



Európska únia
Európsky sociálny fond

Moderné vzdelávanie pre vedomostnú spoločnosť / Projekt je spolufinancovaný zo zdrojov EÚ

Tünde PUNTIGÁN
Viola SZTANKAYOVÁ

Rozvíjanie komunikačných schopností
na školách
s vyučovacím jazykom maďarským
A kommunikációs képesség fejlesztése
a magyar tanítási nyelvű alapiskolákon

Publikácia bola vydaná a financovaná z prostriedkov ESF
v rámci národného projektu Profesijný a kariérový rast
pedagogických zamestnancov.
ITMS kód projektu 26120130002
ITMS kód projektu 26140230002

2015

**Rozvíjanie komunikačných schopností na školách s vyučovacím
jazykom maďarským**

**A kommunikációs képesség fejlesztése a magyar tanítási nyelvű
alapiskolákon**

Tünde Puntigán

Viola Sztankayová

Bratislava 2015

Obsah – tartalom

Úvod.....	3
1 A kommunikáció fogalma– a pedagógiai kommunikáció	5
1.1 A pedagógiai kommunikáció	5
1.2 A kommunikációs kompetencia	7
1.3 A kommunikáció	7
1.4 A metakommunikáció	11
2 Az emberi kommunikáció csatornái	12
2.1 A verbális csatorna jellemzői	12
2.2 A nem verbális csatornák	13
3 A pedagógiai kommunikáció hatékony fejlesztése.....	17
3.1 Az önismeret	17
3.2 A Gordon-módszer	22
3.3 Az aszertív kommunikáció	29
4 „Játéktár“ nemcsak pedagógusoknak	32
4.1 Ráhangolódás – bemelegítés – feszültségoldás.....	32
4.2 Ismerkedjünk	35
4.3 Kommunikációs játékok – a beszéd- és íráskészség fejlesztésére	37
4.4 Nonverbális kommunikáció	45
4.5 Önkép, önismeret	49
4.6 Asszertivitás a gyakorlatban ^{19,31}	51
5 Összegzés.....	55
Bibliográfia.....	56
Prílohy – Melléklet.....	58

Úvod

Cieľom učebného zdroja k akreditovanému programu kontinuálneho vzdelávania ***Rozvíjanie komunikačných schopností na základných školách s vyučovacím jazykom maďarským*** je rozšíriť a prehĺbiť profesijné kompetencie pedagogických zamestnancov v oblasti komunikačných schopností a zručností v predmete maďarský jazyk podľa požiadaviek štátneho vzdelávacieho programu. Obsahovo je zameraný na aktualizáciu kompetencií učiteľov v oblasti rozvoja verbálnej a neverbálnej komunikácie vo vyučovacom procese v školách s vyučovacím jazykom maďarským

Mať komunikačné kompetencie znamená vnímať, vyjadrovať a interpretovať pojmy, myšlienky, pocity, skutočnosti, názory v písomnej a ústnej podobe – počúvať, hovoriť, čítať, písať. Z jazykového hľadiska to znamená zapojiť sa do komunikácie primeraným a tvorivým spôsobom v rôznych situáciách a sociálnych prostrediach, rozvíjať pozitívny postoj k materinskému jazyku.

Učebný zdroj podrobnejšie rozlišuje základné pojmy v oblasti komunikácie, ako sú sebaopoznanie, verbálna a neverbálna zložka, spôsoby, ako sa má učiteľ vyhýbať komunikačným blokom, asertívna komunikácia, IKT a komunikácia. Uvedené metódy, aktivity a úlohy, hoci sú určené na hodiny maďarského jazyka a literatúry, môžu poslúžiť ako príklady na tvorbu úloh v ostatných predmetoch na prvom a druhom stupni základných škôl s vyučovacím jazykom maďarským.

Učebný zdroj je určený účastníkom vzdelávania so zameraním na rozvoj komunikačných schopností v predmete maďarský jazyk, ale môže motivovať aj učiteľov iných predmetov, ktorí majú záujem pracovať so žiakmi tak, aby u nich komunikačnú zručnosť efektívne rozvíjali.

Autorky

Bevezető

A kommunikáció az emberi társadalom egyik legfontosabb jelensége. Sokak szerint a nyelv volt az, aminek segítségével az ember kiemelkedett az állatvilágból, képessé vált együttműködésre, a külvilág legyőzésére. A kommunikáció módját a korábbi nemzedékektől tanultuk. Azt, hogy ki, és hogyan, milyen szinten képes kommunikálni azt az egyén korábbi tapasztalatai határozzák meg.¹

A fogalmat értelmezve sokan gondolnak kapcsolatra, információcserére, közlésre, közlési folyamatra. Elmondható, hogy minden társadalmi folyamatban szerepet játszik. Kapcsolódik a hírközléshez, kibernetikához, filozófiához, pszichológiához, szociológiához, antropológiához, pedagógiához, nyelv- és irodalomtudományhoz, művészetelmélethez, esztétikához.²

Akik emberekkel foglalkoznak, és személyiségfejlesztést is végeznek, egyik legfontosabb képességük – sőt munkaeszközük – a kommunikáció. A pedagógus napi tevékenysége során állandóan alkalmazza minden formáját és csatornáját. Sajnos a pedagógusképzésben sokáig elég kevés figyelmet és időt szenteltek a kommunikációs készségek fejlesztésének. Pedig egyértelmű, hogy az oktató-nevelő munka eredményessége a tanár pedagógiai-kommunikációs képességén, a korszerű oktatási módszerek alkalmazásán is múlik.³

Mivel a tanárok és a tanulók az oktatásban folyamatos kommunikációban állnak egymással, ezért ezen szakmai továbbképzési segédanyag célja elsősorban a köztük lévő kommunikáció hatékonyságának megváltoztatása önismereti játékok, kommunikációs technikák, helyzetgyakorlatok, „varázsszavak“ segítségével. Másodízben a kísérletezni szerető pedagógusok számára egyfajta „motivációs kelléktár“. Jegyezzük meg, ha együtt vagyunk, nem tudunk nem kommunikálni!

Sok sikert kívánunk az alkotó munkához!

1 A kommunikáció fogalma– a pedagógiai kommunikáció

A kommunikáció az utóbbi időben nagyon elterjedt, gyakran használt kifejezés. A társadalmi gyakorlat szinte minden területén, amelyben információtovábbítás történik jelen van. Kommunikációs kultúra nélkül a fejlődéssel lehetetlenség lépést tartani. Az emberi viselkedés minden mozzanata információhordozónak fogható fel. A kommunikáció a születés pillanatában megkezdődik.

1.1 A pedagógiai kommunikáció

A pedagógusok számára napjainkban nélkülözhetetlenek az alapvető kommunikációs ismeretek. Úgy végezhetik sikerrel munkájukat, ha képesek környezetük kommunikatív megnyilvánulásaira reagálni. Így nem csak a diákok felkészítése szempontjából kerül előtérbe a kommunikáció kérdésköre, hanem a pedagógusok képzése szempontjából is.

A korábban leírtak alapján elmondható, hogy a pedagógus jelentős alakítója a gyerekek kommunikációs tevékenységének. A **pedagógiai kommunikáció** a nevelési céloknak megfelelően szabályozott, intézményi keretek között folyó, többé-kevésbé tervszerűen előkészített információcsere. A pedagógiai kommunikáció megvalósulásának legfőbb színtere az iskola, a család.

A pedagógiai kommunikáció szereplői a pedagógusok, szülők és a gyerekek. Az iskola egy egységes, szervezett munkahely, ahol a tanár a kommunikáció szervezője. Természetesen ez a kommunikáció nem mindig közvetlen-személyes. Az iskola épülete, mérete, berendezése, a felhasznált szemléltető eszközök, a tanulók elhelyezése, a csoportok létszáma... mind a kommunikáció lehetőségét, fejlesztését befolyásoló tényezők.

A pedagógiai kommunikáció jelen van a pedagógus és a tanulók, tanulók és tanulók, valamint tanulás tárgya és a tanulók között. Írott és íratlan egyezmények alapján jönnek létre a kapcsolat különböző típusai. Az iskolai élet s így az ott létrejövő kommunikáció erősen szabályozott. A pedagógus az iskolában eleven emberi kapcsolatrendszerben él, melynek színvonaláért, milyenségéért elsősorban ő a felelős. Interaktív kapcsolatban van a diákokkal, kollégákkal, szülőkkel. A pedagógus egész kommunikációs kapcsolat-rendszerének meghatározó eleme:

- ❖ *a pedagógus kommunikációs képessége*
- ❖ *a kommunikáció színtere*
- ❖ *a kommunikációs helyzet.*

A pedagógus kommunikációjának hatékonysága nagymértékben függ személyiségétől. A nevelőnek empátiás készséggel kell rendelkeznie, tudatosítani kell a nem-verbális kommunikáció hatásait. Amikor a pedagógiai kommunikációról beszélünk, meg kell emlékezni néhány alapproblémáról is. Az egyik a tanári hitelesség (kongruencia). Hitelessé azzal válik a pedagógus, ha szóbeli üzenetei összhangban vannak a szavak nélküli üzeneteivel. Ellentmondás esetén sokkal hamarabb válik hihetővé a nem verbális tartalom, mint a szóbeli, s ezek közül is elsősorban az akaratlan. A másik sarkalatos kérdés a képzés és önképzés során kialakult egyéni **pedagógus stílus**, amely bizonyos pontokon igazodik ugyan az iskola elvárásaihoz, hagyományaihoz, de alapvetően egyéni. Segítségével alkalmassá válik a pedagógiai kommunikáció irányítására, s képessé teszi a diákokat a kommunikálásra. Stílusának kialakulásában jelentős szerepet játszik, hogy milyen kapcsolatot tud diákjaival kialakítani. A tanárnak nagyon tudatosan kell gondot fordítania megjelenésének, viselkedésének, diákjaival való kapcsolatának legkisebb jeleire, hiszen ezzel is kommunikál!

Bárki, akit érdekel, egy rövid kérdőív segítségével könnyen lemérheti kommunikációjának hatékonyságát. Lásd a mellékletben (príloha A, A1)!

Egyre fontosabbá válnak olyan **információhordozók, kommunikációs eszközök**, melyek korábban teljesen ismeretlenek voltak. Természetesen ezek nem helyettesíthetik a személyközi kommunikációt, azonban hatással vannak rá. Új problémaként jelenik meg a tömegkommunikáció és általában az elektronikus információ-feldolgozás. Érintőlegesen erről a kérdésről is szólni kell, mint a pedagógus munkájában megjelenő új problémáról a kommunikációs kultúra alakításában. A XX. sz. jellemzője a tömegkommunikációs eszközök lendületes fejlődése, melyek nagy embertömegek számára válnak elérhetővé. A közlő és befogadó nem érintkezik sem térben, sem időben egymással, s a közlés mindig egyirányú, a befogadó nem kommunikál, csak informálódik. Társadalmi struktúrák, szervezetek, intézmények... érintkeznek egymással. *A tömegkommunikációs eszközök ésszerű használatára meg kell tanítani növendékeinket!* A pedagógus munkáját segítheti, hogy tanári tevékenysége részévé teszi az audiovizuális kultúrát. Ugyanakkor új feladattá válik, a mindezeket értő befogadóvá való nevelés.⁴

1.2 A kommunikációs kompetencia

A kommunikációs folyamat jellemzésekor a szakirodalom megemlíti a **kommunikációs kompetencia** fogalmát is, mely a kommunikáló személyek kommunikációs szintjére, színvonalára, a kapcsolat eredményességére, hatékonyságára utal.

A szlovák közoktatás alapidokumentuma az Állami művelődési program (Štátny vzdelávací program) a kompetenciaalapú oktatás fontosságát hangsúlyozza. A magyar nyelv és irodalom tantárgy (ISCED 1, ISCED 2) *a nyelv és kommunikáció műveltségi terület*hez tartozik. A pedagógus fő feladata, hogy a tanulók nyelvi jártasságra tegyenek szert, képesek legyenek önálló szövegalkotásra, információk gyűjtésére, szövegértő olvasásra és érvelésre. 2014 szeptemberében életbe lépő művelődési program hangsúlyozza, hogy *a nyelvtan és kommunikáció fejlesztése kiemelt feladat minden évfolyamban*. Vagyis a tanuló írásban és szóban életkorához mértén szabatosan ki tudja fejezni gondolatait, véleményét, érzéseit; kommunikációs helyzetből függően tudjon megfelelően és kreatívan kommunikálni; ismerje és alkalmazni tudja a kommunikáció általános szabályait; ismerje, megértse és helyzetből függően alkalmazni tudja a nem verbális kommunikáció jegyeit; legyen empátikus; elsajátítsa az aktív hallgatás és kérdésfeltevés technikáját; a nyilvánosság előtt tudjon véleményt nyilvánítani, ill. megvédeni azt.⁵

1.3 A kommunikáció

Eredete a latin **communico, -are** ige (közöl, megad, részesít, megoszt, megbeszél, tanácskozik) és **a communicatio, -onis** főnév (közzététel, teljesítés, megadás, a gondolatok közlése a hallgatókkal) kifejezésekre vezethető vissza.

Az Idegen szavak és kifejezések szótárában a következő jelentésekkel találkozhatunk: kommunikáció lat.⁶

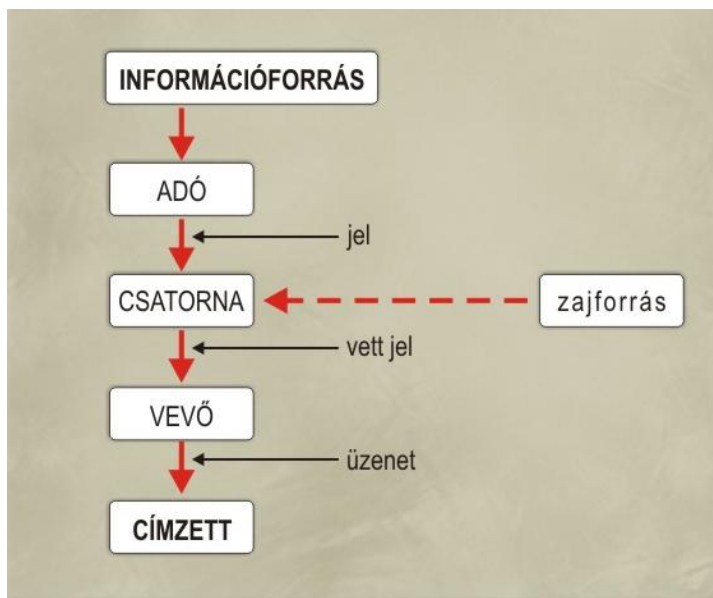
1. *tájékoztatás, (hír)közlés*
2. *hír információk közlése v. cseréje valamilyen erre szolgáló*
3. *eszköz, ill. jelrendszer (nyelv, gesztusok stb.) útján*
4. *ritk. közlemény*
5. *rég összeköttetés, közlekedés, érintkezés.*

Egy másik megfogalmazás szerint, „a kommunikáció olyan információátviteli folyamat, amely tudatban ered és tudatban végződik.”⁷

Dieter Lenzen szerint a kommunikáció egyik oldalról tájékoztat, informál másik oldalról tanácsol, bizonyos szabályokat, viselkedésmódokat a társadalmi együttélésre vonatkozóan előír.⁸

A kommunikáció legegyszerűbben megfogalmazva **információcsere** valamilyen **jelrendszer** segítségével **az adó és a vevő között**. Az *adó*, vagy *kommunikátor* kezdeményezi a kommunikációt, ő lesz *a kommunikáció forrása*. Az *adó kódolja az üzenetet*, gondolatait valamilyen *kommunikációs csatorna*, például a nyelv jeleire „ülteti át”. Az üzenet a csatornán keresztül *jut el a vevőhöz*. A csatorna lehet nyelvi, verbális, vagy nem verbális (például mimika, gesztusok stb.). A *vevő vagy befogadó dekódolja*, lefordítja önmaga számára az *üzenetet*. Ha válaszol, *a vevőből adó lesz*, és *a folyamat kezdődik előlről*. Ebből következik, hogy a kommunikáció egy dinamikus, kölcsönös folyamat. A kommunikációs folyamatot megzavarhatja a zaj. Bármilyen külső tényező, ami nehezíti, hogy a csatornán keresztül az információ eljusson a vevőhöz. Például a nyelvi kommunikációnál a túl hangos környezet.⁹ Ez a definíció Shannon modelljének felel meg.

