátámasztja, hogy a nonverbális jelzések túlzott jelentőséggel való felruházása torzíthatja a nyomozati következtetéseket. Az Amanda Knox-ügy így arra hívja fel a figyelmet, hogy a viselkedési elemek értelmezése során elengedhetetlen a kritikai megközelítés, valamint az objektív bizonyítékok elsődlegességének fenntartása.²⁸⁸

Jodi Arias-ügy

A Jodi Arias-ügy szintén jól szemlélteti, hogy a nonverbális viselkedés értelmezése milyen szerepet játszhat a kriminalisztikai gyakorlatban, különösen olyan esetekben, ahol a vallomások változóak és ellentmondásosak. Ariast 2008-ban vádolták meg barátja, Travis Alexander meggyilkolásával Arizonában, és az ügy jelentős médiavisszhangot kapott. A nyomozás és a kihallgatások során Arias több alkalommal módosította vallomását, ami fokozott figyelmet irányított a viselkedésének értelmezésére. A hatóságok és a közvélemény egyaránt figyelemmel kísérték a nonverbális jelzéseket, így különösen a gesztusokat, az arckifejezéseket és a szemkontaktus alakulását.²⁸⁹ Az ilyen jelenségeket gyakran a vallomások hitelességének értékelésével hozták összefüggésbe. A szakirodalom azonban rámutat arra, hogy a vallomások változása és a nonverbális viselkedés közötti kapcsolat nem tekinthető egyértelműnek. A viselkedésben megfigyelhető eltérések mögött számos tényező állhat, így például a fokozott stressz, a kognitív terhelés vagy az adott helyzethez való alkalmazkodás. Ennek megfelelően a nonverbális jelzések nem alkalmasak arra, hogy önmagukban megbízható következtetéseket alapozzanak meg a közlés igazságtartalmára vonatkozóan. Az ügy végkimenetele – amely Arias elítéléséhez vezetett – elsősorban a bizonyítékok összességén alapult, ugyanakkor az eset jól példázza, hogy a nonverbális viselkedés értelmezése milyen mértékben képes befolyásolni a vallomások megítélését. Ebből következően az ilyen jelzések elemzése csak a kommunikáció teljes kontextusában, valamint a rendelkezésre álló egyéb bizonyítékokkal összhangban tekinthető megalapozottnak.²⁹⁰

Elizabeth Holmes-ügy

Az Elizabeth Holmes-ügy a nonverbális kommunikáció értelmezésének egy sajátos aspektusára, a benyomáskeltés és az önprezentáció szerepére hívja fel a figyelmet. Holmes, a

²⁸⁸ Conti, F. – Selvi, M.: *Il caso Amanda Knox*. Milano, 2012, 45–50. o.

²⁸⁹ Granhag, P. A. – Strömwall, L. A.: *The Detection of Deception in Forensic Contexts*. Cambridge University Press, 2004, 110–115. o.

²⁹⁰ State v. Arias, No. CR2008-031021 (Maricopa County Superior Court, Arizona, 2013), 25–30. o.

Theranos nevű biotechnológiai vállalat alapítója ellen azzal emeltek vádat, hogy félrevezette a befektetőket és a nyilvánosságot a cég technológiájának valós működését illetően. Az ügy 2021-ben került a bíróság elé az Egyesült Államokban. A nyomozás és a tárgyalás során nemcsak a verbális közlések, hanem Holmes kommunikációs stílusa és megjelenése is jelentős figyelmet kapott. A nyilvános szereplések során alkalmazott tudatos önprezentáció – például az öltözködés, a beszédmód és a kontrollált viselkedés – sok esetben a hitelesség és megbízhatóság benyomásának kialakítását szolgálta. A nonverbális kommunikáció ilyen jellegű alkalmazása azonban nem értelmezhető egyértelműen a közlés valóságtartalmának indikátoraként.²⁹¹ A szakirodalom rámutat arra, hogy az önprezentációs stratégiák tudatosan alakíthatók, és gyakran a társadalmi elvárásokhoz, illetve a kommunikációs célokhoz igazodnak. Ennek következtében a megfigyelt viselkedési elemek nem feltétlenül tükrözik az egyén belső állapotát, hanem a kívánt benyomás kialakítását szolgálhatják. Az ügy kimenetele – amely Holmes elítélésével zárult csalás és megtévesztés miatt – elsősorban a dokumentált bizonyítékokon és pénzügyi adatokon alapult. Ugyanakkor az eset jól példázza, hogy a nonverbális kommunikáció – különösen a tudatosan formált viselkedés – milyen szerepet játszhat a hitelesség társadalmi és jogi megítélésében. Mindez arra utal, hogy a nonverbális jelzések értelmezése során különbséget kell tenni a spontán és a stratégiai kommunikációs elemek között.²⁹²

Oscar Pistorius-ügy

Az Oscar Pistorius-ügy a nonverbális kommunikáció egy másik fontos aspektusára, az érzelmi megnyilvánulások értelmezésének problematikájára világít rá. A dél-afrikai paralimpiai sportolót 2013-ban vádolták meg barátnője, Reeva Steenkamp lelövésével. A tárgyalás során Pistorius védekezése szerint tévedésből, betörőnek véelve lőtt. A bírósági eljárás során Pistorius viselkedése jelentős figyelmet kapott, különösen az érzelmi reakciók – például a sírás, a hangremegés és a látható pszichés megterheltség – tekintetében. E jelenségeket a közvélemény és egyes megfigyelők gyakran a vallomás hitelességének megítélésével hozták összefüggésbe. A szakirodalom ugyanakkor hangsúlyozza, hogy az érzelmi megnyilvánulások és a közlés valóságtartalma közötti kapcsolat nem tekinthető egyértelműnek.²⁹³ Az intenzív érzelmi reakciók – beleértve a sírást vagy a stressz látható jeleit – nem szükségszerűen tükrözik az

²⁹¹ Carreyrou, J.: *Bad Blood: Secrets and Lies in a Silicon Valley Startup*. Knopf, 2018, 120–130. o.

²⁹² United States v. Holmes, No. 5:18-cr-00258 (N.D. Cal. 2022), 25–30. o.

²⁹³ Fox, R. L. – Walters, D. T.: The emotional defendant: Effects of courtroom behavior on perceptions. *Journal of Applied Social Psychology*, 2012, 120–125. o.

állítások igazságtartalmát, hanem az adott helyzethez kapcsolódó pszichés állapot kifejeződései lehetnek. Ennek megfelelően az érzelmi nonverbális jelek túlértékelése torzíthatja a bizonyítási folyamatot. Az ügy végkimenetele – amely Pistorius elítéléséhez vezetett – elsősorban a tárgyi bizonyítékokon és a szakértői véleményeken alapult. Az eset ugyanakkor jól szemlélteti, hogy a nonverbális kommunikáció – különösen az érzelmi megnyilvánulások – milyen mértékben befolyásolhatják a közvélemény és potenciálisan az eljárás szereplőinek percepcióját. Ez alátámasztja azt a módszertani követelményt, hogy az érzelmi reakciók értelmezése során fokozott óvatosság szükséges.²⁹⁴

Harold Shipman-ügy

A Harold Shipman-ügy a nonverbális kommunikáció értelmezésének egy további problémájára, az érzelmi reakciók hiányának vagy visszafogottságának értelmezésére hívja fel a figyelmet. Shipman brit háziorvost azzal vádolták, hogy több mint kétszáz betegét meggyilkolta, és az ügy az Egyesült Királyság egyik legsúlyosabb sorozatgyilkossági eseteként vált ismertté. A nyomozás és a kihallgatások során a hatóságok figyelemmel kísérték Shipman viselkedését, amelyet több esetben nyugodtnak, visszafogottnak és érzelmileg kevésbé reakcióképesnek írtak le. Az ilyen jellegű nonverbális megnyilvánulásokat egyes értelmezések a bűncselekmények súlyával való érzelmi disszonanciaként értékelték. A szakirodalom ugyanakkor hangsúlyozza, hogy az érzelmi reakciók hiánya vagy visszafogottsága önmagában nem tekinthető a bűnösség vagy a megtévesztés indikátorának. Az egyének jelentős különbségeket mutathatnak abban, hogy miként fejezik ki érzelmeiket, különösen stresszhelyzetben vagy formális eljárási környezetben. A kontrollált viselkedés lehet személyiségjegyekből fakadó sajátosság, de tudatos önszabályozás eredménye is. Az ügy végkimenetele – amely Shipman elítéléséhez vezetett – döntően tárgyi bizonyítékokon és szakértői vizsgálatokon alapult.²⁹⁵ Az eset azonban jól szemlélteti, hogy a nonverbális kommunikáció értelmezése során nemcsak a túlzott érzelmi reakciók, hanem azok hiánya is félrevezető következtetésekhez vezethet, amennyiben azoknak egyértelmű jelentést tulajdonítanak. Ez alátámasztja azt a módszertani követelményt, hogy a viselkedési jelek értelmezése során kerülni kell az általánosító és determinisztikus megközelítéseket.²⁹⁶

Chris Watts-ügy

²⁹⁴ S v Pistorius (96/2014) [2015] ZASCA 204, 25–30. o.

²⁹⁵ Smith, J.: *The Shipman Inquiry: Fifth Report*. London, 2004, 50–55. o.

²⁹⁶ R v Shipman [2000] 2 Cr App R 417, 25–30. o.

A Chris Watts-ügy a nonverbális kommunikáció kriminalisztikai értelmezésének egyik legismertebb példája, amely különösen jól szemlélteti a viselkedési jelek utólagos értelmezésének problémáit. Az Egyesült Államokban 2018-ban történt esetben Chris Watts felesége és két gyermeke eltűnését jelentette, majd később beismerte, hogy ő követte el a gyilkosságokat. Az ügy kezdeti szakaszában Watts több nyilvános megszólalásban és interjúban is részt vett, amelyek során a közvélemény és a média kiemelt figyelmet fordított nonverbális viselkedésére. Az arc kifejezések, a testtartás, valamint a vokális jelzések – például a beszédtempó és a hangszín – elemzése számos esetben a hitelesség megítélésének alapjául szolgált. Az ilyen jellegű értelmezések azonban jelentős mértékben utólagos konstrukcióként jelennek meg. A szakirodalom rámutat arra, hogy amikor egy személy bűnössége ismertté válik, a korábban megfigyelt viselkedési elemeket hajlamosak vagyunk visszamenőlegesen „gyanúsnak” értelmezni. Ez a jelenség – amely a visszatekintési torzítással hozható összefüggésbe – torzíthatja a nonverbális jelzések objektív értékelését.²⁹⁷ Az ügy jól példázza, hogy a nonverbális kommunikáció értelmezése nem függetleníthető az értelmező előzetes tudásától és elvárásaitól. A viselkedési jelek jelentése nem rögzített, hanem az értelmezési kerettől függően változhat. Ennek megfelelően a nonverbális jelzések csak a kommunikáció teljes kontextusában, valamint az egyéb bizonyítékokkal összhangban értékelhetők megalapozott módon.²⁹⁸

A bemutatott esetek jól szemléltetik, hogy a nonverbális kommunikáció a kriminalisztikai gyakorlatban nem önálló bizonyító erővel rendelkező tényezőként, hanem a kommunikáció komplex rendszerének részeként jelenik meg. Az egyes ügyek rámutatnak arra, hogy a viselkedési jelzések értelmezése jelentős mértékben függ a kontextustól, az értelmező előfeltevéseitől, valamint az adott helyzet pszichológiai sajátosságaitól. A nonverbális kommunikáció tehát nem tekinthető olyan eszköznek, amely közvetlen és egyértelmű információt szolgáltat a közlés valóságtartalmáról, hanem olyan kiegészítő jelenséggé válhat, amelynek jelentése csak más tényezőkkel összefüggésben ragadható meg.

Az esetpéldák egyúttal azt is alátámasztják, hogy a nonverbális jelek túlértékelése – akár a megtévesztés feltételezett jeleként, akár az érzelmi állapot közvetlen indikátoraként – módszertanilag megalapozatlan következtetésekhez vezethet. A különböző viselkedési mintázatok – legyen szó fokozott érzelmi reakciókról, azok hiányáról vagy tudatos önprezentációról – önmagukban nem alkalmasak a közlés valóságtartalmának megítélésére. Az

²⁹⁷ Roese, N. J. – Vohs, K. D.: Hindsight bias. *Perspectives on Psychological Science*, 2012, 411–426.

o

²⁹⁸ *People v. Watts*, No. 2018CR2003 (Weld County District Court, Colorado, 2018), 25–30. o.

ilyen jellegű leegyszerűsítő értelmezések különösen veszélyesek lehetnek a büntetőeljárásban, ahol a bizonyítás eredménye közvetlen hatással van az eljárás alanyainak jogaira és kötelezettségeire.