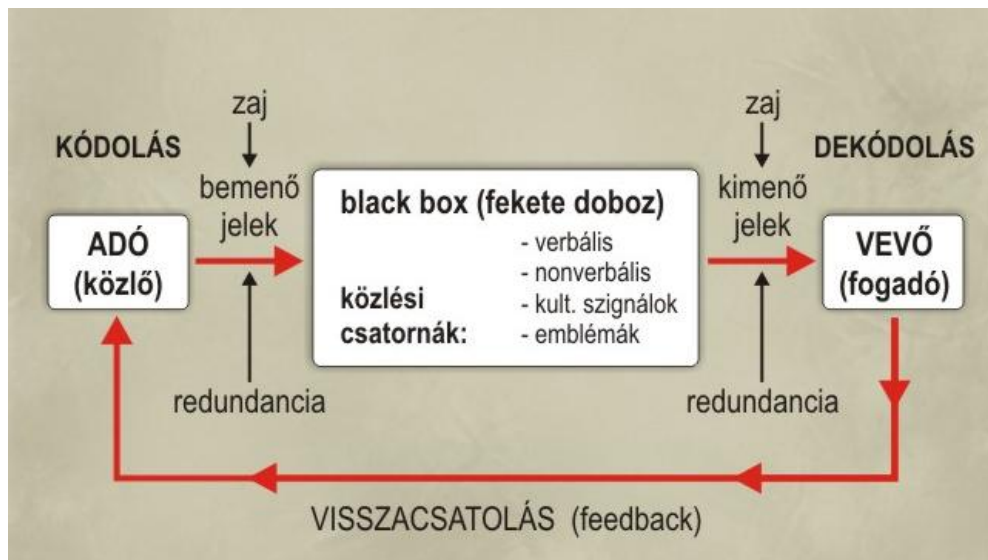
1. ábra Shannon kommunikációs modellje¹⁰



A különbség az előbb felvázolt definíció és Shanhon modellje között jól látható: Shannon nem vette figyelembe, hogy a kommunikáció nemcsak egyirányú, de kétirányú folyamat is lehet.¹¹

Utry tranzakciós modellje már figyelembe veszi a szemtől-szembe kommunikáció kétoldalúságát.

2. ábra Utry tranzakciós modellje¹²



Ez a modell két fontos új szempontot is figyelme vesz: a redundanciát, ami, ugyancsak az információnak a többszöri megismétlését jelenti, akár egy, akár több csatorna segítségével. Ha például szavainkkal többször elköszönünk beszélgető partnerünktől, akkor az információ redundánssá válik. De az lesz akkor is, ha több csatornát használunk, például integetünk és szavakban is elköszönünk. A redundancia jelentősége, hogy így pótolhatja a zaj miatt elveszett információt. A másik új dolog, amit ez a modell már magába foglal a visszacsatolás, a feedback, ez a vevő visszajelzéseit jelenti az adó irányába.¹¹

Ha a kommunikációt egyfajta információcserének vesszük, akkor több típusát különböztetjük meg.

Beszélhetünk **egyoldalú és kétoldalú kommunikációról**. Bár az esetek többségében a kommunikáció kétoldalú, vagyis az adó és a vevő szerepe időnként felcserélődik, mégis előfordulhat, hogy az adó valamiért nem kap visszajelzést, így a kommunikáció egyoldalúvá válik. Például egy rádióelőadás, ahol az előadó az előadás pillanatában nem tudhatja, hogy a rádióhallgatók hogy reagálnak a szavaira.

Egy másik felosztás szerint az emberi kommunikáció lehet **közvetett és közvetlen** is. A közvetlen kommunikáció a „face to face” szemtől-szembe kommunikációt jelent. Míg

a közvetett kommunikáció valamilyen közvetítőn például a rádióhullámon vagy levélpapíron keresztül zajlik.

A harmadik lehetőség az, ha a kommunikációt a résztvevő felek hatalmi helyzete alapján csoportosítjuk. Így beszélhetünk szimmetrikus, egyenrangú és aszimmetrikus kommunikációról.¹³

Csepeli György három fontos jellegzetességet emel ki:¹⁴

- ❖ *A társadalmiasulás* = az egy helyen levő személyek a kommunikáció révén válnak „együtt vevő személyekké“. Különb, ha nem kommunikálnak, nem kerülnek kapcsolatba egymással. Az, hogy egy helyen vannak pusztán fizikai tény maradna.
- ❖ *A hagyományozódás* = kommunikációs eszköztárunk kulturális örökségünk része, jórészt az idősebb generációtól vesszük át.
- ❖ *A kommunikáció személyes előzményei* = a kommunikációt mindig befolyásolják a résztvevő felek élettörténete, előzetes tapasztalatai és azok a kísérletek, amelyeket a kommunikációs helyzet értelmezésére tesz.

A Palo-Alto-i kommunikáció kutató iskola (Bateson, Jackson, Haley, Watzlawick, Beavin, Ferreira stb.) a közvetlen emberi kommunikációt két, szerintük döntő jelentőségű megállapítással jellemezte.¹⁴

Az első megállapítás a kommunikáció **szükségszerűségére** vonatkozik. Azt mondja ki, hogy egész egyszerűen lehetetlen nem kommunikálni. Bármit teszünk, ezzel kifejezünk, üzenünk valamit a többi ember irányába. Például, ha elegünk van mindenből és behúzódunk a sarokba egy fejünkre húzott takaróval, ezzel is közlünk valamit!

A másik éppen ilyen jelentős megállapításuk szerint a kommunikáció mindig és szükségszerűen **kétszintű**. Az egyik a tartami szint, azaz amiről szó van. A másik a viszonymeghatározó szint, vagyis a kommunikáló felek egymáshoz való viszonyát fejezi ki. Ugyanazt a tartalmat, attól függően, hogy kinek mondjuk, jelentősen máshogy fogalmazzuk meg. Máshogy kérünk például egy tányér levest az étteremben a pincértől, és másképp a vasárnapi ebéd köben az édesanyánktól!⁹

A közvetlen emberi kommunikáció mindig egy társadalmi térben zajlik. Mindig meghatározzák az adott társadalom normái, szabályai, társadalmi státuszai, szerepei.

Gondoljunk csak a legegyszerűbb illemszabályokra! Egy tapintatlan kérdésre, lehet, hogy csak egy rosszalló pillantás lesz a reakció, míg mondjuk a hadseregben komolyabb szankciókat vonhat maga után.¹⁵

1.4 A metakommunikáció

A metakommunikáció, *kommunikáción túli kommunikációt jelent.* Elsősorban a kommunikáló felek egymás közötti kapcsolatáról nyújt információt. Mit gondol a kommunikátor a vevőről. Hogyan viszonyul hozzá, mennyire fogadja el, mennyire kedveli vagy éppen nem kedveli. Másrészt információt nyújt arról is, ahogy a felek a közlés tartalmához viszonyulnak. Arról, hogy mennyire tartja igaznak vagy nem igaznak, fontosnak vagy jelentéktelennek a közlő azt, amiről beszél. Kifejezi a közlő viszonyát a kommunikációs helyzethez is. Hogyan érzi magát a közlő az adott kommunikációs helyzetben, és mit gondol azokról a társadalmi szükségszerűségekről, szerepviszonylatokról, amelyek befolyásolják a helyzetet.⁹

A metakommunikációt sokan a nem verbális kommunikációval azonosítják. Ez azonban durva leegyszerűsítése e fogalomnak. Igaz ugyan, hogy a metakommunikációt a nem verbális csatornák hordozzák. Ám a nem verbális kommunikációnak nem csak metakommunikatív szerepe lehet, hiszen számos egyezményes jel van például a gesztusok között. A metakommunikáció hűen tükrözi a közlő belső állapotát.

A metakommunikáció értelmezésében az **empátiának** van a legjelentősebb szerepe. Az empátia *beleérző képességet* jelent. Buda Béla idézi Adlert, aki szerint az empátia a másik ember szemével látás, a másik ember fülével hallás és a másik ember szívével érzés képessége. Azaz az empátia nem más, mint a nem verbális kommunikáció, a metakommunikáció felfogásának és értelmezésének a képessége. Azáltal, hogy beleéljük magunkat a másik helyzetébe, tudjuk felfogni az érzéseit, hangulatait.

Az empátia egy képesség, amely személyiségtől s a személy pillanatnyi állapotától is függ. Ha valaki fáradt, fáj valamije, súlyos gondok nyomasztják, akkor valószínűleg a beleélő képessége is csökken! Az empátia hiányának az „énkép“ védelmében is szerepe lehet. Minél empatikusabbak vagyunk, annál inkább észrevesszük a másik fél ránk vonatkozó negatív gondolatait, érzéseit.¹⁵

2 Az emberi kommunikáció csatornái

A közvetlen emberi kommunikáció során kétféle csatornát szokás megkülönböztetni: a **verbális** és a **nem verbális** csatornát. A *verbális csatorna* végeredményben maga a nyelv. A *nem verbális* csatornák közé soroljuk a *mimikát*, a *gesztusokat*, az *érintést*, a *vokális csatornát*, a *térközszabályozást*, a *tekintetet*, a *poszturális csatornát* és a *kulturális szignálokat*. A közvetlen emberi kommunikáció során egyszerre mindig több csatorna „hasznosul”.¹⁶ Bővebben lásd a mellékletben (príloha B, C)!

2.1 A verbális csatorna jellemzői

A verbális csatorna tulajdonképpen a **nyelvi kommunikációt jelenti**. A nyelv kulturális termék, eredete a múlt homályába veszik. Ez az a csatorna, amely kizárólag az emberre jellemző. A nem verbális csatornák korlátozott információtovábbító képességével szemben, a nyelv bármilyen információ továbbítására képes. Nem véletlen, hogy információ feldolgozó, továbbító, tároló stb. képességei miatt egyben a gondolkodás eszköze is.

Az, hogy az ember milyen nyelvet beszél, nagymértékben meghatározza az identitását, a csoporthoz tartozás tudatát. Például a magyar nyelv használata a magyar nemzeti érzésünket erősíti. De nem csak a nemzeti nyelv, hanem a különböző társadalmi szubkulturákra jellemző szleng használata is erősíti az adott csoporthoz való tartozás érzését.^{9,15,16}

Ebből az is következik, hogy a különböző szocioökonómiai státuszú társadalmi csoportok nyelvhasználata is különbözik egymástól. Bernstein 1975-ben azt feltételezte, hogy a hátrányos helyzetű, alacsony szocioökonómiai státuszú emberek egy korlátozott nyelvi kódot használnak, szemben a közép- és a felsőbb osztályok által használt kidolgozott kóddal. A korlátozott kódra kisebb szóincs, viszonylag kevés elvont fogalom használata jellemző, különösen az emberi kapcsolatok és viszonyok területén. Ez együtt jár azzal is, hogy közvetlen környezetüktől eltekintve nehezebben értetik meg magukat. Az ilyen környezetből érkezett gyerekeknek nehézségei lesznek az iskolában, később a mindennapi életben.¹

2.2 A nem verbális csatornák

A nem verbális csatorna sok plusz információval egészítheti ki, árnyalhatja vagy akár meg is változtathatja a verbális csatorna információit. Nézzük ezeket egyenként!

A mimikához a szem és a száj körüli izmok mozgását számítjuk. Darwin nyolc olyan alapérzelmet tételezett fel, amelyeket meghatározott arc kifejezések kísérnek. Ekman ezek számát hétre csökkentette amelyek a következők: az öröm, a meglepetés, a félelem, a szorongás, harag, az érdeklődés, az undor. Bár az arc kifejezések szándéktalanok, bizonyos szintig képesek vagyunk befolyásolni, ellenőrizni őket. Mivel az emberek egyszerre több érzelmet élnek át, ezért nehéz pontosan megítélni a másik ember érzelmi állapotát.^{1,9,15}

A tekintetnek mindig kitüntetett szerepe volt a nem verbális kommunikációban. A babonák világából ismert, hogy vannak olyan emberek, akik a tekintetükkel ártani tudnak, betegséget vagy akár halált is okozhatnak = „szemmel vernek“, „megbabonázzák a másikat“. Ismeretes az a régi mondás is, miszerint a macska is nézhet a királyra. Ugyanakkor az ember-állat kommunikációjában is jelentős szerepe van a tekintetnek.

A közvetlen emberi kommunikációban a hosszan kitartott szemkontaktus intimitást, bevonódást, de dominanciára törekvést, agressziót is kifejezhet. Ha valaki lesüti a szemét, az jelenthet behódolást, de szégyenkezést is. A félrenézés az érdeklődéshiány, az érdektelenség, a közöny kifejezője. A tekintetnek szerepe lehet a társas érintkezés kezdeményezésében is: ha valakire rátekinünk, és az visszanéz, az azt jelzi, hogy ő is kész a kapcsolatfelvételre.^{1,9,15}

A vokális csatornát az emberi beszéd nem verbális jellemzői alkotják, mint a hangneme, a hanghordozás, a hangszín, a ritmus, a hangerő, a hangsúlyok. A vokális csatornának általános kommunikációs szerepe mellett metakommunikatív szerepe is van. Például a hangsúly elhelyezése vagy a mondat dallamváltása attól függően változik, hogy ugyanaz a mondat kijelentő, kérdő vagy felszólító-e. Ugyanakkor a vokális csatorna belső feszültséget, izgalmat, érzelmeket is kifejezhet. Jelzi a beszélő belső feszültségének változását. Jól tükröződik általa az egyén pszichés állapota.^{1,9,15,16}

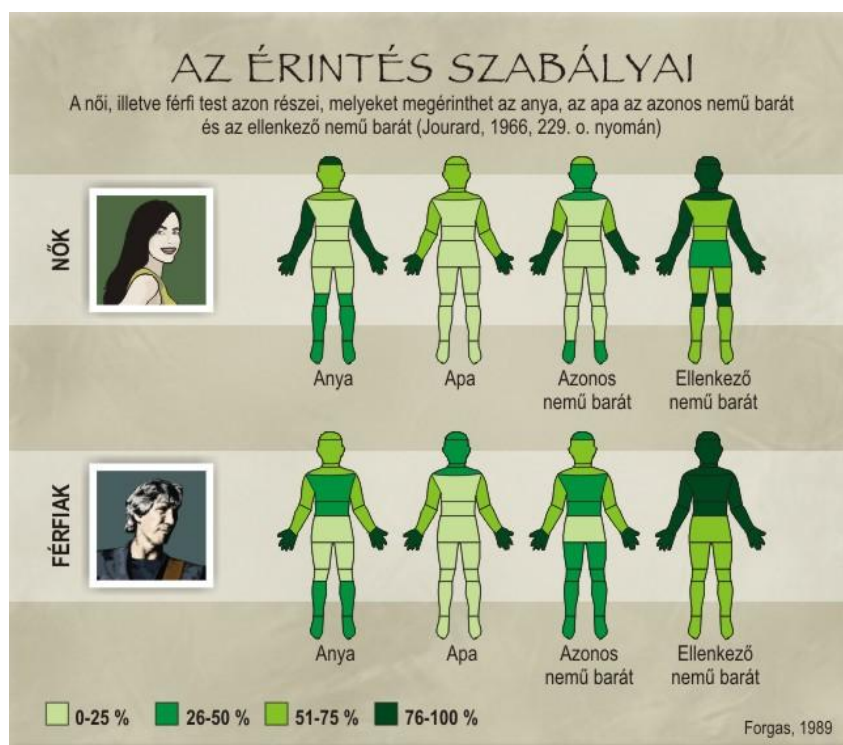
A gesztusok alatt a fej, a kar és a kezek mozgását értjük. Lehetnek szándéktalanok, bár a gesztusokat viszonylag könnyű szándékosan kontrollálni. Igen sok tudatos gesztus egyezményes jelnek számít, mint például az integetés, a bólogatás, fejrázás.