A bemutatott esetek továbbá arra is rámutatnak, hogy a nonverbális kommunikáció értelmezése nem függetleníthető a megfigyelő kognitív folyamataitól. A megerősítési torzítás, valamint a visszatekintési torzítás egyaránt hozzájárulhat ahhoz, hogy a viselkedési jelzések jelentése utólagosan, a már ismert információk fényében kerül meghatározásra. Ennek következtében a nonverbális kommunikáció értelmezése könnyen a meglévő hipotézisek igazolásának eszközévé válhat, ami torzíthatja a bizonyítékok objektív értékelését.

A bizonyításelméleti szempontokat figyelembe véve megállapítható, hogy a nonverbális kommunikáció nem illeszthető be a klasszikus bizonyítási eszközök körébe, ugyanakkor a bizonyítékok értékelésének folyamatában implicit módon jelen van. Ez a sajátos helyzet indokolja, hogy a nonverbális jelzések értelmezése során fokozott hangsúlyt kapjon a kritikai szemlélet, valamint az objektív bizonyítékok elsődlegességének elve.

Mindezek alapján megállapítható, hogy a nonverbális kommunikáció kriminalisztikai értelmezése csak a kommunikáció teljes kontextusában, valamint az egyéb bizonyítékokkal összhangban végezhető el megalapozott módon. Az esetek tanulsága összhangban áll a fejezet korábbi megállapításaival, amelyek szerint a nonverbális jelzések nem determinisztikus módon értelmezhetők, hanem kizárólag kritikai és reflexív megközelítés mellett vonhatók be a bizonyítékok értékelésének folyamatába. A modern megközelítés így nem a viselkedési jelek egyértelmű jelentésének meghatározására törekszik, hanem azok valószínűségi és kontextuális értelmezésére, amely figyelembe veszi a kommunikáció komplex és többszintű természetét.

A nonverbális kommunikáció jelentősége a büntető mediáció kontextusában sajátos módon jelenik meg, mivel az ilyen eljárásokban a kommunikáció elsődleges célja nem a bizonyítás, hanem a felek közötti megértés és konfliktusfeloldás elősegítése. A mediációs folyamat során a nonverbális jelzések – például a testtartás, a mimika vagy a vokális megnyilvánulások – hozzájárulhatnak a résztvevők érzelmi állapotának és kommunikációs attitűdjének feltérképezéséhez, ugyanakkor értelmezésük itt sem tekinthető egyértelműnek vagy determinisztikusnak. Különbség azonban, hogy a mediációban a nonverbális kommunikáció nem a hitelesség vagy igazságtartalom megítélésének eszköze, hanem a kapcsolatépítés és az empátia kialakításának támogató eleme lehet. Ennek megfelelően a mediátor szerepe nem a viselkedési jelek „értékelése”, hanem azok érzékeny és reflexív észlelése, amely elősegítheti a felek közötti párbeszéd mélyülését. Mindez azt mutatja, hogy a nonverbális kommunikáció jelentősége nem kizárólag a kriminalisztikai bizonyítás keretében értelmezhető, hanem a

büntető igazságszolgáltatás alternatív formáiban is releváns, eltérő funkcióval és hangsúlyokkal. Ez a funkcionális különbség tovább erősíti annak szükségességét, hogy a nonverbális kommunikáció értelmezése minden eljárási kontextusban a célokhoz igazodó, differenciált megközelítésben történjen.²⁹⁹

IX. A nonverbális kommunikáció kriminalisztikai alkalmazásának korlátai

A nonverbális kommunikáció értelmezése számos korláttal terhelt, amelyek figyelmen kívül hagyása torzíthatja a bizonyítékok értékelését. E korlátok különösen jelentősek a büntetőeljárás kontextusában, ahol a viselkedési jelzések értelmezése közvetetten befolyásolhatja a döntéshozatali folyamatot. Egyrészt jelentős szerepet játszanak a kulturális különbségek: ugyanazon gesztus vagy tekintet egyes kultúrákban eltérő jelentéssel bírhat. Másrészt az egyéni sajátosságok – például személyiségjegyek, kommunikációs stílus vagy pszichés állapot – is befolyásolják a viselkedést, ami tovább csökkenti az általánosítható értelmezések lehetőségét.³⁰⁰ Külön figyelmet érdemel a stressz és trauma hatása. A büntetőeljárásban részt vevő személyek – különösen sértettek vagy tanúk – gyakran fokozott érzelmi terhelés alatt állnak, ami olyan viselkedési reakciókat válthat ki, amelyek könnyen félreértelmezhetők. A stresszhelyzetben megjelenő nonverbális jelek – például a szemkontaktus kerülése, a beszéd akadozása vagy a fokozott mozgás – nem tekinthetők a megtévesztés megbízható indikátorainak, hanem az adott helyzetre adott pszichés reakcióként értelmezendők.³⁰¹ Továbbá számolni kell azzal is, hogy a nonverbális jelzések bizonyos mértékig tudatosan manipulálhatók. Bár a teljes kontroll ritkán valósul meg, a viselkedés egyes elemei szándékosan alakíthatók, különösen olyan helyzetekben, ahol a kommunikáció stratégiai célokat szolgál. Ez a kettősség – az automatikus és a kontrollált reakciók egyidejű jelenléte – tovább növeli az értelmezési bizonytalanságot.³⁰² A korlátok körében említést érdemel továbbá a megfigyelő szerepe is. A viselkedési jelek értelmezése nem függetleníthető az értelmező előfeltevéseitől, tapasztalataitól és kognitív torzításaitól. A megerősítési torzítás vagy a visszatekintési torzítás következtében a nonverbális jelzések könnyen a meglévő hipotézisek alátámasztásának

²⁹⁹ 2006 évi CXXIII. törvény a büntető ügyekben alkalmazható közvetítői tevékenységről, 25–30. o., Liebmann, M.: *Mediation in Context*. Jessica Kingsley Publishers, 2000, 60–65. o

³⁰⁰ Matsumoto, D. – Hwang, H. S.: *Nonverbal Communication: Science and Applications*. Sage, 2013, 6–10. o.

³⁰¹ DePaulo, B. M. – Lindsay, J. J. – Malone, B. E. et al.: Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 2003, 74–78. o.

³⁰² Ekman, P.: *Emotions Revealed*. 2nd ed., New York, 2007, 15–20. o.

eszközévé válhatnak, ami torzíthatja a bizonyítékok objektív értékelését.³⁰³ Mindezek alapján megállapítható, hogy a nonverbális kommunikáció kriminalisztikai alkalmazása csak jelentős módszertani korlátok mellett értelmezhető. A viselkedési jelzések értékelése nem tekinthető önálló bizonyítási eszköznek, hanem kizárólag a bizonyítékok összességének keretében, kritikai és kontextusérzékeny megközelítés mellett végezhető el megalapozott módon.

IX.1. A mimika és mikrokifejezések szerepe és korlátai

A nonverbális kommunikáció egyik leggyakrabban vizsgált területe a mimika, különösen az arckifejezések és az ún. mikrokifejezések elemzése. Az arckifejezések az érzelmek egyik legközvetlenebb megnyilvánulásának tekinthetők, ugyanakkor kriminalisztikai alkalmazásuk során különös óvatosság szükséges.³⁰⁴ A szakirodalomban gyakran hivatkozott álláspont szerint bizonyos alapérzelmek – mint az öröm, félelem, harag vagy meglepetés – univerzális arckifejezésekkel társulnak. Ugyanakkor e megközelítés kriminalisztikai kontextusban korlátozottan alkalmazható, mivel az érzelmi állapot és a vallomás tartalma közötti kapcsolat nem determinisztikus, és az érzelmek kifejezése jelentős egyéni és kulturális variabilitást mutathat.³⁰⁵ A mikrokifejezések – rövid ideig tartó, nehezen kontrollálható arcreakciók – vizsgálata különösen nagy figyelmet kapott a megtévesztés felismerésének kutatásában. Mindazonáltal a jelenlegi tudományos álláspont szerint ezek felismerése magas szintű szakértelmet igényel, és még megfelelő képzettség mellett sem biztosít megbízható alapot a hazugság megállapítására.³⁰⁶

További problémát jelent, hogy a mikrokifejezések észlelése és értelmezése jelentős mértékben szubjektív folyamat, amelyet a megfigyelő tapasztalata és előfeltevései is befolyásolhatnak. Ennek következtében az ilyen jelzések értékelése könnyen torzulhat, különösen olyan helyzetekben, ahol a megfigyelő már rendelkezik előzetes hipotézissel az adott személy viselkedésére vonatkozóan.³⁰⁷ Ebből következően a mimikai jelek értelmezése során kerülni kell az olyan leegyszerűsítő megközelítéseket, amelyek egy-egy arckifejezést közvetlenül konkrét jelentéssel azonosítanak. A kriminalisztikai gyakorlatban a mimika nem

³⁰³ Nickerson, R. S.: Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises. *Review of General Psychology*, 1998, 175–178. o

³⁰⁴ Ekman, P.: *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. 2nd ed., New York, 2007, 25–30. o.

³⁰⁵ Matsumoto, D. – Hwang, H. S.: *Nonverbal Communication: Science and Applications*. Sage, 2013, 30–35. o.

³⁰⁶ Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. 2nd ed., Wiley, 2008, 100–105. o.

³⁰⁷ DePaulo, B. M. – Lindsay, J. J. – Malone, B. E. et al.: Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 2003, 74–78. o

tekinthető önálló bizonyítási eszköznek, hanem kizárólag a kommunikáció teljes kontextusának részeként értelmezhető.

IX.2. A tekintetkommunikáció értelmezése

A tekintet és a szemmozgások a nonverbális kommunikáció kiemelten fontos elemei, amelyek a figyelem, az érdeklődés és a kommunikációs szándék jelzőiként értelmezhetők. A szemkontaktus szabályozása a társas interakciók alapvető komponense, amely hozzájárul a kommunikáció ritmusának és dinamikájának alakításához.³⁰⁸

A kriminalisztikai gyakorlatban gyakran felmerül az a feltételezés, hogy a szemkontaktus kerülése a megtévesztés jele lehet. A kutatások azonban nem támasztják alá egyértelműen ezt az összefüggést. A szemkontaktus mennyisége és minősége számos tényezőtől függ, beleértve a kulturális normákat, az egyéni személyiségjegyeket, valamint a kommunikációs helyzet jellegét.³⁰⁹ Külön figyelmet érdemel, hogy a szemkontaktus alakulását a stressz és a kognitív terhelés is jelentős mértékben befolyásolja. A fokozott mentális igénybevétel – például egy komplex kérdés megválaszolása során – önmagában is vezethet a tekintet elfordításához, amely így nem tekinthető a megtévesztés specifikus indikátorának.³¹⁰ Egyes esetekben a fokozott szemkontaktus éppen ellenkezőleg, tudatos kontrollra vagy kompenzációs viselkedésre utalhat. Az egyén ilyenkor szándékosan próbálja fenntartani a szemkontaktust annak érdekében, hogy hitelesebbnek tűnjön, ami tovább nehezíti a viselkedési jelek egyértelmű értelmezését.³¹¹ Mindezek alapján megállapítható, hogy a tekintetkommunikáció nem értelmezhető önmagában, hanem kizárólag a viselkedés egyéb elemeivel, valamint a kommunikációs kontextussal együtt vizsgálható. A kriminalisztikai gyakorlatban ezért a szemmozgások és a tekintet alakulása nem tekinthető önálló bizonyítási eszköznek, hanem csupán kiegészítő információként értékelhető.