A gesztusok segítségével lehet szabályozni a kommunikációs folyamatot, gesztusok segítségével kérhetjük a partnerünket gyorsításra, vagy lassításra, kifejezhetjük, ha a kommunikációs folyamatban zavar támad. A szándékolatlan, ellenőrizetlen gesztusok, mint például a kézremegés, kifejezhetnek belső feszültségeket, izgalmakat, érzelmeket. Vannak szándéktalan gesztusok, amelyek szimbolikus jelentésűek, ilyen például a karikagyűrűvel játszadozás, ami a házaságon belüli gondokra figyelmeztet.^{1,9,15}

Az érintés a gesztusokkal rokon nem verbális csatorna. Szerepe a szocializáció, a társadalmi beilleszkedés során különösen fontos.¹⁵

Az, hogy kit, ki és mikor érinthet meg, nagy mértékben kulturálisan szabályozott. Az európai kultúrában a **kéz** a „legnyilvánosabb“ testrészünk. Viszonylag idegen emberek is megérinthetik a másik kezét, ráadásul a nyilvánosság előtt = ez a *kézfogás*. Mint mondják: a kézfogás árulkodik az ember jelleméről. A kulturális különbségeket jól mutatja, hogy a budhista kultúra tiltja a **fej** érintését, mivel a fej a lélek székhelye. Az **arc** már intimebb zóna. Közeli barátaink, hozzátartozóink érinthetik meg, még nyilvánosan is. A ruhával fedett testrészeink már az intim zónába tartoznak. Nézzük meg a 3. ábrát, amit Forgás Jouard (1966) nyomán közöl könyvében Forgás 1989-ben!¹⁷

3. ábra Az érintés szabályai¹⁷



A **poszturális csatorna** a **testtartást** jelenti. Az esetek többségében nem tudatos, de befolyásolható. A testtartás kifejezi a másik emberhez való viszonyt. Scherlen megfigyelte, hogy az érzelmileg egymáshoz közel állók gyakran öntudatlanul átveszik a másik testtartását. Ez az ún. „*Poszturális tükör*“.¹⁵

4. ábra A poszturális tükör¹⁸



A testtartás a belső érzelmi állapotot is tükrözheti. Például valaki büszkén kihúzhatja magát vagy a gondok súlya alatt összegörnyedhet.^{9,15}

A **térközszabályozás** az emberek közötti fizikai távolság szabályozását jelenti. Az, hogy ki milyen közel jöhet a másikhoz, a két ember közötti kapcsolat szorosságától függ. Hall az észak-amerikai kultúrában az alábbi **zónákat** írta le:

- ❖ **Nagyon közeli zóna** = ebből a távolságból még a halk suttogás is hallható
- ❖ **Közeli zóna** = kb. 0,5 méter; itt a suttogás még hallható
- ❖ **Viszonylag közeli zóna** = kb. 1 méter; a halk beszéd hallható

A kommunikációban a **zónák** felosztásának alapelve a következőképpen alakul:

- **közeli semleges** = itt a halk beszéd könnyen érthető. Ezt a távolságot a bizalmas beszélgetésekre használják, függetlenül a köztük levő kapcsolat szorosságától.
- **Távoli semleges** = kb. 1,5-2 méter; ez a normális hangvételű beszédnek kedvez. A távolabbi ismerősök semleges beszélgetéseiket szokták ebből a távolságból lebonyolítani.
- **Nyilvános** = kb. 2-3 méter; a hangos normális beszéd megfelelője, általában nyilvános helyzetekben használjuk.

- **A termen át** = ezt használják a szónokok a hallgatóság előtt.
- **Távolság nyújtása** = az elmenőben való közlést, odaszólást, köszönést jelenti.

Zónatávolságok Buda szerint:

- **Intím zóna** = 15 – 45 cm. Csupán az érzelmileg közelállók zónája: szülők, házastársak, közeli barátok.
- **Személyes zóna** = 46 cm – 1,2 m. Ekkora távolságra állunk másoktól koktélpartikon, hivatalos és társas összejöveteleken, találkozók.
- **Társadalmi zóna** = 1,2 m – 3,6 m. Ekkora távolságra állunk idegenektől, mindazoktól, akiket nem ismerünk eléggé.
- **Nyilvános zóna** = 3,6 m –. Ez a megfelelő távolság, ha nagy létszámú csoporthoz intézzük szavainkat.

Ha valaki nem tartja magát ezekhez a távolságokhoz, az nagyon zavaró lehet a partner számára.^{1,9,15}

A kulturális szignálok, mint például a ruházat, a hajviselet, a különböző kitüntetések, rangjelzések, testdíszítő elemek stb. kifejezik az egyén értékrendjét, társadalmi hovatartozását, identitását, ízlését stb.¹

A kulturális szignálok szerepe különösen a merev szerkezetű régebbi társadalmakban volt fontos. Napjainkban jelezhetik azt is, hogy a személy hogyan akar az interakcióba lépni, mit vár el a másiktól. A serdülők, fiatalok esetében az identitást, az identitás keresését is kifejezhetik.¹⁵

3 A pedagógiai kommunikáció hatékony fejlesztése

A tanárok és a tanulók az oktatásban folyamatos kommunikációban állnak egymással. A kommunikációs alapforma a kimondott szó, amely verbális és nem verbális üzenetei révén a kommunikáció lehetőségeit végtelenné tágitja. A pedagógus nevelői és oktatói hatékonysága azon áll vagy bukik, hogy hiteles személyiségként tud-e tanítványaival kapcsolatot tartani, eléggé empatikus-e, milyen a kommunikációs önismerete.^{19,20}

3.1 Az önismeret

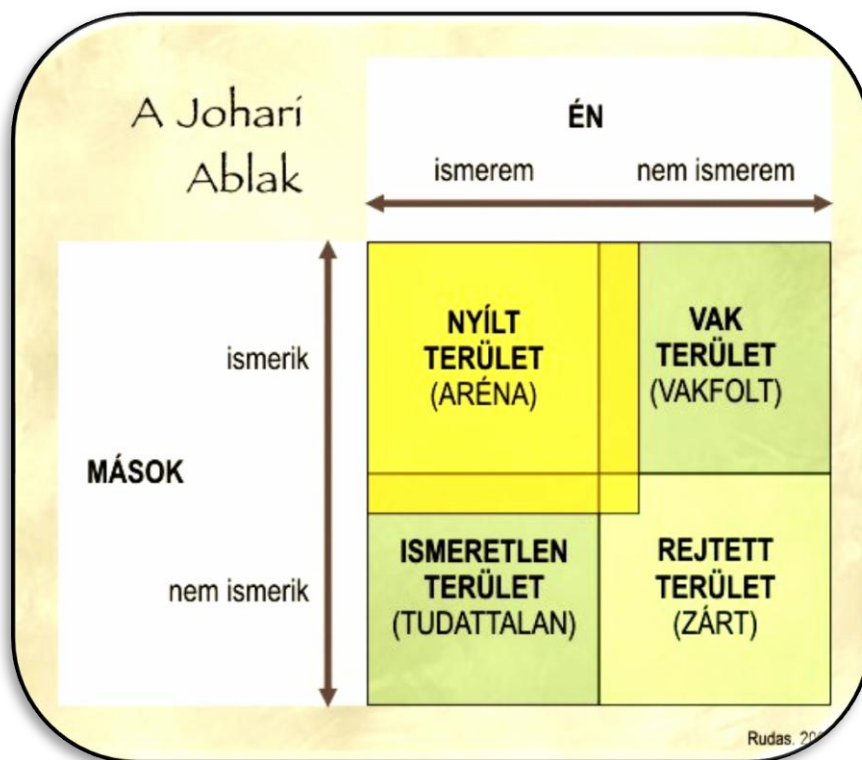
Ahhoz, hogy érdemben létrejöhessen a pedagógus és a tanuló közötti **hatékony**, tanári-tanulói önismereten alapuló kommunikáció, ill. tanulói személyiségfejlesztés, szükséges a jó **tanári önismeret**. Vagyis ismerjük meg önmagunkat! *Mert akinek rend van a fejében és a lelkében, annak a beszéde is világos és értelmes. Önismeret nélkül nincs hatékony pedagógus!*²¹

K. Pálffy (1990, 15.p.) úgy definiálja az önismeretet, hogy az nem más, mint az egyén „áttekintése saját személyisége összetevőiről, határaitól és lehetőségeiről, betekintése saját viselkedésének a rúgóiba, hátterébe, motívumrendszerébe, képessége arra, hogy helyesen megítélje saját szerepét, hatását az emberi kapcsolatokban.”²²

A pedagógusra aplikálva nem más, mint a saját képességek, az adottságok, a vágyak, a célok, az előnyök, a hátrányok, a korlátok és a kommunikációs készségek megismerése.

A személyiségfejlesztésre vonatkozó két legismertebb modell a **Johari ablak** és az **önismereti kerék**.²³

5. ábra Johari ablak²³



A Johari ablak megnevezés a szerzők, Luft és Ingham, keresztnéveinek összevonásából keletkezett. Azt modellezi, amit személyiségünkben mi magunk vagy mások ismernek.

Mint az ábra is mutatja az emberi személyiség négy nagy területre osztható aszerint, hogy az érintett személy vagy a másik személy mennyire ismeri és nem ismeri. Az alábbi területekről van szó:

- ❖ **Nyílt terület** = ide azok a tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzéseink tartoznak, amelyekkel mi magunk is tisztában vagyunk és amelyeket mások is könnyen észrevesznek.
- ❖ **Rejtett terület** = ide azok a tulajdonságok, viselkedésmódok, érzések tartoznak, amelyekkel ugyan mi magunk teljesen tisztában vagyunk, azonban mások előtt szándékosan elrejtettük.
- ❖ **Vak terület** = ide azok a tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzéseink tartoznak, amelyeket mások ugyan észrevesznek, de mi magunk nem vagyunk velük tisztában.
- ❖ **Ismeretlen területek** = azon tulajdonságaink, viselkedési módjaink, érzéseink tartományáról van szó, amelyekkel sem mi, sem mások nincsenek tisztában.

A négy terület határai nem merevek, az adott helyzettől függően megváltoztathatók. Szituációfüggő, társas emberi kapcsolatfüggő, negatív, ill. pozitív tapasztalatfüggő és természetes személyiségfüggő. Éppen ezért a személyiségfejlesztés legfőbb célja, hogy a nyílt területeket növelje és a vak-rejtett területeket csökkentse.²⁴

Barlai Róbert szerint az, hogy a Johari ablak területei mekkorák, összefügg a személy társas kapcsolataiban megnyilvánuló egyéni hatékonyságával. Attól függően, hogy az adott *ablak területe nagy vagy kicsi*, valamint a *személyes hatékonyság foka magas vagy alacsony*, **12 személyiségkombinációt** különböztetünk meg.

6. ábra Johari ablak szerinti személyiségtípusok²⁵

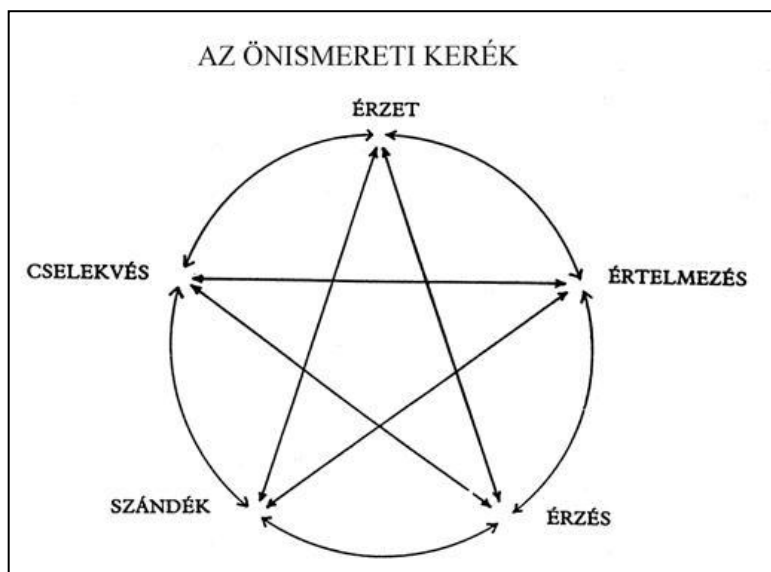
	Típus	Hatékonyság	Nyitott terület	Vak terület	Rejtett terület
1.	Magabiztos	Magas		Nagy	
2.	Nehezen érzékelő	Alacsony		Nagy	
3.	Könnyen érzékelő	Magas		Kicsi	
4.	Túl óvatos	Alacsony		Kicsi	
5.	Inkább hallgat	Magas			Nagy
6.	Zárkózott	Alacsony			Nagy
7.	Őszinte	Magas			Kicsi
8.	Egocentrikus	Alacsony			Kicsi
9.	Feladatorientált	Magas	Kicsi		
10.	Zárt	Alacsony	Kicsi		
11.	Felszínes	Alacsony	Kicsi		
12.	Nyílt	Magas	Nagy		

Típusjellemzők:

1. **Magabiztos** – nincs tudatában a korlátaival és az erősségeivel.
2. **Nehezen érzékelő** – nehezen érzékeli azokat a nem verbális visszacsatolásokat, amelyeket a többiektől kap.
3. **Könnyen érzékelő** – gyorsan és pontosan „olvassa” a környezete verbális és nonverbális jelzéseit.
4. **Túl óvatos** – jól ismeri az erősségeit és a korlátait, de túl sok időt tölt a gyengeségei elemzésével.
5. **Inkább hallgató** – az ilyen ember nem osztja meg saját szempontjait másokkal, még akkor sem, ha nagyon eltér a véleménye a többiekétől.
6. **Zárkózott** – zárkózottsága miatt a többiek csak találgatják, hogy mi alapján ítéli meg őket és mit vár tőlük.
7. **Őszinte** – az ilyen ember nyílt és őszinte. Mindig ad visszacsatolást másoknak. Sokszor gátlástalanul kifejti véleményét, kifejezi érzelmeit.
8. **Egocentrikus** – hajlamos túl sokat beszélni saját magáról, nem fordít elég figyelmet másokra.
9. **Feladatorientált** – csak a saját teljesítményével törődik, a másokkal való kommunikációját leszűkíti az adott feladatra.
10. **Zárt** – nem figyel a többiekre, nem ad visszajelzést.
11. **Felszínes** – a felszínes emberi kapcsolatok jellemzik.
12. **Nyílt** – szívesen fejti ki véleményét. Finoman, tapintatosan ad visszacsatolást.²⁶

Az önismeret fejlesztésében van egy alapvető fogalmi keret, mely S. Miller, E.S. Nunally és D. B. Wackman nevéhez fűződik, s amit **önismereti kerék**nek neveztek el. Ez arra a kérdésre segít megfelelni, hogy hogyan lehet fejleszteni a személyiséget.^{1,24}

7. ábra Az önismereti kerék²⁷



Az önismereti kereket a következőképpen kell értelmezni:

- **Az érzeten** az érzékszervek révén szerzett adatokat lehet érteni. Például amit látunk, hallunk, szagolunk, ízlelünk. Ilyenkor leíró jellegű kijelentéseket szoktunk tenni. „Látom, hogy helyeselve bólogat az ajánlatomra.“ „Hallom, hogy az Ön hangja elhalkult.“
- **Az értelmezés** során jelentést tulajdonítunk az érzéki adatoknak. A múltbeli tapasztalatok, értelmezések szűrőjén keresztül a jelenbeli információkat értelmezzük. Ilyenkor kijelentő mondatokban beszélünk. „Azt hiszem, érti, mire gondoltam.“
- **Az érzés** érzelmi, indulati állapotunk megtapasztalása. Az érzetekre adott válaszként jelentkezik, de nem gondolati, logikai jellegű. „Az az érzésem, valami felizgatta Önt.“
- **A szándékban** utalunk arra, amit akarunk, amit kívánunk. Kifejeződhet benne az is, hogy milyen következtetést vonunk le mások akaratáról. „Szeretném Önt megnyugtatni. Azt hiszem, Ön azt szeretné, hogy hagyjam abba a további bemutatást.“
- A **cselekvés** viselkedéses választ jelent. Teszünk valamit a kapott érzéki adatok, a tulajdonított jelentések, érzékek és szándékok alapján. Ez a cselekvés lehet szóbeli vagy nonverbális. Cselekvés az, hogy felállok a tárgyalóasztal mellől. Cselekvés az izgatott üzlettársam megnyugtatása.