IX.3. Gesztusok és testtartás: a „testbeszéd” kritikája

A köznyelvben elterjedt „testbeszéd” fogalma gyakran olyan leegyszerűsített jelentéstársításokat hordoz, amelyek tudományos szempontból nem megalapozottak. Az olyan állítások, mint például „a karba tett kéz védekezést jelent” vagy „a lábmozgás idegességre utal”, kriminalisztikai kontextusban nem alkalmazhatók általános érvennyel, mivel figyelmen kívül

³⁰⁸ Argyle, M. – Cook, M.: *Gaze and Mutual Gaze*. Cambridge University Press, 1976, 25–30. o

³⁰⁹ Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. 2nd ed., Wiley, 2008, 40–45. o

³¹⁰ DePaulo, B. M. – Lindsay, J. J. – Malone, B. E. et al.: Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 2003, 74–78. o

³¹¹ Knapp, M. L. – Hall, J. A. – Horgan, T. G.: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 2013, 250–255. o

hagyják a viselkedés kontextuális és egyéni meghatározottságát.³¹² A gesztusok és testtartások értelmezése során figyelembe kell venni az egyéni szokásokat, a szituációs tényezőket, valamint a kommunikáció dinamikáját. Egy adott viselkedési forma jelentése csak az adott személyre és helyzetre vonatkozóan értelmezhető, és nem tekinthető univerzálisan érvényes jelzésnek.³¹³ Külön figyelmet érdemel, hogy a testtartás és a gesztusok alakulását számos tényező befolyásolja, így például a fizikai komfortérzet, a környezeti feltételek vagy a szociális helyzet. Ezek a tényezők gyakran függetlenek az egyén belső érzelmi vagy kognitív állapotától, ami tovább nehezíti a viselkedési jelek egyértelmű értelmezését.³¹⁴ A szakirodalom ezért hangsúlyozza, hogy a testbeszéd nem „kódolt nyelv”, amely egyértelműen megfeleltethető lenne konkrét jelentéseknek, hanem egy komplex viselkedési rendszer, amelynek értelmezése probabilisztikus jellegű. Ez azt jelenti, hogy a megfigyelt viselkedési mintázatok legfeljebb valószínűségi alapon értékelhetők, és nem alkalmasak determinisztikus következtetések levonására.³¹⁵ Kimondhatjuk, hogy a gesztusok és testtartások kriminalisztikai értelmezése során különösen indokolt a leegyszerűsítő, sztereotip megközelítések elutasítása. A viselkedési jelek értékelése csak a kommunikáció teljes kontextusának figyelembevételével, valamint az egyéb bizonyítékokkal összhangban tekinthető megalapozottnak.

IX.4. A vokális jelzések szerepe

A nonverbális kommunikáció részét képezik a vokális sajátosságok is, mint például a hangszín, a beszédtempó, a hangerő, valamint a beszéd ritmusa és folyamatossága. E jelzések a kommunikáció paraverbális dimenziójához tartoznak, és jelentős szerepet játszanak az érzelmi állapot, valamint a kommunikációs attitűd kifejezésében.³¹⁶ A vokális jelzések körében külön figyelmet érdemelnek a beszéd prosódiai jellemzői, így például a hangsúlyozás, az intonáció és a ritmus. Ezek a tényezők befolyásolják az üzenet értelmezését, és hozzájárulnak ahhoz, hogy a közlés milyen érzelmi vagy pragmatikai jelentéssel bír a befogadó számára.³¹⁷ A beszédben megjelenő diszfluenciák – mint az elakadások, ismétlések, töltelékszavak használata

³¹² Knapp, M. L. – Hall, J. A. – Horgan, T. G.: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 2013, 15–20. o

³¹³ Burgoon, J. K. – Guerrero, L. K. – Floyd, K.: *Nonverbal Communication*. Routledge, 2016, 85–90. o

³¹⁴ Matsumoto, D. – Hwang, H. S.: *Nonverbal Communication: Science and Applications*. Sage, 2013, 50–55. o

³¹⁵ Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. 2nd ed., Wiley, 2008, 90–95. o

³¹⁶ Knapp, M. L. – Hall, J. A. – Horgan, T. G.: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 2013, 300–305. o

³¹⁷ Scherer, K. R.: Vocal communication of emotion: A review of research paradigms. *Speech Communication*, 2003, 227–230. o

vagy a szünetek gyakorisága – gyakran a fokozott kognitív terhelés vagy bizonytalanság jelei lehetnek. Ugyanakkor ezek a jelenségek nem tekinthetők a megtévesztés megbízható indikátorainak, mivel hasonló mintázatok őszinte közlések során is megfigyelhetők, különösen komplex vagy érzelmileg terhelt helyzetekben.³¹⁸ A vokális jelzések értelmezését tovább nehezíti, hogy azok jelentős mértékben függnnek a beszédhelyzettől és a kommunikációs kontextustól. A formális eljárási környezet, a kihallgatási szituáció vagy a nyilvános megszólalás mind olyan tényezők, amelyek befolyásolhatják a beszéd szerkezetét és hangzását. Ennek következtében ugyanazon vokális jelenség eltérő jelentéssel bírhat különböző helyzetekben.³¹⁹ Mindezek alapján megállapítható, hogy a vokális jelzések a nonverbális kommunikáció fontos, de korlátozottan értelmezhető elemei. Kriminálisztikai alkalmazásuk során különös körültekintés szükséges, mivel jelentésük nem egyértelmű, hanem több tényező együttes hatásaként alakul ki.

IX.5. Baseline, stressz és a viselkedés torzulása

A nonverbális kommunikáció kriminálisztikai értelmezésének egyik kulcseleme az ún. baseline, vagyis az adott személy normál viselkedési mintázatának meghatározása. A viselkedési jelek értelmezése csak akkor tekinthető megalapozottnak, ha rendelkezésre áll olyan viszonyítási pont, amelyhez az adott reakciók eltérései mérhetők.³²⁰ A baseline hiánya jelentősen növeli a téves következtetések kockázatát, mivel nem áll rendelkezésre megfelelő referencia a viselkedés változásainak értékeléséhez. A kihallgatások során ezért különösen fontos a kommunikáció kezdeti szakaszának megfigyelése, amely során az eljáró személy képet alkothat a kihallgatott alapviselkedéséről. Az ebben a szakaszban megfigyelt mintázatok szolgálhatnak kiindulópontként a későbbi viselkedési eltérések értelmezéséhez.³²¹ A viselkedésben bekövetkező eltérések azonban csak ezen alapállapothoz viszonyítva értelmezhetők, és önmagukban nem tekinthetők egyértelmű indikátoroknak. A baseline meghatározása ráadásul nem statikus, hanem dinamikus folyamat, amely a kommunikáció során folyamatosan módosulhat. Az egyén viselkedése különböző témák, érzelmi állapotok és interakciós helyzetek függvényében változik, így egyetlen „alapállapot” meghatározása

³¹⁸ DePaulo, B. M. – Lindsay, J. J. – Malone, B. E. et al.: Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 2003, 74–78. o

³¹⁹ Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. 2nd ed., Wiley, 2008, 120–125. o

³²⁰ Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. 2nd ed., Wiley, 2008, 85–90. o

³²¹ Kassin, S. M.: *The Psychology of Interrogations and Confessions*. Wiley, 2004, 60–65. o

gyakran nem elegendő.³²² Ebből következően a baseline alkalmazása során szükséges több helyzetben és több időpontban megfigyelni a viselkedést, valamint figyelembe venni a kommunikáció kontextusát is. A viselkedési eltérések értelmezése csak akkor tekinthető megalapozottnak, ha azok több jelzés együttes megjelenéseként és nem izolált jelenségeként kerülnek értékelésre.³²³

A kriminalisztikai helyzetek egyik legfontosabb torzító tényezője a stressz. A kihallgatási környezet önmagában is jelentős pszichés terhelést jelent, amely hatással van a viselkedésre. A stresszreakciók – mint például a fokozott mozgás, a beszéd akadozása vagy a szemkontaktus változása – nem tekinthetők a megtévesztés specifikus jeleinek, hanem általános pszichofiziológiai reakcióként értelmezendők.³²⁴ Különösen fontos ez sértettek vagy traumatizált személyek esetében, akiknél a viselkedés jelentősen eltérhet a megszokott mintázatoktól. A trauma hatására a kommunikáció fragmentáltabbá válhat, az érzelmi reakciók szélsőséesebbek lehetnek, vagy éppen ellenkezőleg, visszafogottabb megnyilvánulás figyelhető meg. Az ilyen eltérések téves értelmezése súlyos következményekkel járhat a bizonyítási eljárás során.³²⁵ Tulajdonképpen a baseline és a stressz hatásainak figyelembevétele elengedhetetlen a nonverbális kommunikáció megalapozott kriminalisztikai értelmezéséhez. A viselkedési jelek csak dinamikus, kontextusérzékeny és több tényezőt integráló megközelítésben értékelhetők, amely képes kezelni a viselkedés természetéből fakadó variabilitást.

IX.6. A nonverbális kommunikáció és a bizonyításelmélet kapcsolata

A büntetőeljárás bizonyítási rendszerében a nonverbális kommunikáció nem jelenik meg önálló bizonyítási eszközként, hanem legfeljebb olyan körülményként értelmezhető, amely a bizonyítékok értékelését kísérő jelenségeként befolyásolhatja. Ebből következően a nonverbális jelzések önmagukban nem alapozhatnak meg döntést, hanem kizárólag más bizonyítékokkal összefüggésben értékelhetők.³²⁶ A nonverbális jelzések túlzott figyelembevétele torzíthatja a bizonyítás objektivitását, és növelheti a téves következtetések, illetve ítéletek kockázatát. Ennek oka, hogy a viselkedési jelek értelmezése jelentős mértékben szubjektív, és könnyen

³²² Granhag, P. A. – Strömwall, L. A.: *The Detection of Deception in Forensic Contexts*. Cambridge University Press, 2004, 30–35. o

³²³ DePaulo, B. M. – Lindsay, J. J. – Malone, B. E. et al.: Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 2003, 74–78. o

³²⁴ Ekman, P.: *Emotions Revealed*. 2nd ed., New York, 2007, 50–55. o

³²⁵ Matsumoto, D. – Hwang, H. S.: *Nonverbal Communication: Science and Applications*. Sage, 2013, 70–75. o

³²⁶ 2017 évi XC. törvény a büntetőeljárásról, 167–170. §, 25–30. o

befolyásolható az értelmező előfeltevései, tapasztalatai vagy kognitív torzításai által.³²⁷ A büntetőeljárásban a bizonyítás értékelése a szabad bizonyítás elvére épül, amely a bíróság számára széles mérlegelési szabadságot biztosít. Ez a szabadság azonban nem korlátlan, mivel a bizonyítási tevékenységnek összhangban kell állnia a logika, a tapasztalat és a tudomány eredményeivel.³²⁸ E követelmény különösen indokoltá teszi a nonverbális kommunikációval kapcsolatos megállapítások kritikai vizsgálatát. A nonverbális kommunikáció ebben a keretben sajátos helyet foglal el: nem minősül önálló bizonyítási eszköznek, ugyanakkor a személyi bizonyítékok – különösen a tanúvallomások és terhelti nyilatkozatok – értékelésének kísérőjelenségeként szükségszerűen jelen van. A bíró a vallomások értékelése során elkerülhetetlenül észleli a tanú viselkedését, azonban e megfigyelések csak akkor tekinthetők relevánsnak, ha azok nem vezetnek önkényes vagy előítéletes következtetésekhez.³²⁹ A „hitelesség” megítélése a gyakorlatban gyakran összekapcsolódik a viselkedés értékelésével, ugyanakkor a modern bizonyításelmélet hangsúlyozza, hogy a meggyőző fellépés nem azonos a közlés valóság tartalmával. A magabiztos vagy következetes kommunikáció nem szükségszerűen jelenti azt, hogy a közlés igaz, míg a bizonytalan vagy érzelmileg terhelt előadásmód nem utal szükségszerűen annak ellenkezőjére.³³⁰

Megállapítható, hogy a nonverbális kommunikáció a bizonyítási rendszerben csak korlátozott szerepet tölthet be. Értelmezése kizárólag kritikai, kontextusérzékeny és több tényezőt integráló megközelítés mellett tekinthető megalapozottnak, amely figyelembe veszi a viselkedés természetéből fakadó bizonytalanságot és variabilitást.

IX.7. Szakértői alkalmazás és határai

A szakértői vélemények alkalmazása során különösen fontos a tudományos megalapozottság és a módszertani transzparencia biztosítása. A büntetőeljárásban a szakértői bizonyítás csak akkor tekinthető elfogadhatónak, ha az alkalmazott módszerek megfelelnek a tudományos validitás és megbízhatóság követelményeinek.³³¹ A nonverbális kommunikáció szakértői elemzése egyes jogrendszerekben megjelent, különösen olyan ügyekben, ahol a kommunikáció részletes vizsgálata indokoltnak tűnik. Ugyanakkor e terület elfogadottsága korlátozott, mivel a módszertani megbízhatóság, az objektivitás és a reprodukálhatóság kérdése továbbra is

³²⁷ Nickerson, R. S.: Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises. *Review of General Psychology*, 1998, 175–178. o

³²⁸ Tremmel Flórián: *Bizonyításelmélet a büntetőeljárásban*. Pécs, 2006, 45–50. o

³²⁹ Kassin, S. M.: *The Psychology of Interrogations and Confessions*. Wiley, 2004, 30–35. o

³³⁰ Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. 2nd ed., Wiley, 2008, 140–145. o

³³¹ Vrij, A.: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. 2nd ed., Wiley, 2008, 220–225. o

vitatott.³³² A szakértői bizonyítás alkalmazásának egyik alapvető feltétele, hogy az alkalmazott módszer tudományosan validált legyen, valamint alkalmas legyen az eredmények ellenőrizhetőségére. A nonverbális kommunikáció értelmezése azonban számos esetben nem felel meg e kritériumoknak, különösen akkor, ha az elemzés egyedi megfigyeléseken vagy szubjektív benyomásokon alapul.³³³ Külön problémát jelent, hogy a nonverbális jelzések értelmezése gyakran nem standardizált eljárásokon, hanem implicit szakértői tapasztalaton alapul, ami megnehezíti az eredmények objektív ellenőrzését. Ennek következtében fennáll annak a veszélye, hogy a szakértői vélemény nem tudományos bizonyítékként, hanem értelmezési keretként jelenik meg az eljárásban.³³⁴ Ebből következően a nonverbális kommunikáció szakértői alkalmazása során különös jelentősége van a módszertani transzparenciának, valamint annak, hogy a szakértő egyértelműen elhatárolja a tudományosan alátámasztott megállapításokat a feltételezésektől. A szakértő feladata nem a viselkedési jelek egyértelmű jelentésének meghatározása, hanem azok korlátainak és bizonytalanságának bemutatása is.⁵

A nonverbális kommunikáció szakértői alkalmazása csak szűk körben és jelentős módszertani korlátok mellett tekinthető megalapozottnak. Az ilyen típusú bizonyítás csak akkor illeszthető be a büntetőeljárás rendszerébe, ha megfelel a tudományosság, az ellenőrizhetőség és a kritikai értékelhetőség követelményeinek.

IX.8. A nonverbális kommunikáció téves értelmezésének és alkalmazásának kockázatai

A nonverbális kommunikáció kriminalisztikai alkalmazásának egyik legjelentősebb veszélye a téves következtetések levonása. A viselkedés túlértelmezése vagy determinisztikus megközelítése könnyen vezethet olyan helyzethez, amelyben a megfigyelő a nonverbális jelek alapján olyan jelentést tulajdonít a viselkedésnek, amely nem áll összhangban a valósággal.³³⁵

Különösen problematikus az a gyakorlat, amikor a stresszreakciókat a megtévesztés jeleként értelmezik. A kihallgatási helyzetből fakadó pszichés terhelés miatt azonban a stresszreakciók általános jelenségnek tekinthetők, és nem alkalmasak a hazugság megbízható indikálására. A stressz és a megtévesztés közötti kapcsolat hiánya a szakirodalomban széles körben

³³² National Research Council: *The Polygraph and Lie Detection*. Washington, 2003, 85–90. o

³³³ Kassin, S. M. – Drizin, S. A. et al.: Police-induced confessions. *Law and Human Behavior*, 2010, 15–20. o

³³⁴ Saks, M. J. – Koehler, J. J.: The coming paradigm shift in forensic identification science. *Science*, 2005, 892–895. o

³³⁵ Knapp, M. L. – Hall, J. A. – Horgan, T. G.: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 2013, 10–15. o

alátámasztott.³³⁶ A téves értelmezés kockázata tovább növekszik akkor, ha a megfigyelő előzetes feltevésekkel rendelkezik az adott személlyel kapcsolatban. Ilyen esetekben a nonverbális jelzések könnyen a meglévő hipotézis megerősítésének eszközévé válhatnak, ami a megerősítési torzítás jelenségével hozható összefüggésbe. Ennek következtében a viselkedési jelek nem objektív információforrásként, hanem szelektíven értelmezett jelenséggé jelennek meg.³³⁷ A nonverbális kommunikáció túlértékelése a büntetőeljárásban nem csupán módszertani, hanem jogi kockázatokat is hordoz. Amennyiben a döntéshozó a viselkedési elemeket túlzott jelentőséggel ruházza fel, fennáll annak a veszélye, hogy a bizonyítás során olyan tényezők kerülnek előtérbe, amelyek nem állnak közvetlen kapcsolatban a bizonyítandó tényekkel.³³⁸

Ez különösen problémás lehet olyan esetekben, ahol a személyi bizonyítékok kiemelt szerepet játszanak, és a döntés jelentős részben a vallomások értékelésén alapul. A nonverbális jelzések túlzott figyelembevételé torzíthatja a bizonyítási folyamatot, és növelheti a téves ítéletek kockázatát. E kockázat különösen hangsúlyos a sérülékeny helyzetben lévő személyek – például sértettek vagy traumatizált tanúk – esetében, akiknek viselkedése eltérhet a hétköznapi kommunikációs mintázatoktól.³³⁹ A nonverbális kommunikáció kriminalisztikai alkalmazása során kiemelt jelentősége van a kritikai és reflexív megközelítésnek. A viselkedési jelek értelmezése csak akkor tekinthető megalapozottnak, ha az nem vezet túláltalánosításhoz, és nem helyettesíti az objektív bizonyítási eszközöket.

IX.9. Következtetések a nonverbális kommunikáció kriminalisztikai értelmezéséhez

A nonverbális kommunikáció kriminalisztikai jelentősége abban ragadható meg, hogy hozzájárul a kommunikáció komplexebb, többdimenziós értelmezéséhez, különösen olyan helyzetekben, ahol a bizonyítás döntően személyi bizonyítási eszközökre épül. A tanúvallomások és terhelti nyilatkozatok értékelése során az eljáró személy szükségszerűen észleli a kommunikáció nem verbális elemeit is, így azok – akár tudatosan, akár implicit módon – befolyásolhatják a bizonyítékok mérlegelését. Ugyanakkor a nonverbális kommunikáció kriminalisztikai alkalmazása nem tekinthető egyértelműen megbízható vagy determinisztikus eszköznek. A fejezetben bemutatott elemzések rámutattak arra, hogy a viselkedési jelzések

³³⁶ DePaulo, B. M. – Lindsay, J. J. – Malone, B. E. et al.: Cues to deception. *Psychological Bulletin*, 2003, 74–78. o

³³⁷ Nickerson, R. S.: Confirmation bias: A ubiquitous phenomenon in many guises. *Review of General Psychology*, 1998, 175–178. o

³³⁸ Tremmel Flórián: *Bizonyításelmélet a büntetőeljárásban*. Pécs, 2006, 60–65. o

³³⁹ Matsumoto, D. – Hwang, H. S.: *Nonverbal Communication: Science and Applications*. Sage, 2013, 70–75. o

értelmezése jelentős mértékben kontextusfüggő, és erősen befolyásolt az egyéni sajátosságok, a kulturális háttér, valamint az adott kommunikációs helyzet által. Ennek megfelelően a nonverbális jelek nem alkalmasak arra, hogy önállóan megalapozzák a közlés valóságtartalmára vonatkozó következtetéseket. A kriminalisztikai gyakorlatban különösen fontos felismerni, hogy a nonverbális viselkedés elsődlegesen nem a „hazugság” vagy „igazmondás” indikátora, hanem az egyén aktuális pszichés állapotának, érzelmi reakcióinak és kognitív terhelésének megnyilvánulása. A stressz, a szorongás vagy a bizonytalanság jelei – amelyek gyakran jelen vannak kihallgatási helyzetben – nem tekinthetők a megtévesztés specifikus jeleinek, mivel hasonló reakciók teljes mértékben őszinte személyeknél is megfigyelhetők.

A kihallgatási dinamika sajátosságai tovább erősítik e korlátokat. A hatalmi aszimmetria, a formalizált eljárási környezet, valamint a kérdezési technikák mind olyan tényezők, amelyek befolyásolják a viselkedést, és ezáltal torzíthatják a nonverbális jelzések értelmezését. Ezzel összefüggésben különös jelentősége van a megfigyelői torzításoknak – így különösen a megerősítési torzításnak –, amely a viselkedési jelek szelektív értelmezéséhez vezethet.

A fejezet rámutatott arra is, hogy a nonverbális kommunikáció értelmezése csak akkor tekinthető módszertanilag megalapozottnak, ha az nem izolált jelenségekhez, hanem viselkedési mintázatokhoz és azok kontextusához kapcsolódik. A „cluster” szemlélet, valamint az egyéni baseline figyelembevétele elengedhetetlen annak érdekében, hogy az értelmezés ne váljon leegyszerűsítővé vagy önkényessé.

A bizonyításelméleti megközelítés szempontjából a nonverbális kommunikáció sajátos helyet foglal el: nem minősül önálló bizonyítási eszköznek, ugyanakkor a bizonyítékok értékelésének folyamatában jelen van mint kiegészítő információforrás. A szabad bizonyítás elvéből következően a bíróság a bizonyítékokat összességükben értékeli, azonban a nonverbális jelzések önmagukban nem alapozhatnak meg döntést, és nem helyettesíthetik az objektív bizonyítékokat. Különösen fontos e körben annak hangsúlyozása, hogy a „meggyőző” viselkedés nem azonos a közlés valóságtartalmával. A nonverbális kommunikáció szakértői alkalmazása további kérdéseket vet fel. Bár egyes esetekben felmerülhet az ilyen jellegű elemzések bevonása, módszertani megbízhatóságuk és tudományos validáltságuk korlátozott, ami indokolttá teszi az ilyen bizonyítási eszközökkel szembeni fokozott óvatosságot.

Összességében megállapítható, hogy a nonverbális kommunikáció kriminalisztikai jelentősége nem a viselkedési jelek egyértelmű „jelentésének” meghatározásában, hanem azok kontextuális és valószínűségi értelmezésében rejlik. A modern megközelítés elutasítja a determinisztikus értelmezési modelleket, és a kritikai, reflektív szemlélet szükségességét hangsúlyozza. Ennek megfelelően a nonverbális kommunikáció a kriminalisztikai gyakorlatban

olyan eszközként értelmezhető, amely megfelelő alkalmazás esetén hozzájárulhat a kommunikáció mélyebb megértéséhez, ugyanakkor helytelen használata esetén jelentős torzító hatással bírhat. Ez a kettősség indokolja, hogy alkalmazása során a hangsúly ne a gyors és egyértelmű következtetések levonásán, hanem a körültekintő, kontextusérzékeny és tudományosan megalapozott értelmezésen legyen.

X. Az FBI kihallgatási technikái a nonverbális jelek tükrében

A XX. század elején az amerikai bűnüldözésben általános gyakorlatnak számított a fizikai kényszer alkalmazása a vallomások kikényszerítésére, amit „harmadik fokozatú” kihallgatásnak (third degree) nevezték. Ebben az időszakban a nyomozók bántalmazással és kínzással próbálták rávenni a gyanúsított a beismerésre. Az ilyen módszerek azonban súlyosan megkérdőjelezték a vallomások hitelességét és megbízhatóságát.³⁴⁰ 1936-ban az Egyesült Államok Legfelsőbb Bírósága a Brown kontra Mississippi ügyben kimondta, hogy az erőszakkal, például veréssel vagy akasztással kikényszerített vallomások nem használhatók fel bizonyítékként a bíróságon. Ez a döntés elismerte, hogy a kínzás hatására bárki bármilyen vallomást te, így az ilyen vallomások megbízhatatlanok.³⁴¹

A XX. század közepére egyre nyilvánvalóbbá vált, hogy szükség van egy tudományosabb, hatékonyabb és etikusabb megközelítésre. Az 1950-es években John E. Reid, korábbi rendőr és poligráf-szakértő, valamint Fred E. Inbau kidolgozták a Reid-féle pszichológiai kihallgatási módszert. Ez a technika az amerikai vádelvű (akkuzatórius) kihallgatási modellt követte, de a fizikai erőszak helyett pszichológiai manipulációra épült. A módszer lényege a gyanúsított izolálása, határoz szembesítése a feltételezett bűncselekménnyel, a bűnösség minimalizálása erkölcsi felmentés felajánlásával, a következmények lekicsinyítése, valamint akár nyílt megtévesztés, például nem létező bizonyítékokra való hivatkozás. A Reid-technika kilenc lépésből álló protokollja magában foglalja a direkt gyanúsítást, a „téma fejlesztését” (olyan módon, hogy a kihallgató elfogadható indokot kínáljon a bűncselekményre), a tagadások következetes megtörését, az „alternatív kérdés” feltevését és végül a beismerő vallomás rögzítését. A módszer gyorsan elterjedt, az 1960-as évektől kezdve rendőrakadémiákon és az FBI-nál is oktatták, és évtizedeken át az amerikai bűnüldözés egyik legfontosabb kihallgatási

³⁴⁰ Richard A. Leo, *Police Interrogation and American Justice* (Cambridge, MA: Harvard University Press, 2008)

³⁴¹ *Brown v. Mississippi*, 297 U.S. 278 (1936), <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/297/278/>

eszközének számított.³⁴² 2009-ben megalakították a High-Value Detainee Interrogation Group (HIG) nevű egységet, amely az FBI, a CIA és a Védelmi Minisztérium szakembereit tömörítve a kihallgatási módszerek tudományos alapú fejlesztését és korszerűsítését tűzte ki célul. Az FBI kihallgatási technikái a kriminalisztika egyik legfejlettebb és legátfogóbb módszertanát képviselik, különös hangsúlyt fektetve a nonverbális kommunikáció elemzésére. Az FBI célja, hogy a lehető legmegbízhatóbb és legpontosabb információkat nyerje tanúkból, gyanúsítottakból és érintettekből, miközben szigorúan törekszik arra, hogy elkerülje a kényszerítő vagy megtévesztő módszerek alkalmazását. Ez a megközelítés nemcsak etikai szempontból fontos, hanem hozzájárul a kihallgatások hitelességéhez és hatékonyságához is.