Az önismereti kerék alkalmazása segít az önismeret folyamatában. Ha az öt kategória információi nem függenek össze egymással, előfordulhat olyan viselkedés, ami nem a helyes

önismeretet fejezi ki, a kommunikáció hiányos vagy nem lesz hiteles. Nézzünk erre konkrét példákat!

- Az egyik hiányos változat: az **értelmezés – cselekvés**. Ebben a helyzetben az történik, hogy az adott személy ítélkezik, határozottan vélekedik és cselekszik. Nem tisztázza, nem tudatosítja viszont az érzéseket, szándékokat. Ezekre az emberekre gyakran mondják azt, hogy nagyon magabiztosak, önteltek és teljesen értetlenül állnak olyan helyzetekkel szemben, amikor munkatársaik, barátaik elfordulnak tőlük. Ha megmaradnak ennél a hiányos változatnál, nem jönnek rá, mit rontottak el.
- A második változat: **értelmezés – érzés – cselekvés**. Itt hiányzik a külső világ, a többi ember ingereinek a felvétele, érzékelése. Az ilyen ember sokat foglalkozik a saját érzéseivel töpreng, cselekszik, de másokat nem igen vesz számításba.
- A harmadik változat: **érzékelés – érzés – cselekvés**. Ebben az esetben kimarad a gondolkodás és az ezzel összefüggő tudatos szándék. Az ilyen emberek csak érzelmileg reagálnak, indulatból cselekszenek. Ezt aztán gyakran követ megbánás, majd kezdődik minden előről.
- Negyedik változat: **értelmezés-érzés**. Itt nincs jelen a cselekvés. Nagy gondolati és lelki gazdagság jellemezheti az ilyen embert, de nincs aktivitás.

Az önismereti kerék a változások hogyanjára ad segítséget, tehát az egyéni hatékonyságot növeli a használata, ismerete. A továbbiakban nézzük át, melyek azok az emberi sajátosságok, amelyek befolyásolják ennek a módszernek a használatát.²⁸

3.2 A Gordon-módszer

Thomas Gordon amerikai pszichológus az empátiára, a feltétel nélküli szeretetre valamint a gondolat és közlés közötti összhangra építve alakította ki az egyik legismertebb kommunikációs technikát, amely többek között a kommunikáció javítására és a konfliktusok eredményes kezelésére is szolgál. Megtanít arra, hogyan beszéljünk a gyerekekkel az elfogadás nyelvén, hogyan forduljunk feléjük értő figyelemmel, s hogyan használjuk az „én-üzeneteket” a hatékony kommunikáció elősegítésére.

3.2.1 Az értő figyelem

T. Gordon kommunikációs modelljének a része. A tiszta vétel – helyes felfogás az értő figyelem technikája.

Az értő figyelem lényege:

- Az üzenetet, a másik fél gondolatait, érzéseit saját szavainkba foglaljuk,
- összefoglaló módon,
- kijelentő mondatban visszajelezzük a „feladónak“,
- s így az illető azt elfogadhatja vagy pontosíthatja.

Hibái: saját érzések és gondolatok belefűzése; kérdések feltevése; „papagájkodás“ azaz ugyanazokkal a szavakkal mondom vissza; diagnosztizálás; több vagy kevesebb visszatükrözés.

Előnye, hatékonysága:

- dekódolás pontosítása azaz nem értem félre a másikat
- forrás segítése azaz pontos kódolás
- elfogadást közvetít azaz erősíti a kapcsolatot
- megértem azaz elfogadhatóbbakká válnak a különbségek
- a nézőpontok közelednek
- megoldáshoz juttat azaz a gond oka feltárul
- a másik érzelmi töltését csökkenti

Pl.: „A mai megbeszélésen semmire sem haladtunk, ez tiszta időrablás.“ Erre egy értő figyelmeztetés válasza: „Elégedetlen vagy a délelőtti miatt.“^{20,29}

3.2.2 Az „ÉN-“ és a „TE-üzenetek“

Az „**ÉN-üzenetek**“ a hatékony konfliktusmegoldáshoz vezető kommunikáció egyik fontos eleme.²⁰

Lényege:

- az „üzenő” vállalja a felelősséget nyíltságáért
- belülről fakad
- rólam szól = egyes szám, első személy
- nem értenek félre, nem járnak negatív hatással, konfliktussal
- erősíti a kapcsolatot
- saját érzéseinkről szólnak
- hitelesebbé válunk a másik fél számára
- érthető üzenet

Pl.: „*A pofa be!*” – helyett: „*Felháborít, hogy ilyen durván beszélsz a társaiddal és velem is!*”

A „**TE-üzenet**” a hatékony kommunikáció egyik gátja; egyféle nyílt támadás a másik fél ellen.

Lényege:

- érzelmeinket, gondolatainkat indirekt módon fejezi ki
- általában nem érik el céljukat
- károsítják a személyes kapcsolatokat
- bűntudatot keltenek a másikban; hibáztatnak, megaláznak, bírálnak, elutasítanak
- a másik megbecsülésének hiányát közvetítik; egyben sértik az önbecsülését
- nem ösztönöznek arra, hogy a másik változtasson a nem elfogadható viselkedésén
- gyakran büntetésnek érzik a „**TE-üzeneteket**”; benne van a TE névmás
- minősít és moralizál

Pl.: „Ugyan már. Hagyd abba ezt a duzzogást!” vagy „Menj ki a teremből, csak zavarsz!”
vagy „Te aztán egy második Einstein vagy!”, „Normális vagy?!“^{20,30}

3.2.3 Közléssorompók felismerése és elkerülése

A „közléssorompók“ ahelyett, hogy továbbvinnék a kommunikációt, inkább lezárják a gondolatokat, egyenlőtlen helyzetet teremtenek. A kommunikáció egyértelmű gátai. Nonverbális falak!²⁰

Thomas Gordon szerint a kommunikáció korlátai és megrontói az alábbiak:²⁰

1. *utasítás, parancsolás, irányítás* (mit tegyen a gyerek)
2. *figyelmeztetés, fenyegetés* (ha nem, akkor...)
3. *prédikálás, moralizálás* (illik, nem illik)
4. *tanács, megoldási javaslatok* (akadályozza a saját ötletek születését)
5. *kioktatás, logikai érvelés* (befolyásolási kísérlet tényekkel, saját véleménynyel)
6. *ítélkezés, kritizálás, hibáztatás* (rombolja a gyerek énképét)
7. *dicséret, egyetértés* (hamis énkép alakulhat ki, esetleg kiérezhető a manipulálási szándék)
8. *kifigurázás, csúfolás, megszégyenítés, nevetségessé tétel* (lekicsinylés)
9. *értelmezés, elemzés, diagnosztizálás* (a szülői 'fensőbbiség' leleplez)
10. *megnyugtatózás, együttérzés, vigasztalás* (a gyerek érzéseinek elbagatellizálása)
11. *vizsgálódás, kérdezősködés, faggatózás* (a szülő szeretné megoldani a gyerek problémáját)
12. *elterelés, humorizálás, témaváltás, kitérés* (pedig a gyerek vágyik a megértésre).

Ezek a megnyilvánulások (kivéve a mindig ártalmatosokat, mint pl. a megszégyenítés) természetesen sok esetben hasznosak, odaillők, előrevivők lehetnek. Csak akkor 'zárnak' a további beszélgetés elől, ha a gyerekeknek problémája van.

Közléssorompókkal találkozhatunk az élet egyéb területein is. Olyan használatban lévő szófordulatokról van szó, melyeket, az „eszméket“ megölő kritikusok (munkahely, család...) használnak. Amennyiben ezek a kifejezések rossz helyen, rossz időben, rossz kontextusban jelennek meg, megakadályozzák a beszélgetést. Ízelítőül egy csokorralaló:

- eddig ezt még így nem csináltuk...
- ez így nem fog működni...
- nincs a költségvetésünkben...
- erre még nem vagyunk felkészülve...
- ez túlságosan új/maradi...

- nálunk más a helyzet...
- ha ez jó lenne, erre már valaki rájött volna...
- ehhez mi túl kicsik/nagyok vagyunk...
- jelenleg túl sok programunk fut...
- ezt meg ki találta ki?
- A vezetést sosem győzzük meg erről...
- Legyünk realisták/praktikusak...
- Várjunk, meglítjuk...
- Mi ezért nem felelünk...
- Ez minket nem érint...
- Nem látom az összefüggéseket...
- Arra kell gondolnunk, nehogy megbántsuk XY-t...
- Ön ezt egyszerűen nem érti...
- Egy zöldfülű ne oktassok ki bennünket... stb.

Ellensúlyozásképpen bátran használjuk az alábbi „**hívogatókat**“: „Értem.“, „Tényleg?“, „Érdekes.“, „Ne mondd!“, „Érdekelne, mit gondolsz!“, „Aha.“, „Mesélj erről!“, „Ez úgy hangzik, mintha neked nagyon fontos lenne,“ és „**varázsszavakat**“: „Köszönöm“, „Kérem“, „Bocsánat“, „Elnézést“, „Légy szíves“. ³¹

3.2.4 A kérdezés művészete

„Jól kérdezni annyi, mint jól tanítani“

Az oktatás, vagyis a tanulás-tanítás sikere, nagyban azon múlik, hogy a pedagógus tud-e kérdezni. Sokan azt gondolják, hogy kérdezni mindenki tud, csak válaszolni nem. Pedig a jól kérdezést a legtöbb tanulást igénylő tevékenységnek kell tekinteni. A jó kérdés olyan a pedagógus kezében, mint egy varázsszavak, amivel megérintheti és mozgásba lendítheti az osztály tagjainak a gondolkodását. A pedagógus teljes fegyvertárát a kérdések képezik. Minél jobban fel van szerelve kérdésekkel, annál biztosabb a sikere. Ezért **aki tanítani akar, annak meg kell tanulnia jól kérdezni.**

Már Socrates is hitt abban, hogy a tanulókat nemcsak előadások által lehet tanítani, hanem a jól alkalmazott kérdezés által is. Soha ne kérdezzünk azért, hogy a saját tudásunkat fitogtassuk, azért pedig különösen ne, hogy mások készületlenségére híjuk fel a figyelmet.

Tanári kérdezés funkciói:

- *magasabb szintű gondolkodás serkentése*
- *megértés, ismeretek és készségek ellenőrzése*
- *figyelem feladatra irányítása*
- *nemrég tanultak áttekintése, pontosítása, felidézése, megerősítése*
- *osztályszervezés, csendesítés, figyelem a tanárra irányítása*

A pedagógia és az andragógia az alábbi kérdésfajtákat jegyzi:

- a) nyílt vagy nyitott** = A mindennapi életben egyik leggyakrabban alkalmazott kérdéstípus. Olyan kérdés, melyre bőven, kifejtően kell/lehet válaszolni. A válaszadásban nem szab meg semmilyen irányvonalat.
- Előnyei: beindít egy beszélgetést, beszélgeti, „megnyitja” a megkérdezettet, sok információt hoz a felszínre, ösztönöz.
- Pl. „Mi a véleménye/érzése...?”, „Mit tud mondani a ...-ról?”, „Jól gondolom, hogy... Jól értem...”, „Jól értettem, hogy...”, „Ha ez így lesz, mi lesz az eredmény?”, „Nincs más ötlet?”, „Ez így megfelelő?”, „Valami javaslat...”, „Foglaljuk össze/erről beszélgettünk...”, „Egyetértetek ezzel...”, „Úgy látom, mondani akarsz valamit” stb.
- b) zárt** = Olyan kérdéstípus, melyre röviden, egy szóval, általában igennel vagy nemmel felelhetünk. Ezt akkor alkalmazzuk, ha olyan kérdésünk van, melyre rövid, egyértelmű választ akarunk kapni. Célrányos kérdés.
- Előnyei: konkrét információkra kérdez rá, alkalmas tényszerű információk ellenőrzésére, alkalmas a fecsegők „leállítására”.
- c) pontosító** = A szóban forgó dolog részleteire kérdez rá és ezzel az ismeret egy következő szintjére kívánja eljuttatni a megkérdezettet. Gyakran alkalmazott

fordulata pl. „konkrétan mire gondol“, „mondjon egy-két kézzelfogható részletet, „egészen pontosan mire gondol“.

Előnyei: a kérdezőnek és a megkérdezettnek egyaránt segít összpontosítani, konkrét és részletes információt ad, felszínre hozza az első kérdésre adott válasz mögötti tényeket, információkat.

- d) szuggesztív** = A pontosító kérdés a szóban forgó dolog részleteire kérdez rá és ezzel az ismeret egy következő szintjére kívánja eljuttatni a megkérdezettet. Gyakran alkalmazott fordulata pl. „konkrétan mire gondol“, „mondjon egy-két kézzelfogható részletet“, „egészen pontosan mire gondol“. Előnyei: a kérdezőnek és a megkérdezettnek egyaránt segít összpontosítani, konkrét és részletes információt ad, felszínre hozza az első kérdésre adott válasz mögötti tényeket, információkat.
- e) hipotetikus** = Gyakran alkalmazzuk a munkánk során. Feltételezzük, hogy a beszélgetőpartnerünk már eldöntött valamit, és megkérdezzük, hogy ebben az esetben mit tenne. Ezekkel a feltételezett kérdésekkel a döntések meghozatalát segíthetjük elő, gyorsíthatjuk meg. Ügyfelünk továbbá egy idő után úgy fogja érezni, hogy már nem is feltételes a kérdéses dolog, mert úgy fog tűnni, mintha már tényleg döntött volna róla. Pl.: Amennyiben úgy döntené, hogy menjünk moziba, melyik nap lenne jó neked? Akkor, ha Ön biztosabbnak látná a munkahelyét, megkötné ezt a szerződést? Feltételezve, hogy az infláció nem lesz magasabb, mint öt százalék, tudná vállalni az értékkövetést?
- f) Tükröző** = Ez az a kérdéstípus, melynek segítségével elkerülhetnénk egy csomó konfliktust, amely abból adódik, hogy úgymond „elbeszélünk egymás mellett“, mert nem akarunk kérdezni, nehogy ostobának tűnjünk. Pedig az igazán okos ember kérdez a legtöbbet. A tükröző kérdés lényege, hogy az addig hallottakat összefoglalva kérdésbe tömörítjük, hogy jól értettük-e, amit a másik mondott. Mintegy megerősítést keresünk. A tükröző kérdést is lebonthatjuk két részre. Az első az igazi tükrözés, ahol az „eszerint“ fordulatot követően szó szerint elismételjük a másik által mondottakat. A második az összefoglalás, ahol az „amennyiben jól értem, Ön...“ típusú felvezetés után átfogalmazva adjuk vissza a lényegét. A tükröző kérdések amellet, hogy megerősíthetnek bennünket abban, hogy jól értjük, amit a másik mond, vagy ellenkezőleg, rávilágíthatnak arra, hogy nem jól értettük, amit mondott, azt a célt is szolgálják, hogy a másik érezheti

belőle: odafigyelünk a mondanivalójára, hiszen a kérdésünkben legtöbbször az addig elhangzottakat is össze kell hogy foglaljuk.

Milyen a jó kérdés? Ha *pontos, világos, rövid és egyértelmű; ha megfelel a kérdezettek ismereteinek és élettapasztalatainak; ha elég időt hagyunk a megválaszolásra!* Amennyiben mégsem érünk célt, akkor az alábbiakkal próbálkozzunk: ha csak a tényekről beszél, kérdezzünk az érzéseire vagy fordítva, illetve ha általánosságokat mond kérjünk példákat!

3.3 Az aszertív kommunikáció

Az **asszertivitas** fogalma csak az utóbbi években kezd meghonosodni a köznyelvben. Eredete a latin „asserere“, melynek jelentése: *jogot formálni valamire, kijelenteni, fenntartani, megerősíteni*. Az asszertivitásra még nincs általánosan elfogadott magyar szó. Erőszakmentes kommunikációként, önérvényesítésként használják.

Azt jelenti, hogy legyünk tisztában a jogainkkal és álljunk ki mellettük, de ugyanakkor ne sértsük mások területét, érzelmeit, köreit. A mai gyakorlatban az asszertív kifejezés olyan viselkedést ír le, melynek során egy adott érzelmi konfliktusban az egyén képes megvédeni magát, megóvni én-határait, s eközben a másik fél szükségleteit is tiszteletben tartja, tehát empátiával, kifejezett indulat nélkül képes reagálni, mégis határozott marad. E viselkedés azonban a megfelelő lelkiállapot nélkül nem sokat ér. Elsajátítása összetett folyamat, motivációt, elkötelezettséget és lelki munkát igényel. Az asszertív kommunikáció tartós, sikeres használata által az egyén önértékelése jelentősen nő, szorongás és stressz-szintje nagymértékben csökken.³²

Az asszertív kommunikáció nyelvezete az „én-nyelv“, azaz az „ÉN-üzenet“. (Vagyis: én azt érzem, hogy... Azért mert... Nekem mit okoz...).

Természetesen vannak kötele(zett)sségeink is, amit be kell tartanunk és amire mi is számíthatunk a másik féltől. Íme az **asszertív tízparancsolat**:²

1. *Jogomban áll megítélni saját viselkedésem, érzelmeimet, gondolataimat, vállalom érte a felelősséget.*
2. *Jogomban áll nem magyarázkodni vagy igazolni önmagamam.*

3. *Jogomban áll megítélni, hogy felelős vagyok-e és ha igen milyen mértékben mások problémáiért.*
4. *Jogomban áll megváltoztatnia véleményemet.*
5. *Jogomban áll hibázni és vállalni érte a felelősséget.*
6. *Jogomban áll „nem mondani” vagy hogy „nem tudom”.*
7. *Jogomban áll logikátlan döntéseket hozni.*
8. *Jogomban áll függetleníteni magamat mások jóakarától.*
9. *Jogomban áll, hogy kimondjam „nem értelek”.*
10. *Jogomban áll, hogy kimondjam „ nekem mindegy”.*

Az asszertivitás megnyilvánulásai a verbális kommunikációban az alábbiak:³²

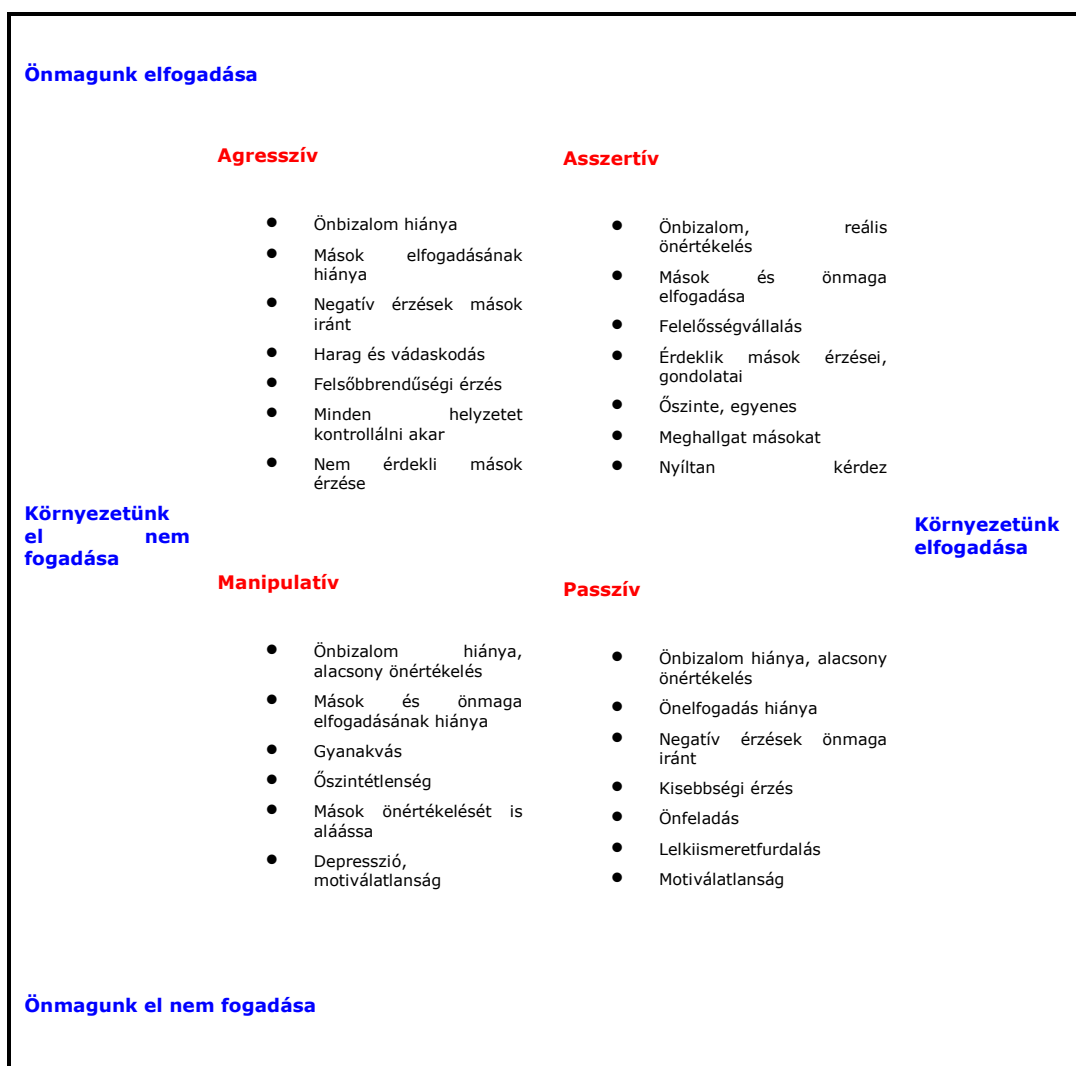
- ❖ A szándék, a cél határozott megfogalmazása
- ❖ Az érzések nyílt kifejezése
- ❖ Egyenes, világos állítások
- ❖ Tárgyszerű szavak, kifejezések használata
- ❖ Nincs kertelés, mellébeszélés

Az asszertivitás megnyilvánulásai a nonverbális kommunikációban a következők:³²

- ❖ Magabiztosságot sugalló testbeszéd
- ❖ A hang határozott, meleg, nyugodt
- ❖ Szemkontaktus
- ❖ Nyílt, őszinte szemek
- ❖ Egyenes, kihúzott, nyugodt testtartás

Önmagunk és környezetünk elfogadása vagy el nem fogadása négy **viselkedési alapszituációt/magatartási formát** eredményez, amelyet az alábbi ábrán tekinthetünk át.

8. ábra Magatartás és magatartási formák³³



Az asszertivitás nem velünk született, ellenben megtanulható!

4 „Játéktár“ nemcsak pedagógusoknak

4.1 Ráhangolódás – bemelegítés – feszültségoldás

Szigetek³⁵

Elhelyezünk a földön 4-5 szétterített újságpapírt. Dallamos muzsika szól magnóról. Mindenki mozog, táncol a papírok között. Ha leáll a zene, mindenki az újságpapír-szigetre lép. Már aki ráfér. A lemaradók kiesnek a játékból. Eggyel kevesebb papír marad a földön. Továbbengedjük a zenét, majd ismét csend. Újból ugrás a papírra. Addig folyik a játék, míg csak egy papír marad.

A csendreflexre épül a játék, koncentrációra készítet, de akár azt is megtudhatjuk belőle, hogy ki segíti a másikat, ki erőszakos stb.

Kellék(ek): magnó, újságpapír

Spagetti³⁵

Körbe kell állni, majd mindenkinek meg kell fognia valaki kezét, aki nem közvetlen mellette áll. Mindenkinek két másik ember kezét kell fognia. A cél újra kialakítani a kört, miközben nem engedjük el egymás kezét. Nem könnyű feladat, néha nem is lehetséges, és hangsúlyozottan sok kommunikációt és türelmet igényel. Ha a gyerekek megértik a játékot, nagyon erősen törekszenek a sikerre. A játékon keresztül mondtuk el nekik, hogy mindannyian kapcsolódunk egymáshoz és, bár ezek a finom szálak néha „összebogozódnak“, nem reménytelen megtalálni a megoldást.

Zsák búza³⁵

A csoporttagok egymástól karnyújtásnyi távolságra állnak. Mindenki azt képzei, hogy egy tömött zsák búza. A zsák valamiért kilyukad, és most folyik ki belőle a búza. Ahogy a zsák ürül, úgy lazulnak el a csoport tagjai is. Végül a zsák, csaknem üresen ott hever a földön.

Veszélyes útszakasz³⁶

A csoport tagjai elképzei, hogy először síkos, majd keskeny, utána hepehupás talajon kell haladniuk. Egymás után teszik meg az utat, először lassan, majd gyorsabban.

Adj hozzá egy mozdulatot³⁶

Az első játékos mutat egy egyszerű mozdulatot. A második játékos elismétli, majd hozzátesz még egyet. A harmadik az első kettő ismétlése után a sajátját és így tovább. A csoport vezetője legyen az utolsó ismétlő.

Osztályhullámozás³⁵

A sportmérkőzéseken tapasztalható a nézők hullámmozgása. Ezt alkalmazhatjuk az osztállyal olyan módon, hogy padosoroként előről hátra, vagy padosorok között egyik oldalról a másikra végzik a hullámozást. Külön ajánljuk a tanulók figyelmében a szinkront és a hullámozás folyamatosságát „gördülékenységét” mint kívánatos célt.

Lehetetlen³⁸

Az óra kezdetén azzal indít a csoport vezetője, hogy egy teszt következik. A teszt címe: Valóban itt kell lennem? Ha valaki átmegy a teszten, az hazamehet.

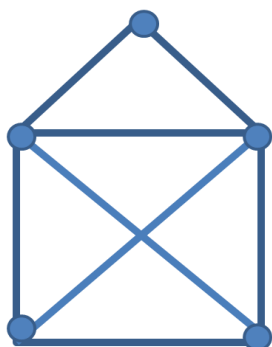
Mindenki az asztalra teszi mindkét kezét szétárt ujjakkal. Majd a középső ujjakat hajtsuk a tenyerünkbe, és úgy rakjuk az asztalra.

A következő kérdésekre kell válaszolni:

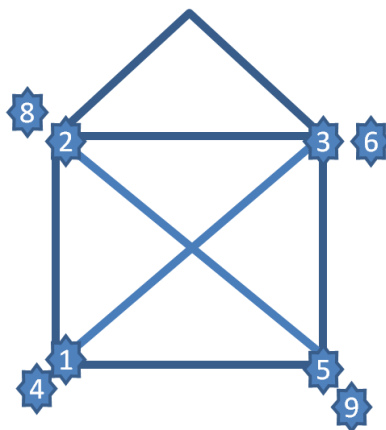
- Lehetséges, hogy újat tanulok még ma? Ha úgy gondolják, igen, emeljék fel a hüvelykujjukat, majd rakják vissza az asztalra.
- Van-e olyan, aki szeretne időben végezni ma délután? Ha úgy gondolják, igen, emeljék fel a kisujjukat, majd rakják vissza az asztalra.
- Akik szeretnének most szünetet tartani, azok emeljék fel a mutatóujjukat az asztalról, majd rakják vissza az asztalra.
- Végül, akik szeretnének most hazamenni, azok emeljék fel a gyűrűsujjukat. (nem lehet) Ha senki, akkor maradnak, örömmel veszi tudomásul, hogy mindenki a csoportvezetővel szeretné tölteni az idejét.

Scherer logikai feladata³⁵

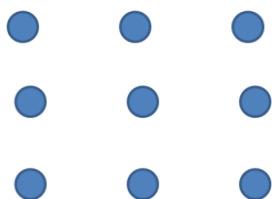
Végig lehet menni minden vonalon egyszer a ceruza felemelése nélkül legfeljebb nyolc szakasszal?



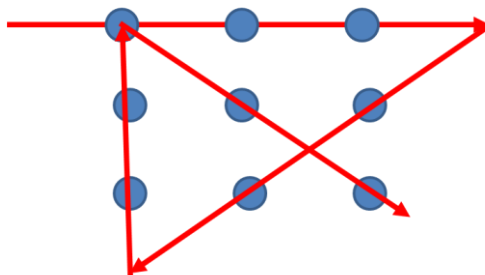
Megoldás:



Kössük össze a 9 pontot 4 szakasszal a ceruza felemelése nélkül!



Megoldás:



Egyszerűen csak nevetni³⁹

Akkor játsszuk, ha nagyon jó a kedvünk. Mindenki súg a bal szomszédjának egy szép ajándékot, a jobbnak, pedig egy ajándék felhasználhatóságát. Ezután mindenki elmondja, mit kapott ajándékba, és mit kell vele tennie. Pl.: szép szempillantást kaptam, és be kell kereteznem.

Más változatban: Egy játékos kimegy, a többiek megegyeznek egy válaszban, amit mindig válaszolni fognak.

Pl.: a kint lévő bejön és kérdezi: Miért van olyan jókedved? Válasz: Mert a nagymamám elvesztette a szemüvegét, stb.

Rétestésza^{38,39}

A résztvevők sorba ülnek. Az első egy értelmes szóra gondol, első betűjét felírja egy papírra és átadja a szomszédjának, aki a megkezdett szót saját gondolata szerint folytatja, vagyis

hozzáír egy betűt, majd átadja a következőnek és így tovább. Ha valaki úgy gondolja, hogy már nem lehet tovább fűzni a szót, akkor megmondja. Ha valaki nem tudja továbbfűzni, akkor megkérdezheti az előtte levőtől, hogy ő mire gondolt. Ha tudja, akkor ő vesztett, ha nem, akkor a szomszéd.

Más változatban: Játshatjuk szóban is, ha nincs kedvünk vagy módunk az írásra.

A Herceg úrfi vizsgálja³⁵

Ketten játsszák, a többiek nézik. Utána új szereplők jönnek. A tanár feltesz egy igen egyszerű kérdést, mert tudja, hogy a hercegecske ugyancsak gyenge elmével rendelkezik, neki azonban fejét veszik, ha az udvar népe előtt szégyenben maradna főúri tanítványa. A hercegecske valami elképesztő marhaságot válaszol. A tanár vesz egy nagy lélegzetet, s látszólag logikusan, bár szenvedő ábrázattal „megmagyarázza”, hogy az udvarnép csodálkozása ellenére a hercegfiú válasza miért helyes, sőt megújító jelentőségű.

A játék lényege a „muszáj” – cselekvés! Meg kell oldani a helyzetet, bárhogyan is szorul a hurok a nyakunk körül.