Az FBI szakemberei nagy hangsúlyt fektetnek a nonverbális kommunikációs elemek megfigyelésére és értelmezésére, hogy pontosabb képet kapjanak az alany állapotáról, őszinteségéről és szándékairól. A profilozási technikák lehetővé teszik, hogy a kihallgatók ne csupán a kimondott szavakra támaszkodjanak, hanem a testbeszéd és a vokális jelek összhangját is figyelembe vegyék, ezáltal növelve az információk hitelességét és a bűnügyi nyomozás sikerességét. Így az FBI kihallgatási módszerei nemcsak a jogi eljárások megalapozottságát szolgálják, hanem hozzájárulnak a bűnüldözés hatékonyságához és az igazság feltárásához is.³⁴³

Az alábbiakban bemutatom a legfontosabb technikákat és azok nonverbális aspektusait.³⁴⁴ A kihallgatók első lépésként igyekeznek kialakítani egy bizalmi viszonyt a kihallgatott személlyel. Ennek során különösen figyelnek a nonverbális jelekre, mint a szemkontaktus, a testtartás és a gesztusok. A nyomozók barátságos, nyitott testbeszéddel és őszinte szemkontaktussal igyekeznek csökkenteni a feszültséget és bizalmat ébreszteni a kihallgatottban. A mosoly és a bólintás szintén fontos eszközök a kapcsolatépítés során.³⁴⁵ Miután a rapport kiépült, a nyomozók megfigyelik a kihallgatott személy alapvető nonverbális viselkedését nyugodt állapotban. Ezt nevezik alapvonalnak, amelyhez később a stresszhelyzetekben mutatott viselkedést hasonlítják. Az alapvonal megállapítása során a nyomozók figyelik a testtartást, a kézmozdulatokat, a szemkontaktust és a vokális jeleket, mint a beszéd tempója és hangszíne.³⁴⁶ A kihallgatók különböző kérdezői technikákat alkalmaznak, hogy feltárják az igazságot. Ezek közé tartoznak a nyitott kérdések, amelyek részletes

³⁴² Fred E. Inbau, John E. Reid, Joseph P. Buckley, and Brian C. Jayne, *Criminal Interrogation and Confessions*, 5th ed. (Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning, 2013)

³⁴³ Michael Argyle: *Bodily Communication*. Methuen, 1988.

³⁴⁴ Charles Darwin: *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. John Murray, 1872.

³⁴⁵ Charles Darwin: *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. John Murray, 1872.

³⁴⁶ Charles Darwin: *The Expression of the Emotions in Man and Animals*. John Murray, 1872.

válaszokat igényelnek, és a zárt kérdések, amelyek konkrét információkat kérnek. A nyomozók figyelik a nonverbális jeleket, amikor a kihallgatott válaszol. Például, ha a válaszadás közben a személy kerüli a szemkontaktust, izzad, vagy ideges gesztusokat tesz, az a stressz vagy hazugság jele lehet.³⁴⁷

A Reid-technika egy széles körben alkalmazott kihallgatási módszer, amelyet elsősorban a bűnügyi nyomozások során használnak a gyanúsítottak vallomásának megszerzésére. Ez a technika két fő szakaszra osztható: a konfrontációs és a non-konfrontációs fázisokra, amelyek egymást kiegészítve szolgálják a hatékony információgyűjtést. A konfrontációs fázisban a nyomozók közvetlenül szembesítik a gyanúsítottat a rendelkezésre álló bizonyítékokkal, például tanúvallomásokkal, tárgyi bizonyítékokkal vagy más releváns információkkal. A cél az, hogy a gyanúsítottat nyomás alá helyezték, és ezzel elősegítsék az őszinte vallomás megtételét. A konfrontáció során a nyomozók kiemelt figyelmet fordítanak a nonverbális jelekre, amelyek segíthetnek az igazság kiderítésében. Ilyen jelek lehetnek a testtartás változásai (például a test elfordítása vagy merevség), a szemkontaktus kerülése vagy éppen túlzott fenntartása, valamint a vokális jelek, mint a hangszín megváltozása, a beszéd sebességének vagy hangerősségének ingadozása. Ezek a nonverbális megnyilvánulások árulkodóak lehetnek a gyanúsított érzelmi állapotáról, stressz-szintjéről vagy esetleges megtévesztési szándékáról. A non-konfrontációs fázisban a nyomozók átállnak egy barátságosabb, támogatóbb megközelítésre, hogy a gyanúsított bizalmát elnyerjék és megkönnyítsék számára az információk megosztását. Ebben a fázisban a nyomozók kevésbé nyomást gyakorolnak, inkább nyitott kérdéseket tesznek fel, és igyekeznek empatikus, megértő légkört teremteni. A non-konfrontációs fázis is fontos a nonverbális kommunikáció figyelése, hiszen a gyanúsított testbeszéde, mimikája és hanghordozása továbbra is értékes információkat szolgáltat az őszinteség vagy a bizonytalanság jeleiről. A megközelítés segíthet abban, hogy a gyanúsított kevésbé érezze fenyegetve magát, és így nagyobb valószínűséggel adjon részletes, pontos vallomást. Összességében a Reid-technika egy strukturált, pszichológiailag megalapozott kihallgatási módszer, amely a konfrontációs és non-konfrontációs fázisok változtatásával igyekszik a lehető legmegbízhatóbb információkat kinyerni a gyanúsítottból. A nonverbális jelek folyamatos megfigyelése és értelmezése kulcsfontosságú eleme ennek a technikának, mivel ezek a jelek

³⁴⁷ Paul Ekman: *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*. Henry Holt and Co., 2003.

gyakran árulkodóbbak lehetnek, mint kimondott szavak, és segítenek a nyomozóknak a gyanúsított érzelmi és pszichológiai állapotának feltérképezésében.³⁴⁸

A PEACE-modell egy az Egyesült Királyságban kifejlesztett kihallgatási módszertan, amelynek alapvető célja a kényszerítő technikák minimalizálása és az együttműködés elősegítése a kihallgatott személyekkel. Ez a megközelítés a tiszteletre, az őszinte kommunikációra és a kölcsönös bizalom kialakítására épít, így támogatva a megbízható és pontos információk megszerzését anélkül, hogy a kihallgatás során nyomást vagy megtévesztést alkalmaznának.³⁴⁹ A PEACE-modell öt fő szakaszból áll: tervezés és felkészülés (Planning and Preparation), meghallgatás (Engage and Explain), megkérdezés (Account), kihallgatás (Closure) és értékelés (Evaluation). Ezek a lépések strukturált keretet biztosítanak a nyomozóknak, hogy hatékonyan és etikusan vezessék a kihallgatást.

Az FBI is alkalmazza a PEACE-modellt, különösen annak nonverbális kommunikációra való fókuszát. A PEACE-modell alkalmazása révén a kihallgatások kevésbé stresszesek és konfrontatívak, ami növeli a felek közötti bizalmat és együttműködést. Ez a megközelítés nemcsak etikai szempontból előnyös, hanem hozzájárul a hatékonyabb információgyűjtéshez és az igazság feltárásához is, mivel a kihallgatottak nagyobb valószínűséggel osztanak meg pontos és részletes információkat, ha nem érzik fenyegetve magukat.³⁵⁰

A kognitív interjú egy speciális kihallgatási technika, amelyet elsősorban tanúk meghallgatására fejlesztettek ki, és különösen hatékony az események részletes és pontos felidézésében. Ennek a módszernek a lényege, hogy a tanút arra ösztön, hogy minél részletesebben és szisztematikusabban idézze fel az átélt eseményeket, miközben a nyomozók aktívan figyelik a nonverbális jeleket, amelyek segíthetnek az emlékek hitelességének pontosságának megítélésében. Például a testtartás változásai, a kézmozdulatok, a szemkontaktus intenzitása vagy éppen kerülése, valamint a hangszín és beszédtempó árulkodó lehet az érzelmi reakciókról, a stressz vagy bizonytalanság jeleiről. Ezek a nonverbális elemek segítenek a nyomozóknak abban, hogy felismerjék, mikor a tanú valóban emlékszik az eseményekre, és mikor lehet bizonytalan vagy esetleg zavarban.³⁵¹

³⁴⁸ <https://reid.com/pdfs/The-Reid-Technique-A-Model-for-Effective-Interviewing-and-Interrogation-Procedures.pdf> (2026.03.12.)

³⁴⁹ <https://www.fis-international.com/assets/Uploads/resources/PEACE-A-Different-Approach.pdf> (2026.04.01.)

³⁵⁰ <https://www.osacogroup.com/wp-content/uploads/2026/02/PEACE.pdf> (2026.04.06.)

³⁵¹ Mújdricza Ferenc - Földvári Mónika: A kognitív kérdőívtesztelés módszertana: a kognitív interjúk elemzése. Statisztikai Szemle, 2018. 96(6):545-574.

A testbeszéd elemzésével foglalkozó szakemberek, mint például Joe Navarro, egykori FBI ügynök, technikákat dolgoztak ki a nonverbális jelek felismerésére és elemzésére. Navarro szerint a nonverbális jelek összefüggései és a testbeszéd különböző elemeinek kombinációi segíthetnek felismerni a manipulációt.³⁵² Joe Navarro a nonverbális kommunikáció nemzetközileg elismert szakértője, akinek munkássága alapjaiban formálta át azt, ahogyan a személyes viselkedést, a testbeszédet és az emberi reakciókat a jog, a bűnüldözés, a biztonsági szféra, valamint az üzleti élet szereplői értelmezik. Több mint huszonöt éven át szolgált az FBI különleges ügynökeként, elsősorban a kémelhárítás, a nemzetbiztonsági nyomozások és a kihallgatási technikák területén. Pályafutása során arra a felismerésre jutott, hogy az emberi kommunikáció legnagyobb része nem a szavakban, hanem a test önkéntelen reakcióiban jelenik meg; a test nem hazudik, mert a nonverbális viselkedés döntően a limbikus rendszer működésének eredménye. Ebből a felismerésből kiindulva építette fel azt az elemzői rendszert, amely mára a viselkedéselemzés egyik legmegbízhatóbb nemzetközi módszertanává vált. Navarro megközelítésének központi pillére a „limbic-driven behavior”, vagyis az az elv, hogy az ember nem tudatos gondolkodása, ösztönös veszélyérzékelése és érzelemfeldolgozása határozza meg a test reakcióit. Navarro tehát soha nem azt állítja, hogy „a hazugság látható”, hanem azt, hogy a test a stresszre, a zavarodottságra vagy a bizonytalanságra ad reakciókat. A nonverbális jelek értelmezése szerinte csak akkor lehet érvényes, ha figyelembe vesszük az egyén természetes viselkedési mintázatát (baseline), a viselkedésben bekövetkező eltéréseket és a helyzet teljes kontextusát. A testrészek elemzését Navarro szigorú prioritási sorrendbe rendezi: először a lábak, majd a törzs, végül az arc vizsgálata alapján von le következtetéseket, mivel a láb és a lábfej a legnehezebben kontrollálható testrészek.

A nonverbális kommunikáció Navarro által kidolgozott rendszere különösen ismertté vált *The Dictionary of Body Language* című művéből, amely a testbeszéd több mint négyszáz elemét rendszerezi testrészenként. A könyvben részletes leírás található a lábfejek irányától a kézmozdulatokon át egészen a mikroexpressziókig, és Navarro minden esetben evolúciós, pszichológiai és szituációs magyarázattal látja el a bemutatott jeleket. A kötet egyedülálló abban, hogy nem szimbolikus jelentést tulajdonít a jelzéseknek, hanem viselkedési reakcióként kezeli őket, és hangsúlyozza a jelek csoportos klaszterekben történő elemzésének fontosságát. Navarro módszertana nem csupán elméleti jellegű, hanem gyakorlati alkalmazásban is bizonyított. Az FBI-nál és más bűnüldöző szerveknél a kihallgatási technikák, a fenyegetésetektálás és a viselkedésalapú profilozás egyik alapját jelentik az általa kidolgozott

³⁵² Aldert Vrij: *Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities*. Wiley, 2008.

megfigyelési szabályok. A repülőtéri biztonsági ellenőrzésektől a terrorizmus elleni felderítésig számos területen alkalmazzák azokat a viselkedésmintákat, amelyeket Navarro több évtizedes terepmunkája során azonosított. Emellett jelentős befolyást gyakorolt az üzleti világra is: ma már számos vezetőképzési program és tárgyalástechnikai tréning épít a testbeszéd által kínált információk tudatos használatára, ahogyan a HR-szektorban is standard gyakorlat lett a viselkedéselemzés alapelveinek alkalmazása állásinterjúk során. Navarro munkásságának másik fontos eleme az oktatás és a szakmai ismeretterjesztés. Olyan könyvek szerzője, mint a *What Every Body Is Saying*, amely a laikus közönség számára is érthetően mutatja be a nonverbális kommunikáció működését, valamint a *Dangerous Personalities*, amelyben viselkedésalapú személyiségprofilokat ír le, különösen a potenciálisan veszélyes viselkedések felismerésére fókuszálva. Mindezek a művek hozzájárultak ahhoz, hogy a nonverbális kommunikációt a modern pszichológia és a kriminálpedagógia megkerülhetetlen eszközének tekintsék.³⁵³

XI. Záró gondolatok

A disszertáció zárásaként indokolt átfogó módon áttekinteni a kutatás során megfogalmazott hipotéziseket, az alkalmazott módszertani kereteket és mindazokat a következtetéseket, amelyek a vizsgálat eredményeként kirajzolódtak. A dolgozat alapfeltevése abból a társadalomtudományi megállapításból indult ki, hogy a kommunikáció és a jog nem egymástól elkülönült, hanem szoros kölcsönhatásban álló társadalmi alrendszerek. Együtt határozzák meg, miként értelmezzük a konfliktusokat, és milyen módon kezeljük azokat intézményes vagy informális keretek között. Míg a jogi eljárások döntően a verbális, írásbeli és formalizált közlésformákra támaszkodnak, addig a társadalmi interakciók valóságát lényegesen komplexebb kommunikációs dinamika jellemzi, amelynek több mint fele nonverbális csatornákon keresztül valósul meg. E felismerés indította arra a disszertációt, hogy a nonverbális kommunikációt a konfliktusok megértésének és alternatív vitarendezésének egyik kulcsfontosságú tényezőjeként vizsgáljam, abból a hipotézisből kiindulva, hogy e jelzések integrálása az alternatív vitarendezési mechanizmusokba - és tágabb értelemben a jogi gondolkodásba - jelentős mértékben növelheti az eljárások eredményességét.

A kutatás elsőként arra mutatott rá, hogy a hagyományos, peres úton történő konfliktusrendezés szerkezeti sajátosságaiból fakadóan számos korláttal terhelt. A jogi

³⁵³ Joe Navarro: *The Dictionary of Body Language: A Field Guide to Human Behavior*. William Morrow, Harper Collins Publishers, 2024.

eljárások kommunikációs környezete rendszerint nem kedvez a felek nyílt érzelm kifejezésének, és sok esetben éppen a szabályozottság zárja el azokat a csatornákat, amelyek a konfliktus lényegi okaira mutatnának rá. Ezzel szemben a mediáció olyan vitarendezési forma, amely a konfliktust nem kizárólag jogi problémahalmazként, hanem komplex emberi interakcióként kezeli. Módszertani sajátossága, hogy elsődleges célja a felek közötti kommunikáció helyreállítása, a mögöttes érdekek és szükségletek feltárása, valamint egy kölcsönösen elfogadható, konszenzuális megoldás kialakítása. Ehhez azonban szükséges a bizalom építése, a feszültség oldása és a felek közötti interakciók teljes spektrumának értelmezése - beleértve a nonverbális jelzések jelentéstartományát is.

A vizsgálat eredményei világosan igazolták, hogy a nonverbális jelek a mediáció folyamatában nem csupán kiegészítő szerepet töltenek be, hanem annak egyik leglényegesebb információforrását képezik. A mediátor számára a mimika, a gesztusok, a testtartás, a szemkontaktus, a hangszín vagy az interakciók ritmusa olyan információkat közvetítenek, amelyek a verbális tartalmak mögött húzódó érzelmi és motivációs állapotokra engednek következtetni. Ezek felismerése elengedhetetlen a felek valós attitűdjének megértéséhez: például a bizonytalanság, a rejtett agresszió, az együttműködés iránti nyitottság vagy a kompromisszumkészség gyakran nem a szavakban, hanem a testbeszédben jelenik meg a legmarkánsabban. A kutatás azt is feltárta, hogy a nonverbális kommunikáció tudatos alkalmazása lehetővé teszi a mediátor számára a bizalmi légkör megteremtését, a feszültség csökkentését, illetve a felek közötti kommunikációs gátak lebontását. Ennek hiányában a mediáció gyakran felszínes marad, vagy a verbális tartalmak torzított értelmezése miatt félrecsúszik.

A dolgozat ugyanakkor kritikai megállapítást is tesz: a jelenlegi mediátorképzés és jogi szabályozás elsősorban formai és eljárásjogi normákra épül, miközben a kommunikációs - különösen a nonverbális - kompetenciák fejlesztése csak marginális szerepet kap. Bár a mediáció törvényi szabályozása biztosítja a folyamat kereteit, nem ír elő olyan szakmai standardokat, amelyek kötelezővé tennék a mediátorok nonverbális kommunikációs készségeinek mélyebb elsajátítását. Ez a szabályozási hiátus a mediáció színvonalának heterogenitását eredményezi, és bizonytalanná teszi a felek számára, hogy milyen szakmai minőséget várhatnak el az eljárást lefolytató közvetítőtől. A dolgozat jogpolitikai álláspontja szerint a nonverbális kompetenciák intézményes fejlesztése elengedhetetlen feltétele annak, hogy a mediáció valóban professzionális és társadalmilag elismert vitarendezési eszközzé válhasson.

A kutatás a digitalizáció konfliktuskezelésre gyakorolt hatásait is vizsgálta. Az online térben zajló kommunikáció ugyan részben képes visszaadni a nonverbális jeleket, ám ezek gyakran torzulnak vagy redukálódnak. A videókapcsolat beszűkíti a látómezőt, a hangképletetés rontja a vokális jelek minőségét, a szemkontaktus technikailag nem reprodukálható, a mikrogesztusok pedig gyakran észrevehetetlenné válnak. Ezzel párhuzamosan a digitális kommunikáció új, sajátos jelrendszereket hozott létre - például emojik vagy reakcióikonok formájában -, amelyek azonban nem teljes értékű helyettesítői a személyes jelenlétben zajló nonverbális kommunikációnak. Mindezek miatt a dolgozat szükségesnek tartja a kommunikációs szakértők, jogalkotók és technológiai fejlesztők szoros együttműködését, hogy a digitalizált alternatív vitarendezési eljárásokban is biztosítható legyen a nonverbális információk megfelelő értelmezése és kezelése.

A jogi eljárásokban a nonverbális kommunikáció értelmezése különösen érzékeny kérdés. A bírák, ügyvédek és nyomozó hatóságok gyakran hagyatkoznak — sokszor ösztönösen — a felek és tanúk nonverbális viselkedésére, azonban ezek a jelzések kulturálisan meghatározottak, kontextusfüggők és szubjektív értelmezést igényelnek. A dolgozat álláspontja szerint a nonverbális jelek önmagukban nem minősülhetnek bizonyítéknak, ugyanakkor megfelelő szakmai felkészültség és módszertani keret birtokában támogathatják a jogi döntéshozatalt. Ennek előfeltétele azonban egy olyan jogászképzés, amely integrált módon foglalkozik a nonverbális kommunikáció mechanizmusainak megismertetésével és a félreértelmezésből fakadó kockázatok tudatosításával.

Összességében tehát a vizsgálat igazolta, hogy a nonverbális kommunikáció fejlesztése kulcsfontosságú az alternatív vitarendezés hatékonyságának növelésében; a jelenlegi jogi szabályozás nem biztosít elegendő keretet e készségek integrálására; a nonverbális elemzés csak kontextusba ágyazott módon alkalmazható; a nonverbális protokoll kidolgozása növelné az alternatív vitarendezés társadalmi elfogadottságát és szakmai presztízsét; végül pedig, hogy a nonverbális dimenzió mellőzésével az alternatív vitarendezés jogi beépülése szükségképpen töredékes marad. Ebből következik, hogy a nonverbális kommunikáció nem a verbális közlések kiegészítő, hanem a konfliktusok megértésének és rendezésének meghatározó, nélkülözhetetlen eleme. A modern jogállami gondolkodás és a vitarendezési gyakorlat sikeressége egyre inkább azon múlik, hogy képesek vagyunk-e a kommunikáció teljes spektrumát - beleértve a kimondatlan, nonverbális jelzések összességét - tudatosan, módszertanilag megalapozott módon integrálni a konfliktuskezelés eszköztárába.

English summary

The dissertation examines the nature of human conflict and the evolution of alternative dispute resolution (ADR), with a special emphasis on mediation and the decisive role of nonverbal communication in conflict management. It begins by contrasting traditional, formal, and hierarchical legal procedures with the more flexible, relationship-oriented logic of mediation. Whereas litigation operates within rigid normative structures and tends to produce win-lose outcomes, mediation is portrayed as a human-centered method that foregrounds communication, mutual understanding, and the autonomy of the parties. From this starting point, the author formulates the central hypothesis that nonverbal communication - constituting more than half of all communicative acts - is a critically underutilized yet indispensable element for effective mediation and, more broadly, for the legal system's ability to address complex interpersonal disputes.

The dissertation first explores the phenomenon of conflict, showing that conflicts are natural and unavoidable aspects of social coexistence. It analyzes their origins - social, psychological, and organizational - and reviews various typologies developed by scholars such as Glasl, Deutsch, and Moore. Conflicts may be constructive or destructive, depending on how they are managed, and they can generate positive outcomes such as social learning, personal development, stronger relationships, and more durable solutions. The author then examines common conflict-management strategies, ranging from avoidance and accommodation to compromise and integrative problem-solving. Special attention is given to the paradigm shift introduced by the Harvard Negotiation Project and the concept of principled negotiation, which emphasizes interests over positions and cooperation over competition.

Building on these foundations, the dissertation surveys the development of ADR mechanisms. It highlights the four classical forms - negotiation, conciliation, mediation, and arbitration - and demonstrates why mediation has become increasingly important in contemporary legal systems. A detailed historical overview traces the presence of mediation and related practices from ancient India, China, Japan, and Greece through the Roman Empire, religious traditions, medieval Europe, and into the Anglo-American legal world. The author shows how societal needs, overburdened courts, and the limitations of formal law all contributed to the institutionalization of mediation in modern legal systems. The spread of mediation in the United States - through the Wagner Act, the Taft-Hartley Act, the expansion of community mediation centers, and the rise of the American Arbitration Association - serves as a key example of how ADR evolved into a professionalized and legally recognized practice.

The dissertation then turns to the emergence of online dispute resolution (ODR), presenting digital technologies as the “fourth party” in ADR processes. It explains how tools such as video conferencing, asynchronous communication, blind-bidding systems, and AI-assisted analysis can increase efficiency, reduce costs, and make ADR more accessible. At the same time, it emphasizes the challenges posed by the partial loss of nonverbal cues in digital communication and warns that misinterpretations may arise unless new standards and technological solutions are developed to preserve communicative richness.