4.2 Ismerkedjünk

Névkígyó – egymás nevének megtanulása.³⁴

Egy résztvevő megmondja a nevét. A következő mondja az előző társa nevét, és hozzá fűzi a sajátját. A harmadik ismétli az előző két csoporttag nevét, és végül megmondja a sajátját, és így tovább, amíg mindenkire sor kerül. A legutoljára sorra kerülő résztvevőnek az egész névsort el kell mondania, mielőtt megmondaná a saját nevét.

Pókháló névjáték³⁴

Eszközök: egy fonalgombolyag jó erős fonallal (kooperációs gyakorlatként történő alkalmazásánál stopperóra).

A csoport, esetleg az osztály tagjai körben ülnek. Az első gyerek megfogja egy pamutgombolyag kezdő szálát, megmondja a nevét, és a gombolyagot átdobja az egyik

társának. Ő is megmondja a nevét és tovább dobja a gombolyagot, és így megy tovább, amíg ilyen módon valamennyi tanuló részese a hálónak. A hálót aztán le kell fejteni olyan módon, hogy fordított sorrendben dobja vissza mindenki a gombolyagot annak a társának, akitől eredetileg kapta. A visszadobásnál mindig meg kell nevezni a fogadót.

Megjegyzés: A játék játszható nevek mondása nélkül is. Fontos, hogy a gombolyagot mindig a fonal fölött dobják. A játék ügyességet és figyelmet érdemel, fegyelmezettséget feltételez. Nagy létszámú csoport esetén javasoljuk a csoport kettéosztását: az egyik társaság figyeli a játékot, a másik játssza, majd szerepcsere.

Ötszavas bemutatkozás³⁸

Mindenki sorban bemutatja önmagát legfeljebb öt szóval, utána megbeszélés, ennek során reagálhatnak a csoporttagok egymás közléseire.

Rajz és szimbólum³⁸

Mindenki készít egy külön papírlapra egy rajzot, amin életének általa legfontosabbnak tartott mozzanatait ábrázolja. (Aki arra hivatkozik, hogy nem tud rajzolni, azt biztassuk azzal, hogy nem a rajzkészség a fontos, hanem bemutatkozás – történjék ez akármilyen leegyszerűsített módon is.) Ezután mindenki találjon ki egy szimbólumot, ami szerinte leginkább jellemzi őt. Ezt a szimbólumot rajzolja föl az előbbi rajz alá, ugyanarra a lapra. A rajzokat mindenki számára látható helyre tesszük. A csoport tagjai sorban odamennek saját rajzukhoz és beszélnek róla; ha szükséges, megmagyarázzák (a szimbólumot is ideértve). A többiek kérdéseket tehetnek fel bemutató társuknak. Utána az általánosítható tanulságok megbeszélésére kerül sor.

Itt születtem³⁶

A táblára felrajzoljuk Magyarország térképének vázlatát, a főbb földrajzi egységek bejelölésével. A csoporttagok sorban a táblához mennek. Bejelölik saját szülőhelyüket vagy koragyermekkoruk tartózkodási helyét. (Ha valaki szülőhelye a mai Magyarországon kívül esik, természetesen azt jelöli meg.) Ezután kb. 2-3 percig beszélnek erről a helységről. Kérjük meg őket, hogy ne tárgyyszerű, hanem személyes leírást adjanak. Utána bárki kérdezhet, illetve reagálhat az elhangzottakra. Miután mindenki sorra került, megbeszéljük a gyakorlatot.

Nóták³⁶

Sorban mindenki elénekel egy bármilyen műfajú éneket, dalt, amit nagyon kedvel. Ha mások is ismerik, a csoport együtt énekel. Az egyes nóták után az illető röviden indokolj, hogy miért éppen az adott dalt választotta. Utána a gyakorlat tapasztalatainak a megbeszélése következik.

Viccek³⁶

Sorban mindenki elmond egy tetszés szerinti témájú viccet, amit nagyon kedvel. Itt is szükség van a választás indoklására. A gyakorlatot a kapcsolódó gondolatokat, érzéseket jelző beszélgetés zárja.

Az én kezem, a te kezed^{34,36,39}

Eszközök: : A/4-es rajlap és íróeszköz minden résztvevő számára

Párokba rendeződnek. Feladatnak kapják, hogy egymás kezeit körül kell rajzolniuk. A lapra jelezzük: ez X Y keze – rajzolta: X Y. A rajzba az érintett valamely (kizárólag pozitív) tulajdonsága is beírható (pl. barátságos, segítőkész, melegszívű stb.). A végén a „kezek” kifüggeszthetők vagy az „én notesz” lapjaiba illeszthetők.

4.3 Kommunikációs játékok – a beszéd- és íráskészség fejlesztésére

Nyelvtörők^{35,40}

- Egy méterrel megrövidebbítendő.
- Szőrös hörcsög szörpöt szörcsög, s rátörnek a hörcsög görcsök. Hogy ne járj úgy, mint a hörcsög, igyál inkább pezsgős fröccsöt.
- Két kiskút körül, két tarkatyúk körül kerül.
- Kedden kedvem kerekedett, kimentem a kertbe kocsikázni, Kocsikázás közben kitörött Károly kocsisom karja. Kálmán kérek két kiló kámfort, Károly kocsisom karja kikezelésére.
- A számárnál szomorúbb Szemere sem szerzett hamarabb számárfi szamarat szomorú samara számára, ezért sok szomorú számárkönnny szemerkélt a számárnál szomorúbb Szemere szomorú samara szeméből.
- Vonaton egy örült, melléje egy ör ült. Örült az örült, hogy melléje egy ör ült.

- Dömötör Ödön töröktől örökölt törött köcsögön ökörkörömpörköltöt főzött. Ökörkörömpörkölt fölött bögöly körözött. Dögölj bögöly! – bömbölt Ödön. Ökörkörömpörkölt fölött, föl – föl röhögött: hö – hö.
- Potyogó klotyó felé totyog a lotyó, de már késő, mert a rotyogó gatyóból potyog a motyó.
- Már ősz volt szinte, mikor egy őszinte ősz inte, hogy legyek őszinte, mert ő szinte, őszinte.
- Meguntam Győrnek gyönyörű gyöngyvárában laktomat, mert a Duna, Rába, Rábca rágja lábamat.
- Nem lehet a Márta másé, mert a Márta, már Tamásé.
- Két kupac kopasz kukac, meg két kupac kopasz kukac, az négy kupac kopasz kukac.
- Egy icike-picike pocok pocakon pöckölt egy másik icike-picike pockot, mire a pocakon pöckölt icike – picike pocok is jól pocakon pöckölte az őt pocakon pöckölő másik icike-picike pockot.
- A gyárkérmény reszelt ormán, élt egy hétig reszelt tormán.
- Azt mondják a hatalmasok, hogy akinek hat alma sok, az már elég hatalmas ok, hogy ne legyen a hatalma sok.
- Csetneki csikós itat a Tiszán, sárga csüngős csengő cseng a csetneki csikós csengős csikaja nyakán.
- Nem hallottam szebben szóló szép sípszót, mint a szászsebesi szépen szóló szép sípszót.
- Zabra zebra zsebre zabra, habra rebbencs hebrencs babra ugra bugra zsupsz a kútba pulyka húzta dudva lukba rúgva fúlt a kútba.
- Moszkvicsslussz kulcs, zaporozsec slussz kulcs, zsukslussz kulcs.
- Te tetted e tettettetett tettet, te! Te tettettet tettek tettete, te!

Folytasd a megkezdett mondatokat!^{38,39,40}

Az ilyen típusú feladatokkal az a célunk, hogy a vágyainkat, gondolatainkat különbözőképpen kifejezhessük, mely egyrészt a szóbeli kommunikációs képesség fejlesztését célozza, másfelől, ha írásban végeztetjük, akkor pedig kiválóan alkalmas az írásbeli kommunikációs készség fejlesztésére.

- Jó kedvvel jövök iskolába, ha...
- Jól esik, amikor...
- Örömmel tölt el, ha...
- Szeretem, ha...
- Boldog vagyok...
- Nagyon meg volnék elégedve, ha...
- Arra vágyom, hogy
- Nekem az a legfontosabb, hogy
- El sem tudnám képzelni az életet anélkül, hogy...
- Jó lenne, ha...
- Elhatároztam, hogy...
- Nem sajnálnék semmit...
- Örülnék, annak...
- Szeretném, a képes lennék rá,
- Az volna a legnagyobb jutalom, ha...
- Az életben a legfontosabbnak...
- Nagyon nem tetszene nekem...
- Semmiképp sem egyeznék bele...
- Bántana, ha
- Nagyon sajnálnám, ha...
- Céljaimmal ellenkeznék, ha...

Szájról szájra vagy Pletyka – az információk torzulásának megtapasztalása^{34,35,36,39}

Eszközök: tábla vagy tacepao és íróeszköz, az üzenet előre elkészítve tacepaón, megfigyelési lap a megfigyelőknek, esetleg videókamera.

A demonstrációra önként jelentkezők egyikük kivételével kimennek a szobából. A bent maradónak a csoportvezető lassan és jól érthetően felolvassa az üzenet szövegét egy papírról. Ezután még egyszer felolvassa ugyanígy. Behívják a második személyt, akinek az első emlékezetből elmondja az üzenetet. Kérésre még egyszer elmondhatja ő is.

A gyakorlat ugyanígy folytatódik, amíg az utolsónak maradó is meghallgatja az üzenetet, majd a táblára vagy tacepaóra emlékezetből fölírja. Ezután emellé tesszük az eredetileg

fölolvasott üzenetet és összehasonlítjuk a kettőt. A megfigyelők beszámolnak tapasztalataikról. Ha videofelvétel készült, ennek visszanézésével ellenőrizhetjük a megfigyelések pontosságát.

A felolvasott üzenet:

A Kovács-házaspárnak két gyereke van. A fiú most érettségizett, a lány ősztől dolgozni fog. Elhatározták, hogy a nyarat együtt töltik Nyugat-Európában. A régi Ladájukkal szerettek volna utazni, de tartottak attól, hogy nem bírja majd a hosszú utat, ezért Bécsig vonattal mentek, onnan pedig egy ottani utazási iroda turistabuszával tették meg a kőrutat. Először átmentek Ausztrián, s közben néhány napot Tirolban töltöttek. A svájci-francia határt Bazelben lépték át. Fő céljuk Párizs volt, ahol a történelmi emlékeket és a mai életet akarták megnézni. Az óceánhoz idén nem jutottak el, de egy hetet még a Balatonnál töltenek majd.

Kövesd az utasításokat!^{38,39,40}

Cél: a verbális és a képi kifejezés különbségeinek megtapasztalása, az ebből eredő kommunikációs nehézségek szemléltetése és az áthidalás módozatainak megvitatása.

Eszközök: három egyszerű kép,tábla vagy tacepao, amelyre rajzolni lehet,kréta, illetve filctoll.

Az, akinél a kép van olyan utasításokat ad, amelyek alapján párja újra tudja rajzolni a képet. A feladatot legjobb először nagy rajzlapon szemléltetni. A rajz részeit nem szabad sem egyenesen megnevezni sem pedig hasonlatot használni pl. „rajzolj egy lábat” vagy „olyan mint egy fogantyú”. Egyértelmű megfogalmazásokra kell törekednie pl.: rajzolj egy félkört, kis négyzetet stb. Annak, aki az utasításokat adja, nem szabad látnia a készülő rajzot é snem válaszol a rajzoló kérdéseire sem! Ha valaki rájönne, hogy mit is rajzol, ezt nem szabad elárulnia! A párok felcserélik a szerepeket. Ha kedvük van rá, maguk is kitalálhatnak egy képet. Fiatalabb gyerekek esetében jobb, ha az utasításokat előzőleg megfogalmazzuk. Azt tanácsoljuk, hogy a képek minél egyszerűbbek legyenek(teáskanna, hóember, kerékpár, kiskanál, asztal stb.).

- Könnyű/nehéz volt-e a képeket helyesen lerajzolni? Miért?
- Érthető, pontos információkat kaptál/adtál?
- A jó információk mindig pontos képet eredményeznek?

- Volt-e úgy, hogy a társad nem tudott megérteni annak ellenére, hogy számodra teljesen világos volt, amit mondtál?
- Megesik-e velünk valami hasonló, ha valakinek valami fontosat szeretnél elmondani?
- Ilyen helyzetben mit tehetünk?
- Milyen félreértések adódhatnak kommunikációs nehézségekből a családban, az osztályban, az iskolában?

Mondd másképp!^{39,40}

Szólaltassuk meg minél többféle módon az alábbi kifejezéseket: UGYE, NAHÁT, NEM, IGEN, PERSZE vagy egész mondatokat, mint HÁT MEGJÖTTÉL, HÉTFŐN TALÁLKOZUNK, KÉPZELD EL, DE JÓ stb.

Pl.: agresszíven, szorongva, meglepetten, határozottan, határozatlanul, dühösen, szerényen stb.!

Készítsünk a szülők részére meghívót a szülői értekezletre, ballagásra, iskolabálra !^{36,38}

Készítsünk beszámolót az iskolabálon történekről blog, e-mail, Facebook-os bejegyzés, saját naplóbeli beszámoló, baráti iskolánknak elküldött levél formájában!^{36,38}

Magyarázzuk meg szerelmi csalódásunkból fakadó zaklatott lekiállapotunkat a szülőknek, a barátunknak, az iskola pszichológusának!^{36,38}

Készíts vicces hangvételű önéletrajzot!^{36,38}

Meseátirat^{35,39}

Írjunk át egy-egy ismert mesét többféle nézőpontból! Pl.: Piroska és a farkas meséjét a nagymama szemszögéből és a farkas nézőpontjából! Hófehérke és a hét törpe a törpék nézőpontjából!

Süsü⁴⁰

Mindenki megáll egy helyben és két kezét tenyérrel előretartja. Számolásra becsukjuk a szemeket, és elkezdünk ide-oda mászkálni. Ha két ember találkozik, tenyerüket összezsápják és "süsü" felkiáltással üdvözlik egymást. (A „süsü“ köszönésre „süsü“-vel kell válaszolni.) Igen ám, de a sok ember közül van egy néma (a játék elején a játékvezető jelöli ki), aki nem fogadja a köszönésünket, sőt a vele való találkozás után mi is elnémulunk. A játék végére a kezdeti "süsü-süsü" hangkavalkád teljes némasággá változik.

Erről jut eszembe^{35,36}

A játékosok körbe ülnek. Az első mond egy szót. A mellette ülőnek olyan szót kell mondania, ami kapcsolatos az előző szóval, tehát arról jutott az eszébe. Ha a kapcsolat nem nyilvánvaló, bárki rákérdezhet az összefüggésre. Ha a játékos nem tudja a kapcsolatot megmagyarázni kiesik vagy zálogot ad . pl. labda, rét, fa, cseresznye, víz (a cseresznyét meg kell mosni), hajó, kémény, füst, stb. Kicsik, nagyok szívesen játsszák. A játék jól fejleszti az absztrakciós és asszociációs képességeket.

Blogbejegyzés – versírás³⁸

a) Olvasd el a verset, majd képzelj magad a verset szavaló szülő helyébe és írd a helyzetről **blogbejegyzést!**

„Kis pisis picirim,

hisztid kibírni kín! Kín!

Mit nűisz?

Hisz nincs bibi,

sírni min nincs itt.

Csitt!“

(Varró Dániel: Egyhangú ringató)

b) Ha már belejöttél az írásba, akkor írd egy **rövid verset a babasírásról**, amelyben használj minél több hangutánzó szót!

Hányféle üzenet olvasható ki a szövegből?^{38,40}

„A királynét megölni nem kell félnetek jó lesz ha mindenki beleegyezik én nem ellenzem.”

Válaszaitokat indokoljátok meg! Ajánlott központoszással kezdeni a feladatmegoldást!