A comprehensive analysis is devoted to the Hungarian context. The dissertation describes the early roots of dispute resolution in Hungarian legal history - from medieval “interveners” and the institution of composition to the first codification of arbitration in the 19th century. It then discusses modern legislative developments, including the 2002 law on mediation, the provisions of the 2013 Civil Code, family-law mediation obligations, consumer and financial ADR forums, and the unique mandatory submission mechanism of the Financial Arbitration Board. Criminal mediation and the legal institution of active repentance are also examined as examples of how the Hungarian legal system integrates consensual mechanisms.

The second major thematic pillar of the dissertation is communication theory. The author traces the development of human communication from its evolutionary and historical origins through the rise of speech, writing, printing, electronic media, and digital communication. Communication is defined as an interactive process involving verbal, vocal, and nonverbal channels, with nonverbal elements accounting for the majority of the emotional and relational content. The dissertation reviews foundational theories, including those of Mehrabian, Argyle, Birdwhistell, Ekman, Hall, and Knapp, and explains the multitude of communicative functions - informational, emotional, motivational, controlling, cultural, and integrative - that shape human interaction. It outlines the main types and levels of communication, from intrapersonal and interpersonal to group, mass, and intercultural communication, emphasizing the role of context, code, feedback, and noise.

A particularly detailed and extensive section is dedicated to nonverbal communication. The author describes its evolutionary roots, universal and culture-specific components, and its role in expressing emotions, attitudes, and intentions. Nonverbal signals - facial expressions, gestures, posture, gaze, proxemics, touch, vocalics, chronemics, and appearance - are classified according to established taxonomies, such as those of Ekman and Friesen (emblems, illustrators, regulators, adaptors, affect displays). Nonverbal behavior is shown to be both biologically grounded and culturally shaped, capable of revealing unconscious emotional states and influencing interpersonal relationships, power dynamics, persuasion, and trust.

Crucially, the dissertation argues that nonverbal communication is indispensable for effective mediation. Mediators rely on the ability to observe and interpret subtle cues - tension, withdrawal, openness, defensiveness, microexpressions, changes in tone, and shifts in posture - that indicate underlying emotions or unspoken interests. Without this competence, mediators risk misunderstanding the parties, overlooking key dynamics, or reaching superficial agreements. The author criticizes current mediator training programs and legal regulations for failing to incorporate systematic nonverbal communication education, resulting in inconsistent mediation quality. Through an interdisciplinary review of legal, psychological, and communication literature, the dissertation proposes that nonverbal-competence standards and ethical protocols should be integrated into mediation training, mediator accreditation, and possibly legal frameworks.

Finally, the dissertation explores nonverbal communication in legal and criminalistic contexts. It describes how judges, lawyers, investigators, and especially law-enforcement agencies such as the FBI use nonverbal cues - including baseline behavior analysis, microexpressions, gesture clusters, and stress indicators - to assess credibility and detect deception. The author underscores the methodological challenges and ethical limitations of interpreting nonverbal signals in judicial settings, where cultural differences, personality traits, and situational stress can all distort behavior. While nonverbal cues cannot serve as independent evidence, they can meaningfully support legal decision-making when interpreted within a structured and scientifically informed framework. Drawing on established research and practical guidelines, the author calls for careful, evidence-based use of nonverbal analysis in legal practice.

The dissertation concludes that nonverbal communication is not a peripheral or secondary element of mediation or legal processes, but an essential component of effective conflict resolution. It argues that integrating nonverbal-communication competencies into ADR, legislation, and legal training could increase trust, professionalism, and societal acceptance of mediation and create more durable and human-centered solutions to conflicts. In the author's view, the future of dispute resolution - especially in a digital age - depends on recognizing and institutionalizing the indispensable role of nonverbal communication in understanding human behavior, facilitating dialogue, and fostering consensus.

Felhasznált irodalom

1. Albert Fiajoe: *Alternative Dispute Resolution: A Developing World Perspective*. Cavendish Publishing, Portland, 2004.
2. Allan Pease: Testbeszéd. Gondolatolvasás gesztusokból. Park Könyvkiadó, Budapest. 1989.
3. Allison, John R.: *Five Ways to Keep Disputes Out of Court*. Harvard Business Review on Negotiation and Conflict Resolution, 1990.
4. Ambady, N. & Rosenthal, R.: Nonverbal communication. In *Encyclopedia of mental health volume 2*, 775-782. o. Maryland Heights, MO: Academic Press. 1998.
5. Ambady, Nalini – Rosenthal, Robert: *Thin Slices of Expressive Behavior as Predictors of Interpersonal Consequences*. Psychological Bulletin, 1992.
6. Ambady, Nalini – Weisbuch, Max: *Nonverbal Behavior*. In: Fiske, S. T. – Gilbert, D. T. – Lindzey, G. (eds.): *The Handbook of Social Psychology*. Wiley, 2010.
7. Atkinson-Hilgard-Smith-Nolen: *Pszichológia* Osiris Kiadó, Budapest 2005
8. Bärnkopf Zsolt: *A kommunikáció könyve*. Budapest, Flaccus K. 2002.
9. Bereczkei Tamás: A humán kommunikáció az etológia perspektívájából. In: Béres István és Horányi Özséb (szerk.) *Társadalmi kommunikáció*. Budapest, Osiris, 2000. pp. 211-229.
10. Birkenbihl, Vera F.: *Testbeszéd*. Trivium Kiadó, Budapest, 2007.
11. Boule, L. J., Colatrella, M. T., Jr., & Picchioni, A. P.: *Mediation: Skills and techniques*. New York: LexisNexis. 2008.
12. Buda Béla – László János: *Beszéd a szavak mögött*. Budapest, Tömegkommunikációs Kutatóközpont. 1981.
13. Buda Béla: "Kommunikációelmélet", Osiris Kiadó, 2001.
14. Buda Béla: *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Animula. 1994.
15. Burgoon, Judee K., Laura K. Guerrero, and Kory Floyd. "Nonverbal Communication." Allyn & Bacon, 2010.
16. Bush, R. A. B., & Folger, J. P.: *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. San Francisco: Jossey-Bass. 1994.
17. Bush, Robert A. B. – Folger, Joseph P.: *The Promise of Mediation*. Jossey-Bass, 1994.
18. Christopher Moore: *The mediation process: practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers 1996.

19. Coleman, P. T., & Deutsch, M. (eds.): Some guidelines for developing a creative approach to conflict. In *The handbook of conflict resolution*. San Francisco, California, Jossey-Bass. 2000.
20. Coleman, Peter T. – Deutsch, Morton (eds.): *The Handbook of Conflict Resolution*. Jossey-Bass, 2000.
21. Darwin, Charles. "The Expression of the Emotions in Man and Animals." John Murray, 1872.
22. Dean C. Barnlund, (2000): A kommunikáció tranzakciós modellje. In Horányi Özséb (szerk.): *Kommunikáció I*. Budapest, General Press, 26-43.
23. Dem. Contra Meidiam (21) 94: Demosthenes, Against Meidias, Androtion, Aristocrates, Timocrates, Aristogeiton, XXI-XXVI, Loeb Classical Library No. 299 J.H. Vince trans., T.E. Page ed., London 1914.
24. Derks, Daantje, Agneta H. Fischer, and Arjan E. R. Bos. "The role of emotion in computer-mediated communication: A review." *Computers in Human Behavior*, 2008.
25. Deutsch, Morton: *The Resolution of Conflict, Constructive and Destructive Processes*. Yale University Press, New Haven. 1973. <https://doi.org/10.1177/000276427301700206>
26. Dr Felix Steffek: *Mediation in the European Union: An Introduction*. Europa.eu 14. o. June 2012.
27. Dr. Laju P. Thomas: *Dispute Resolution in Rural India*. *Journal of Legal Studies and Research* Volume 2 Issue 5 96-118. o. 2019. <https://thelawbrigade.com/wp-content/uploads/2019/05/Laju.pdf>
28. Ekman, P. and Friesen, W.V.: *The Repertoire or Nonverbal Behavior: Categories, Origins, Usage and Coding*. *Semiotica*, 1, 49-98. <https://doi.org/10.1515/semi.1969.1.1.49>
29. Eric Karl Rosengren: *Kommunikáció* Typotext Kiadó, Budapest. 2008.
30. Faller, Kurt – Faller, Dorothea: *Achtsames Management*. Nürnberg, 2015.
31. Fercsik Erzsébet – Raátz Judit: *Kommunikáció szóban és írásban*. Korona Nova, 1993.
32. Fisher, R., Ury, W., & Patton, B.: *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. (2nd Ed.). New York: Houghton Mifflin Company. 1991.
33. Friedrich Glasl: *Konfliktmanagement: Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*. Verlag Freies Geistesleben, Stuttgart. 2004.
34. Furlong, G. T.: *The conflict resolution toolbox: Models and maps for analyzing, diagnosing, and resolving conflict*. Ontario, CA: Wiley & Sons. 2005.
35. Goman, Carol Kinsey. "The Nonverbal Advantage: Secrets and Science of Body Language at Work." Berrett-Koehler Publishers, 2008.

36. Herczog Mária – Lovas Zsuzsa: *Mediáció, avagy a fájdalommentes konfliktuskezelés*. Múzsák Kiadó, Budapest, 2018.
37. Herring, Susan C. "Computer-Mediated Communication: Linguistic, Social, and Cross-Cultural Perspectives." John Benjamins Publishing Company, 1996.
38. Hofmeister-Tóth Ágnes – Mitev Ariel Zoltán: *Üzleti kommunikáció és tárgyalástechnika*. Akadémiai Kiadó, 2016.
39. Janowszky Sándor – Nagyné Janowszky Krisztina: Mediáció: egy újszerű és ésszerű konfliktuskezelési eszköz. Új pedagógiai szemle 62. évf 7-8. szám 240-256. o. 2012.
40. Kaijus Ervasti: Past, Present and Future of Mediation in Nordic Countries Nordic Mediation Research, 2018.
41. Kaja Harter – Uiboppu: Ancient Greek Approaches Toward Alternative Dispute Resolution. Willamette Journal of International Law and Dispute Resolution, 2002. Vol. 10, No. 1, 47-69. o.
42. Kertész Tibor: Mediáció a gyakorlatban. Bíbor Kiadó, Miskolc 2010.
43. Knapp, M. L., & Hall, J. A.: Nonverbal communication in human interaction (7th ed.) Boston: Wadsworth Cengage Learning. 2007.
44. Krémer András, Pallai Katalin: Alternatív vitarendezési módszerek a települési és közösségi konfliktusok kezeléséhez. In: Krémer András, Pallai Katalin: Konfliktuskezelés, Bajnok Andrea: Protokoll, etikett. Polgármester Akadémia. Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége. Budapest, 2010. http://www.pallai.hu/wp-content/uploads/2010/11/2009_Frjes_krmer_Pallai-book.pdf
45. Kurt Faller, Dorothea Faller: Achtsames Management. Mediation als Schlüsselkompetenz für eine wertorientierte Personalführung. 3. Konferenz Systemdesign, Nürnberg, 2015.
46. La Barre, Weston: "Paralinguistics, Kinesics and Culture Anthropology," Approaches to Semiotics, ed. by Sebeok, Thomas, et al., The Hague/Paris: Mouton, 1964.
47. Lakin, J. L.: Automatic cognitive process and nonverbal communication. In V. Manusov & Madonik, B.G.: I hear what you say, but what are you telling me: The strategic use of nonverbal communication in mediation. San Francisco, California, Jossey-Bass. 2001.
48. M. Patterson (Eds.): Handbook of nonverbal communication. Thousand Oaks, California, 2006. 59-77. o.
49. Macfarlane, Julie (ed.): *Dispute Resolution: Readings and Case Studies*. Emond Montgomery, 2003.
50. Matsumoto, David, et al. "Microexpressions Training Tool (METT)." Humintell, 2010.

51. Mayer, B.: The dynamics of conflict resolution: A practitioner's guide. San Francisco, California: Jossey-Bass. 2000.
52. Mayer, Bernard: *The Dynamics of Conflict Resolution*. Jossey-Bass, 2000.
53. McBraide-jelentés – Új nemzetközi kommunikációs rend felé. Tömegkommunikációs Kutatóközpont, Budapest, 1983. pp. 26–27.
54. McQuail, Denis. "McQuail's Mass Communication Theory." Sage Publications, 2010.
55. Mehrabian, A.: Nonverbal communication. New Brunswick: Aldine Transaction. 1972.
56. Mengxiao Wang, Gordon G. Liu, Hanqing Zhao, Thomas Butt, Maorui Yang & Yujie Cui: The role of mediation in solving medical disputes in China. BMC Health Serv Res 20, 2020. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-5044-7>
57. Merlin, Donald: Origins of the Modern Mind: Three Stages in the Evolution of Culture and Cognition, Cambridge, MA: Harvard University Press, 1991. Magyar kiadása: Az emberi gondolkodás eredete. ford.: Kárpáti Eszter, Budapest, Osiris Kiadó, 2001.
58. Moore, C. W.: The mediation process: Practical strategies for resolving conflict (4th ed.). San Francisco, California: Jossey-Bass. 2014.
59. Mózes I. könyve 18:16-18-18:33
60. Navarro, Joe. "What Every BODY is Saying: An Ex-FBI Agent's Guide to Speed-Reading People." Harper, 2008.
61. Németh Viktor: *A mediáció szabályozásának története*. Belügyi Szemle, 2022.
62. Németh Zsolt: A konfliktuspedagógia elméleti és gyakorlati háttere a testnevelő tanárok munkájában. Pécs, PTE TTK Sporttudományi és Testnevelési Intézet. 2015.
63. Paul Ekman, [et.al]: Facial Expression: Methods, Means and Mouses. 1991.p. 163-199. In: Robert S. Feldman - Bernard Rimé (Ed.): Fundamentals of Nonverbal Behavior. New York: Cambridge University Press
64. Pruitt, Dean G. and Rubin, Jeffrey Z.: Social Conflict. Escalation, Stalemate and Settlement. New York, Random House. 1986.
65. Rudolfné dr. Katona Mária - Szabó Csaba: Kommunikáció - üzleti kommunikáció, KIT 2006.
66. Rúzs Molnár Krisztina: A mediáció az alternatív vitamegoldás rendszerében, különös tekintettel munkajogi szerepére. Doktori Értekezés Szegedi tudományegyetem, 2005.
67. Sam Redfern, Niall Naughton: Collaborative Virtual Environments to Support Communication and Community in Internet-Based Distance Education. InSITE 2002. Volume 2. <https://doi.org/10.28945/2563>

68. Sáriné Dr. Simkó Ágnes (szerk.): A mediáció - A közvetítói tevékenység. Budapest: HVG-ORAC, 2006.
69. Sasfy György Zoltán: Konfliktuskezelés, stresszkezelés. Dialóg Campus, Budapest 2018.
70. Szecskő Tamás: A tömegkommunikáció társadalmi hatásai. Bevezetés a tömegkommunikáció szociológiájába. Oktatáskutató Intézet, Budapest, 1994. p.7.
71. Szecskő Tamás: Kommunikációs rendszer - köznap kommunikáció. Akadémiai Kiadó, Budapest, 1971. p. 12.
72. Szmodis Jenő: "Az igazságszolgáltatás non-verbális kommunikációja". In: Törvénytudományi Szemle, 2022.
73. Szőke-Milinte Enikő: Konfliktuskezelés és pedagógusmesterség. Budapest, Országos Pedagógiai Könyvtár és Múzeum. 2006.
74. Tremmel Flórián: Igazságügyi retorika. Pécs: JPTE ÁJK 1993.
75. Varga Szabolcs: Alternatív konfliktusmegoldási lehetőségek a szervezetek gyakorlatában. Disszertáció Nyugat-magyarországi Egyetem, Sopron 2009.
76. Vitéz Ágnes: A nem verbális kommunikáció szerepe a magyar jelnyelvben és a hangzó magyar nyelvben. Miskolci Egyetem 2011.
77. Vrij, Aldert. "Detecting Lies and Deceit: Pitfalls and Opportunities." Wiley, 2008.
78. Wacha Imre: Nemcsak szóból ért az ember - a non verbális kommunikáció eszköztára, Tinta Könyvkiadó, 2011 www.kodolanyi.hu/szabadpart/32/32_komm_wacha.htm
79. Walther, Joseph B. "Computer-Mediated Communication: Impersonal, Interpersonal, and Hyperpersonal Interaction." Communication Research, 1996.
80. Warren Weaver: A kommunikáció matematikai modellje. In Horányi Özséb (szerk.): Kommunikáció I. Budapest, General Press, 17-26. 2000.

Jogsabályok:

1. Taft-Hartley Act of 1947 on Labor–Management Relation
2. 2012. évi C. törvény a Büntető Törvénykönyvről
3. 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
4. 2010. évi CLVIII. törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről
5. 2002. évi LV. törvény a közvetítói tevékenységről
6. 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
7. 1994. évi LXXI törvény a választottbíráskodásról
8. 1911. évi I. törvénycikk a polgári perrendtartásról

9. 1868. évi LIV. törvénycikk a polgári törvénykezési rendtartás tárgyában
10. 2017. évi XC. törvény a büntetőeljárásról
11. 2016. évi CXXX. törvény a polgári perrendtartásról

Internetes források:

12. <http://en.wikipedia.org/wiki/Mediation> (letöltés ideje: 2023.01.13.)
13. www.mediationadr.net/Conflict/InformationPublic-Meds/History.html (letöltés ideje: 2023.01.18.)
14. <https://www.fmcs.gov/aboutus/our-history/> (letöltés ideje: 2023.03.01.)
15. http://www.forliksraadet.no/index.php?page_id=2032. (letöltés ideje: 2023.02.23.)
16. http://ec.europa.eu/employment_social/news/2002/may/dis_res_en.pdf (letöltés ideje: 2023.02.24.)
17. Pokol Béla: A jog elkerülésének útjai. Mediáció, egyezségkötés. <http://jesz.ajk.elte.hu/pokol9.html> (letöltés ideje: 2023.02.15.)
18. <https://www.pon.harvard.edu/> (letöltés ideje: 2023.02.13.)
19. Csemáné dr. Várad Erika – Gilányi Eszter: Alternatív vitarendezés. Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest. 2011. Elérhető: www.tankonyvtar.hu/hu/tamop425/0049_23_alternativ_vitarendezezes/4873/index.html (Letöltés ideje: 2023.02.20.)
20. Geert Hofstede honlapja elérhető: <https://geert-hofstede.com> (letöltés ideje: 2023.03.10.)
21. Pallai Katalin (2010): Kooperatív tárgyalás és konfliktuskezelés jegyzet/gyakorlati segédlet. Budapesti Corvinus Egyetem. <http://www.pallai.hu/wp-content/uploads/2010/11/Pallai-Kooperat%C3%ADv-t%C3%A1rgyal%C3%A1s-%C3%A9s-konfliktuskezel%C3%A9s.pdf> (letöltés ideje: 2023.03.14.)
22. <https://www.pon.harvard.edu/tag/the-harvard-negotiation-project/> (letöltés ideje: 2023.03.04.)
23. <https://arsboni.hu/eleg-legyen-a-vitabol-avagy-az-alternativ-vitarendezezes-elonyei/> (letöltés ideje: 2023.03.01.)
24. https://www.parlament.hu/documents/10181/1789217/Infojegyzet_2019_52_alternativ_vitarendezezes.pdf/df08e1cc-12be-44b1-5a02-234166fa4357?t=1575367927529 (letöltés ideje: 2023.01.26.)
25. https://www.encj.eu/images/stories/pdf/workinggroups/encj_report_adr_2016_2017_a_dopted_ga_paris.pdf (letöltés ideje: 2023.01.17.)

26. https://www.law.cornell.edu/wex/alternative_dispute_resolution (letöltés ideje: 2023.02.10.)
27. https://www.blaney.com/sites/default/files/other/adr_advantages.pdf (letöltés ideje: 2023.02.22.)
28. <https://mkik.hu/valasztottbirosag> (letöltés ideje: 2023.03.04.)
29. https://www.crededucation.net/resources/nonverbal_communication/proxemics.html (letöltés ideje: 2023.03.06.)
30. UKEssays. (November 2018). The History Of Non Verbal Communication English Language Essay. Retrieved from <https://www.ukessays.com/essays/english-language/the-history-of-non-verbal-communication-english-language-essay.php?vref=1> (letöltés ideje: 2023.02.14.)
31. http://www.kodolanyi.hu/szabadpart/32/32_komm_wacha.htm#_ftn1 (letöltés ideje: 2023.03.13.)
32. <https://www.skillsconverged.com/FreeTrainingMaterials/BodyLanguage/OriginsofHumansandBodyLanguage.aspx> (letöltés ideje: 2023.03.10.)
33. http://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/21_a_nonverblis_jelek_csoport_ostsa.html (letöltés ideje: 2023.03.11.)
34. <https://open.lib.umn.edu/communication/chapter/4-2-types-of-nonverbal-communication/> (letöltés ideje: 2023.03.13.)
35. <https://www.ifioque.com/nonverbal-communication/chronemics> (letöltés ideje: 2023.03.13.)
36. <http://www.fokusz.info/index.php?cid=1161908925&aid=1268641658> (letöltés dátuma 2023. 06. 22.)
37. <https://www.metropolitan.hu/kommunikacio> (letöltés ideje 2023. 10. 06.)
38. <https://mindenkimaskeppegyforma.reblog.hu/> (letöltés ideje 2023. 05. 11.)
39. https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0006_0_0_0/0006_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 09. 26.)
40. http://66.249.93.104/search?q=cache:ZWdePjCUDzcJ:www.communicatio.hu/konyvek/beres_horanyi_tarsadalmi_kommunikacio (letöltés ideje 2023. 07. 26.)
41. https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0028_0_0_0/0028_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 05. 26.)
42. http://66.249.93.104/search?q=cache:ZWdePjCUDzcJ:www.communicatio.hu/konyvek/beres_horanyi_tarsadalmi_kommunikacio (letöltés ideje 2023. 07. 26.)

43. https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0033_0_0_0/0033_0_0_0.htm (letöltés ideje 2023. 09. 08.)
44. <http://www.lelkititkaink.hu/kommunikacio.html> (letöltés ideje 2023. 10. 31.)
45. https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0036_0_0_0/0036_0_0_0.htm (letöltés ideje: 2023. 07. 01.)
46. https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/2__a_nonverblis_kommunikci.html (letöltés ideje: 2023. 08. 21.)
47. http://www.lelkititkaink.hu/non-verbalis_kommunikacio.html (letöltés ideje: 2023. 10. 07.)
48. https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetencia_k_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_002_101115.pdf (letöltés ideje: 2023.08.17.)
49. https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/224__gestusok.html (2023. 08. 22.)
50. https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetencia_k_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_002_101115.pdf (letöltés ideje: 2023.08.17.)
51. https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/226__trkzszablyozs.html (2023. 06. 01.)
52. Barra Mária: A Beszédjellemezők és a Testbeszéd- jellemezők Összefüggései a Közvetlen Emberi Kommunikációban. <https://doktori.btk.elte.hu/lingv/barramaria/diss.pdf> (letöltés ideje: 2023. 05. 01.)
53. <https://doktori.btk.elte.hu/lingv/barramaria/diss.pdf> (letöltés ideje: 2023. 05. 01.)
54. https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/227__emblmk_kulturlis_sziglok.html (2023. 04. 01.)
55. https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/228__kronmika.html (2023. 08. 15.)
56. https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/222__tekintet.html (2023. 08. 07.)
57. https://www.nive.hu/Downloads/Szakkepzesi_dokumentumok/Bemeneti_kompetencia_k_meresi_ertekelesi_eszkozrendszerenek_kialakitasa/18_1448_002_101115.pdf (letöltés ideje: 2023.08.17)
58. https://janus.ttk.pte.hu/tamop/tananyagok/komm_elm/228__kronmika.html (2023. 08. 15.)

59. The Amanda Knox Case: A Complete Timeline," The Guardian, 2015.
60. The Jodi Arias Trial: A Chronology," CNN, 2013.
61. Dr. Harold Shipman: The 'Angel of Death'," BBC News, 2000.
62. Elizabeth Holmes and the Theranos Scandal, The New York Times, 2021.
63. https://www.jogiforum.hu/files/publikaciok/szenasivarga_nora__a_nonverbalis_kommunikacio_a_tanubizon.yitas_felvetele_soran%5Bjogi_forum%5D.pdf (2024.04.04.)
64. dr. Szénási-Varga Nóra A non- verbális kommunikáció a tanú bizonyítás felvétele során, kiemelt figyelemmel a mimikára : <https://jogiforum.hu/publikaciok/2015/11/26/a-non-verbalis-kommunikacio-a-tanubizonyitas-felvetele-soran-kiemelt-figyelemmel-a-mimikara/> (2025. 08. 07.)