Határozzuk meg a kommunikáció tényezőit, illetve valamelyik hiányát!^{35,38,39}

a) *„Hölderin ist ihnen unbekann? – kérdezte dr. K.H.G., miközben a lódögnek a gödröt ásta.*

- Ki volt az? – kérdezte a német őr.

- Aki a Hyperiont írta – magyarázta dr. K.H.G. Nagyon szeretett magyarázni. A német romantika legnagyobb alakja. És például Heine?

- Kik ezek? – kérdezte az őr.

- Költők – mondta dr. K.H.G. – Schiller nevét sem ismeri?

- De ismerem – mondta a német őr-

- És Rilkét?

- Ő is – mondta a német őr, és paprikavörös lett, és lelőtte dr. K.H.G-t. “

(Örkény István: In memoriam dr. K.H.G.)

b) *Katit tegnap a szomszédasszonya meglátogatta, bejött köszönt, és elkezdett beszélni. A gyerekeiről, aki nemsokára érettségizni fog, de nem tudja hová megy tovább tanulni, majd a férjéről, akinek most problémái vannak a munkahelyén, majd a kutyáról, akit állatorvoshoz kellett vinni. Kati szóhoz sem jutott, pedig próbált reagálni, de meg sem hallgatta a szomszédasszony. Aztán egyszer felugrott, mondta neki nem sok ideje van csak egy pár percre ugrott be.*

c) *Sajó: Nicsak, egy Hacsek!*

Hacsek: Hát hol volt eddig, Sajókám, hogy nem láttam hál’istennek?

Sajó: Ne is kérdezze, elszántam magam.

Hacsek: Nem tudtam, hogy maga mezőgazdasággal is foglalkozik.

Sajó: Nem elszántottam. Elszántam magam.

Hacsek: És mire?

Sajó: Nem élet az élet, ha az ember nem ismeri a nagy filozófusok műveit. Két hónapja bújom a könyvtárakat.

Hacsek: Mért bújja? Olyan alacsonyok, hogy nem lehet fölállni?

Sajó: Ne hülyéskedjen! Tudásszomj.

Hacsek: Nem is tudtam, hogy ilyen jó kimérés működik a könyvtárban.

Sajó: Nem tud maga semmit. ...amikor az ember feje szomjúhozza a tudást...

Hacsek.: Kiszáradt az agya? Pincér, hozzon ennek a szegény embernek egy pohár vizet! Szívósáallal, mer' az agyába lesz.

Sajó: Dehogy száradt ki. A könyvtárban végre csend van és nyugalom.

Hacsek: Ennyi erővel temetőbe is járhatna... (Podmaniczky Szilárd:Hacsek és Sajó, részlet)

A képek alapján foglald össze az internetes kommunikáció = kapcsolattartás, ismerkedés veszélyeit!^{36,38}

9. ábra Internetes ismerkedés



Érvelés – „A netnyelv mint hivatalos nyelvhasználat”³⁸

Alkossunk két csoportot. Az egyik csoport készüljön érvekkel a feltevés mellett. A másik csoport készüljön megfelelő érvekkel az érvelés ellen. Mindkét csoportnak 3 perces felkészülés után ismertetnie kell az álláspontját.

Kérdezz kérdezz!

Hogyan mondanád nyílt kérdésfeltevéssel: *Tetszett ez a kiállítás? Eljössz hatkor a moziba? Mérges vagy? Akarsz játszani?* Milyen kérdéstípushoz sorolnád be az elhangzottakat?

Megoldás: Zárt kérdések voltak a feladványban. Nyíltan így hangzanának: *Mi tetszett a kiállításon? Mikor érkezel? Milyen érzéseket váltott ki belőled...? Mihez van kedved ma este?*

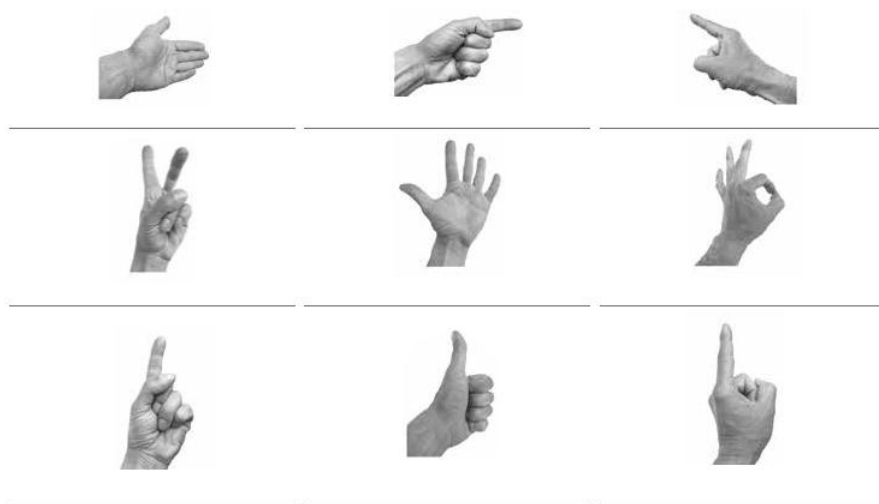
4.4 Nonverbális kommunikáció

Érzelmek a képeken^{35,40}

Arcképek segítségével ismertessünk fel különböző érzelmeket!

Írd a kézmozdulatok alá a jelentésüket!^{39,40}

10. ábra Testbeszéd – kezek



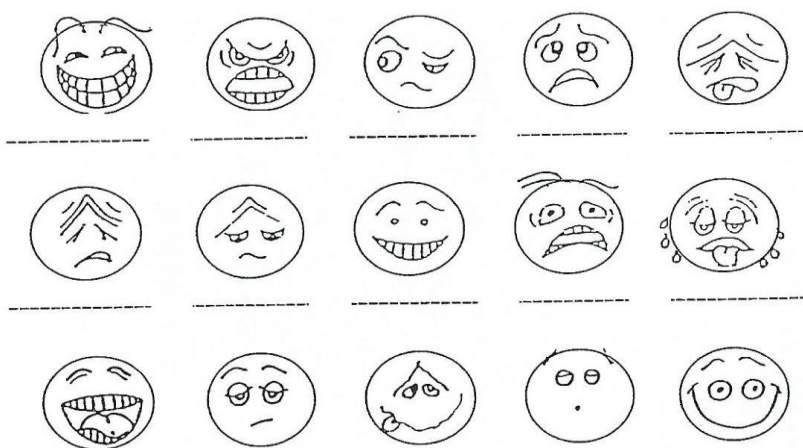
Emotikonok³⁸

a) Egyszerű piktogramok segítségével mutassuk be aktuális hangulatunkat! Készíthetünk egy egész sorozatot is, és alkalomadtán csupán meg kell keresnünk az éppen aktuálist.

b) Milyennek látod?³⁴

Az arcok kifejezéséről olvasd le tulajdonosuk lelki állapotát! Pl.: mérges, meglepett stb.

11. ábra Emotikonok



Netnyelv³⁸

Milyen hangulatot, érzelmet fejeznek ki az alábbi jelek? Próbálkozzunk pontosan megnevezni a jelentésárnyalatokat!

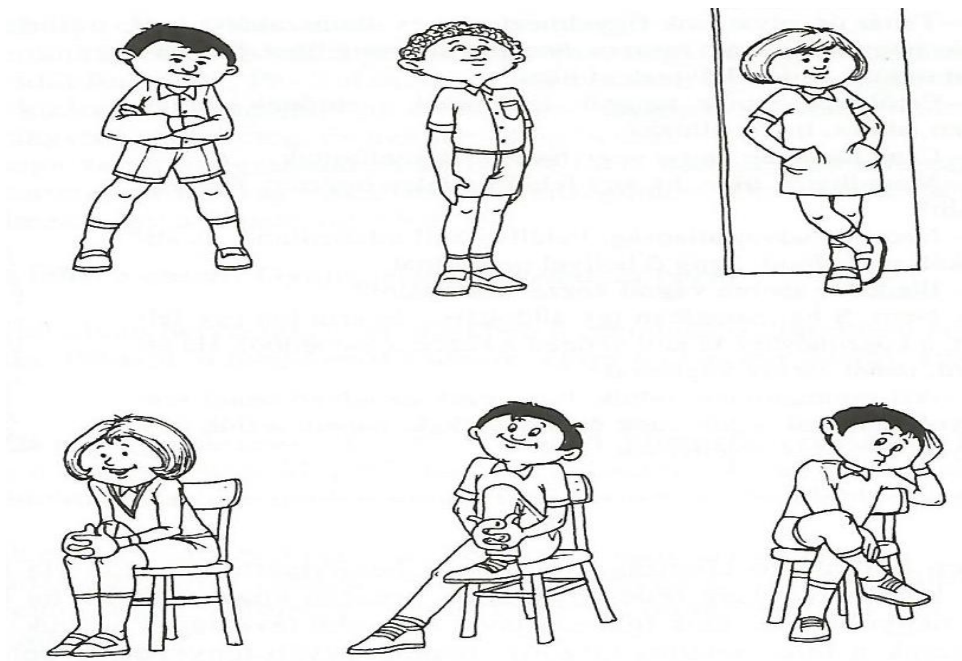
:)	8-)	:’(
:O	:(	^_^
:P	o.O	:-*
:3	:/	<3
>:(	:-D	

Olvassunk a testből^{39,40}

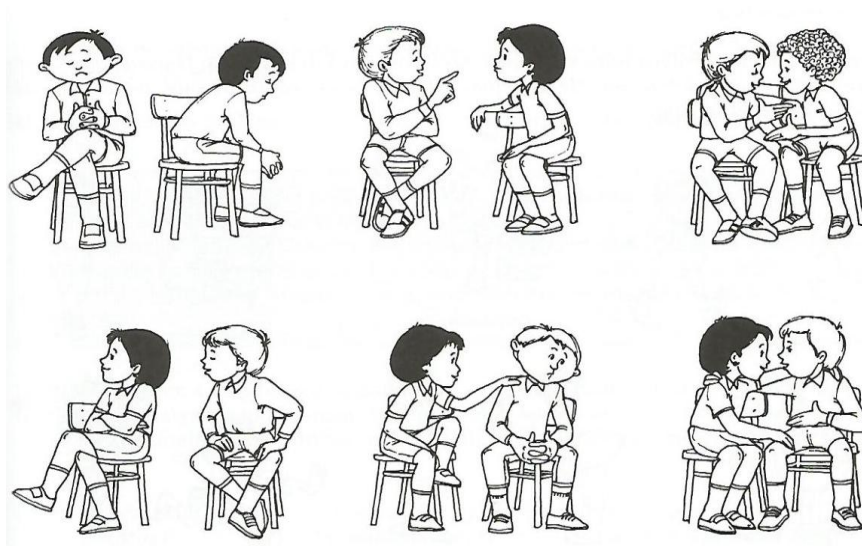
a) Filmrészletek, képek, festmények, színpadi jelenetek alapján próbáljunk „olvasni” a testtartásból és következtetni a szereplő jellemére!

b) Az alábbi két kép alapján határozzuk meg milyen a szereplők hangulata, illetve milyen viszonyban vannak egymással, miről beszélgetnek!

12. ábra Testbeszéd-testtartás



13. ábra Testbeszéd-kapcsolatok



Néma érzelmek vagy Félelem a kalapban^{35,39}

Mutasunk be érzéketlenül különböző érzelmeket (harag, düh, megbántottság, fájdalom, öröm, részvét...) a tekintet révén, a testtartás révén, a mimika segítségével és mozdulatokkal!

A játék másik változata, amikor egy kalapból mindenki húz egy lapot és azt próbálja szó nélkül, gesztusokkal és mimikával minél hitelesebben megjeleníteni. Pl.: düh, meglepetés, öröm, fáradtság, félelem, kíváncsiság stb.

Tükörkép – a nonverbális kommunikáció, a metakommunikációs jelzések megértése.^{38,41}

A résztvevők párokat alkotnak. (Lehetőleg egyforma termetű személyek kerüljenek egy párba.) Az egyikük a „tükör“, a másik a tükör előtt áll, s különböző mozdulatokat végez. (Beszélni nem lehet!) Ezt a párja visszatükrözi. Kis idő múlva a párok szerepet cserélnek.

Megjegyzés: fontos, hogy a játék alatt nyugodt légkör uralkodjék a teremben, figyeljenek egymásra. Csak a feladat végén beszélhetnek a párok egymással.

Karmesterjáték (ki a kezdeményező?)^{35,36}

A csoport tagjai körben ülnek. Egy gyereket kiküldenek, és a benn maradók megegyeznek a karmester személyében. Az ő feladata elkezdni a mozdulatokat, melyeket a körben ülők lehetőleg azonnal utánoznak. A kívül (egy) levő gyereket behívják, neki kell kitalálnia, ki a „karmester“.

Némajáték^{35,36}

Mottója egy ősi kínai közmondás is lehetne: „Ha elmondod, elfelejtem. Ha bemutatom, emlékszem rá, ha belevonsz, megértem.“ Alkossunk 3-fős csoportokat, akik testtartással, mozdulatokkal, gesztusokkal eljátsszák egy FA fejlődését, változását a négy évszaknak megfelelően: a bimbózó, rügyező tavaszi fát; a kifejlődött zöld nyári fát; a hervadt, de színes őszi fát; a csupasz, zörgő ágú téli fát! A játék végén vitassátok meg, hogy mit értett meg a közönség a jelenetből!

Járj úgy, mint^{35,36,39}

Kiválasztott térben, megfelelő zenére állandó mozgást végzünk az utasításoknak megfelelően.

Járj úgy, mint a pingvin! Járj úgy, mint a részeg tengerész! Járj úgy, mint egy fáradt, idős ember! Járj úgy, mintha hideg télen jégen kelnél át! Járj úgy, mintha lopakodó macska lennél!

Szoborjáték^{35,39,41}

Az asztalokra nyolc szókétyát helyezünk el. A párok egyik tagja szobor, másik tagja a szobrász. A szobrász húz egy kártyát, a kártyán szereplő mozdulatnak megfelelően beállítja szobrát. A szobor kitalálja, hogy mit csinál ő.

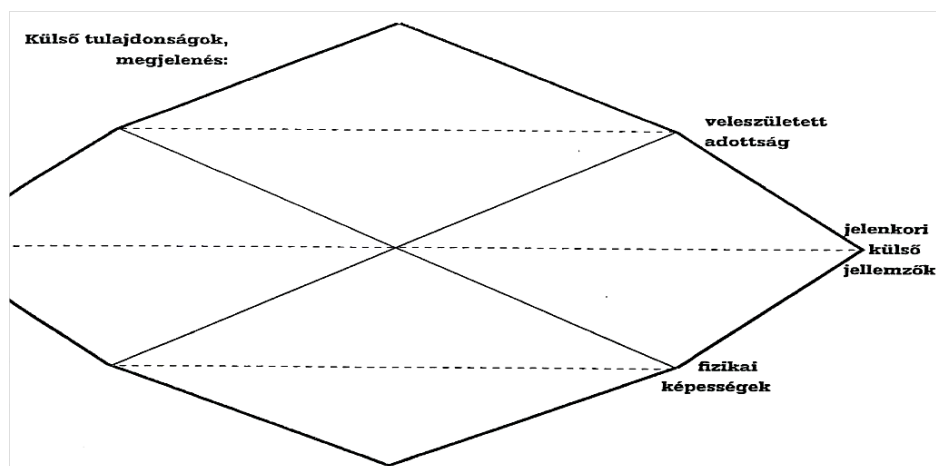
Ki vagyok én^{34,39}

Jelenítsük meg cselekvéssel az alábbi példákat: csodálkozó teknősbéka, a tibeti láma, eltévedt pók, bálnavadász, sámán, betörő, éhes medve, katona, hegedűművész stb.

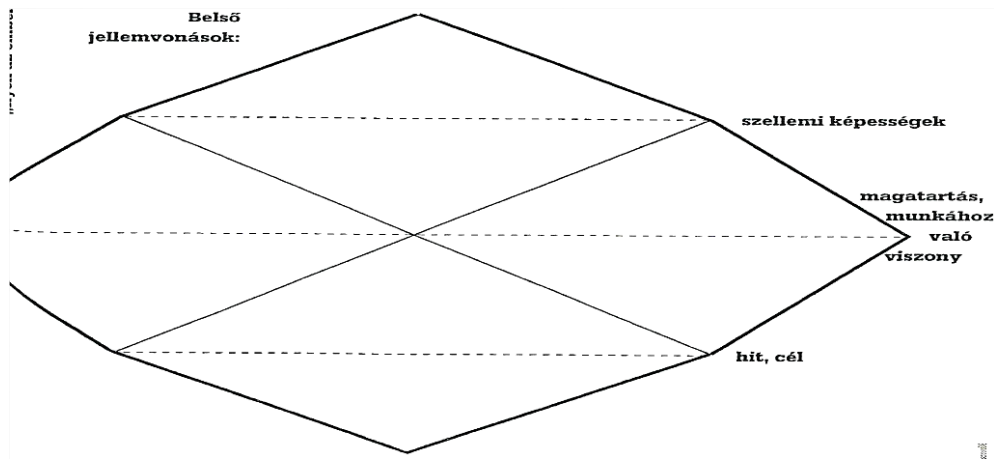
4.5 Önkép, önismeret

Kettős gyémánt – töltsd ki a feladatlapot!³⁴

14. ábra Kettős gyémánt-külső tulajdonságok



15. ábra Kettős gyémánt-belső tulajdonságok



Találj saját jelet!^{36,39}

Mindenki egy A5-ös méretű lapra színes ceruzák használatával 5 perc alatt rajzol egy önmagának kitalált saját jelet, képet, mintát, amely őt jellemzi. A megbeszélés során elmondja, hogy miért választotta a jelet, hogyan kapcsolódik a jelleméhez!

Három legfontosabb³⁹

Mindenki elmondja azt a három legfontosabb dolgot, amelyet magára jellemzőnek talál és amelyen keresztül mások is felismerik őt.

Mi lenne, ha...^{34,35,41}

Képzeljük el magunkat, ha valamilyen konkrét állat, növény, természeti jelenség, bútordarab vagy fogalom lennénk! Mindenki magyarázza meg a választását!

Jellemezzük magunkat úgy, hogy a jellemző tulajdonságunk a nevünk kezdőbetűjével egyezzen! Pl.: ÉVA= érdekes, vidám, aggodalmaskodó.³⁹

Dicsekedjünk^{39,41}

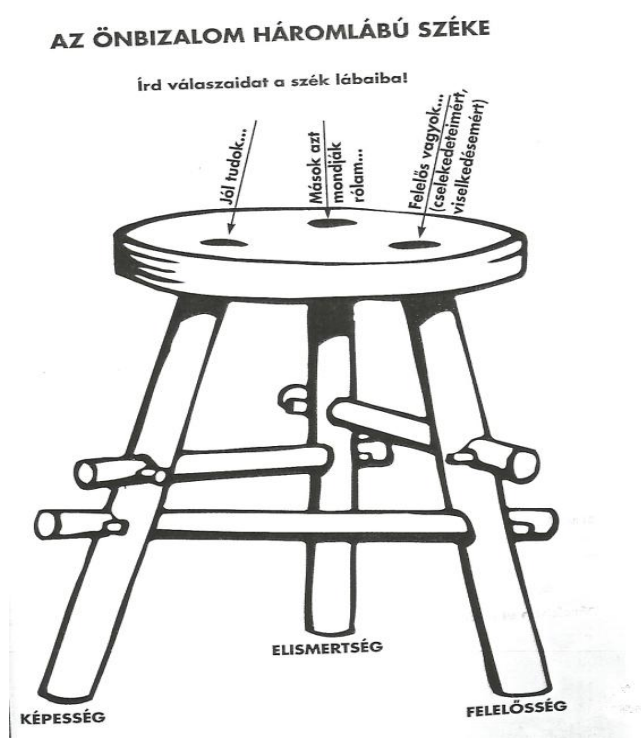
Írjunk össze öt dolgot, amiben mi vagyunk a legjobbak! Pl.: legjobban főzök kávé, én vagyok a legjobb takarítónő.

Írjunk össze öt olyan dolgot, amit nem szívesen csinálunk! Pl.: Igazad van, lusta vagyok. Igazad van nem szeretek mosogatni. Igazad van utálok sütni.

Milyen érzés jól, ill. kellemetlen dolgokat mondani magunkról? Miért? Melyik volt könnyebb a dicsekvés vagy az önkritika?

Az önbizalom háromlábú széke – próbáld kitölteni a feladatlapot!³⁴

16. ábra Önbizalom – háromlábú szék



4.6 Asszertivitás a gyakorlatban^{19,31}

A kritika elfogadására három technikát alkalmazhatunk sikeresen:

a) *kitárt ajtók technikája* = Igen, igazad van....

Igazad lehet, hogy...

Igen, az igaz lehet, hogy... kezdetű megfogalmazások.

b) *negatív kérdezősködés* = amikor egyes szám, első személyben kérdezzük, nem ironizálunk, konkrét kérdéseket intézünk a másik félhez:

= Tényleg, látod...

= Hogy érted ezt

c) *negatív asszerció* = elfogadni, hogy hibáztunk és semmi más.

= Igen, nem kellett volna úgy nekitámadnom...

= Tényleg sok dolgot elfelejtettem elmondani...

= Nem tévedsz, ez nem sikerült....

A kompromisszumkötés technikája = alapja a közös megegyezés. Pl.: Hogy egyezhetnénk meg? Van valami javaslatod? Hogyan javíthatunk rajta?

Az elromlott lemez technikája = magyarázkodás nélkül ismételtetni a másik fél nézetét, véleményét, kérdését stb. mindennemű változtatás nélkül! Egy idő után a másik fél megúnja és konfliktus nélkül megoldódik a helyzet.

A szabad információk technikája = az információk bennünket jellemeznek, amelyeket jóakaratunkból osztunk meg másokkal vagy nem. Semmi sem kötelező!

Az építő kritika gyakorlása = úgy fejezzük ki nemtetszésünket, hogy ne legyen sértő. Konkrétan megfogalmazzuk az elfogadhatatlan cselekvést, tulajdonságot, viselkedést.

Pl:

BOSSZANT, hogy	ELVÁROM, hogy	MÉLTÁNYOLOM
Bosszant, hogy mindig késel!	Elvárom, hogy pontos legyél.	Méltányolom benned a kitartást.

Mondjunk NEMET!

Ha „nemet“ akarunk mondani, fontos tisztázni, hogy tényleg ezt akarjuk-e. Fel kell mérnünk a következményeket! Aztán mondhatjuk: „NEM“, „Nem akarom“, „Nem, köszönöm, ez nem

érdekel“, „Nem, ezt nem tudom megtenni“, „Nem, sajnos, ez nem felel meg nekem“.Nem magyarázkodunk, nem mentegetőzünk, legfeljebb egy okot hozunk fel. Mindig határozottan!

Az aktív hallgatás

Aktív hallgatásról akkor beszélünk, ha az üzenet fogadója, kódolója aktív résztvevője a kommunikációnak. Figyelmét összpontosítsa, azt hall, amit a beszélő mondani akar, visszacsatol vagy megismétel bizonyos információkat, empátikus, könnyedén visszakérdez.

Az „ÉN- és TE-üzenetek“

a) *Barátnőd megjegyzi, hogy csúnya az új ruhád. Ezzel megbánt, mert Te választottad a ruhát és ezzel az ízlésedet szólja le. Válaszodban használj én- és te-üzenetet!*

MEGOLDÁS

TE-üzenet: A tiéd sem sokkal szebb! Nincs ízlésed, nem értesz hozzá!

ÉN-üzenet: Ez rosszul esett, mert én választottam.

b) *Apa otthon újságot akar olvasni, de a gyerek nem hagyja békén, az ölébe mászik. Az apát idegesíti.*

MEGOLDÁS

TE-üzenet: Sose zavarj meg senkit, ha olvasni akar!

ÉN-üzenet: Nem tudok egyszerre olvasni és játszani.Nagyon zavar, ha nem pihenhetek egy kicsit és nem olvashatom el az újságot.

c) *Bátyám csúfol a barátaim előtt.*

MEGOLDÁS

TE-üzenet: Nincs jobb dolgod, mint engem cikizni!

ÉN-üzenet: Amikor kicsúfolsz, rosszul esik, mert védtelen vagyok.

d) *A tanuló az osztályban egész nap duzzog és szomorúnak tűnik.Az osztályfőnök nem tudja az okát.*

MEGOLDÁS

TE-üzenet: Ugyan már, hagyd abba ezt a duzzogást! Vagy menj ki és ott pukkadozz!

ÉN-üzenet: Úgy sajnálom, hogy ilyen szomorúnak látlak. De nem tudom, hogyan segítek, mert nem tudom, hogy mitől vagy ilyen rosszkedvű.

Android³⁹

Alkossunk párokat. Az egyik a robot, a másik a gazdája. Te egy új kísérleti robot vagy, aki most került az új gazdájához. Amit tudsz az a következő:

- * képes vagy megérteni a rövid tömondatokat

- * nem vagy képes összefüggéseket megérteni

- *pl.:ha azt kéri, hogy vedd fel a földről a ceruzát, azt nem érted, mert nem mondták meg hogyan kellene

Teljesítsd gazdád utasításait! A feladat: kérj tollat egy lánytól; foglalj helyet az első sor közepén; nyisd ki az ajtót; írd le a pontos időt!

Kapu³⁹

Kiválasztunk, ill. sorsolunk egy személyt, aki kint várakozik a folyosón. Addig a többiek kört alkotnak, de nem fogják meg egymás kezét, csupán a válluk közelít egymáshoz. Két személy között jelöljük ki a „kaput“. A kapu csak akkor nyílik ki, ha a folyosó levő személy kitalálja, hogy hol van. Ha elkészültünk, akkor a folyosóról bejön a hunyó, beáll a körbe és végignézi a kört alkotókat. Próbálja kitalálni, hogy kik között van a kapu. Többször próbálkozhat, általában háromszor, ám a kapu csak akkor nyílik, ha pontosan a kijelölt két személy között akarna kimenni a körből. A többiek „pókerarcra“ várják a végeredményt. Beszélniük sem szabad!

Őr, engedj be a kincshez!³⁹

A csoportból kiválasztjuk az „ŐRT“, aki védi a „KINCSET“. A többi résztvevő feladata, hogy bejusson és megszerezze. Mindenki maga dönti el a stratégiát, amit felhasznál. Egy kötelező eleme van a játéknak, amit mindenkinek hangosan el kell mondania: „Őr, engedj be a kincshez!“.

Megoldás: Az őr csak akkor engedi be a kincsvadászt, ha a kommunikációja hiteles!

5 Összegzés

„A szavak oktatnak, a példák vonzanak.” (ismeretlen szerző)

A 21. században rengeteg módon kommunikálunk: a jelbeszéd, az e-mail, a facebook, a twitter, az SMS, az MMS, a skype, a telefon, az élőbeszéd azaz a beszélgetés, a tanítási órai felelés stb. mind-mind magától értetődően a kommunikáció része. Talán diákjaink számára kevésbé egyértelmű az, hogy az integetés, a kutya ugatása, a bólogatás, a homlokráncolás, az összekulcsolt kéz és még sok más egyéb is ugyanúgy kommunikáció. Igaz, nem kötődik közvetlenül az emberi nyelvhez. Ugyanis kommunikáció létrejöhet állat és ember, ember és gép, sőt gép és gép között is. Tehát nemcsak verbális, szavakon alapuló kommunikációs formák léteznek.

Szólni kell a pedagógus felelősségéről az anyanyelvvel kapcsolatosan is. A nyelvi fejlődés, a megszerzett tudás a kommunikációs képességek fejlődésével szoros kölcsönhatásban van. Ma már nemcsak a minket körülvevő nyelvek hatnak az anyanyelvünkre, hanem az online világ és az ennek révén megváltozott kommunikációs szokások is. A nyelv tudatos és igényes használatához szükséges, hogy ismerjük a nyelv lehetőségeit. Fontos, hogy minél több nyelvváltozatot ismerjünk és használjunk, és hogy minden kommunikációs helyzetben a megfelelő kódot válasszuk. Számunkra, kisebbségi létben élők számára a kommunikációs kultúrát elsősorban az anyanyelvi kultúra jelenti. Megőrzése, fejlesztése, továbbvitele elsőrendű kötelességünk. Az anyanyelv ápolása nem csupán a magyar, hanem minden tanár feladata. Ezt nem csupán a nyelv védelmében kell vállalnia minden pedagógusnak, hanem saját pedagógiai hatékonysága érdekében is.

Bízunk benne, hogy eme „tanári segédlet” is hozzájárul az eredményes munkájukhoz.

BIBLIOGRÁFIA

1. ESTEFÁNNÉ, VARGA, M., DÁVID, M., HATVANI, A., HÉJJA-NAGY, K., TASKÓ, T. *Pszichológia elméleti alapok*. Dostupné z:<http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/pszielmal/a_kommunikci_fogalma.html>.
2. Dostupné z:<http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop425/0005_03_a_kommelmélet_alapjai_scorm_02/32_a_kommunikci_fogalma.html>.
3. Dostupné z:<<http://mediatar.eti.hu/medialib/718B5DBC-D5A1-DB16-B38D-DEA1EE45FA85.pdf>>.
4. BALÁZS, S., 2000. *A pedagógiai kommunikációs képességek fejlesztésének elméleti és gyakorlati problémái. Szöveggyűjtemény*. Budapest: Okker Kiadó, 2000.
5. *Štátny vzdelávaci program ISCED 1, ISCED 2*. Dostupné z:<www.statpedu.sk>.
6. BAKOS, F., 1989. *Idegen szavak és kifejezések szótára*. Budapest: Akadémiai Kiadó, 1989. ISBN 963 05 5307 4.
7. TODA, M., 1997. In: *Kommunikáció*. Budapest, 1977. 88. old.
8. Dostupné z:<<http://www.bgk.uni-obuda.hu/~tk/segedanyagok/kommunikacio/kommunikacio.pdf>>.
9. Dostupné z: <http://www.jgypk.u-szeged.hu/tamopb/download/tananyag/MVE_Kommunikacios_keszsefejleszt.pdf>.
10. Dostupné z: <http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/folyamatabra_hadhazy_shannonkommodell.jpg>.
11. Dostupné z: <<http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/utry.jpg>>.
12. Dostupné z:<<http://slideplayer.hu/slide/2637650/>>.
13. Dostupné z: <<http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/tartalom2.html>>.
14. BUDA, B., 2002. *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest: Animula Kiadó, 2001.
15. BÄRNKOPF, ZS. 2002. *A kommunikáció könyve*. Flaccus Kiadó, 2002. ISBN 963 9412 10 4.
16. Dostupné z: <http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/folyamatabra_forgas_erintesszabalyai.jpg>.
17. Dostupné z:<http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/mirror_mirror2.jpg>.
18. Dostupné z: <http://www.retorika.hu/beszed_pedagogiai-kutatas>.
19. GORDON, TH., 1990. T.E.T. *A tanári hatékonyság fejlesztése*. Budapest: Gondolat Kiadó, 1990.
20. TÓKOS, K., 2007. Beszélgetések tanár szakos hallgatókkal önismeretről, önismeretfejlesztésről. In: *Új Pedagógiai Szemle*, r. 57., č. 7 – 8, júl – aug 2007. Dostupné z:<<http://epa.oszk.hu/00000/00035/00115/2007-07-ta-Tokos-Beszeltetesek.html>>.
21. Dostupné z: <http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/az_nismeret_fogalma_szintjei_a_szemlyisgfejleszts.html>.
22. Dostupné z: <http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/a_johari_ablak.html>.

23. RUDAS, J., 1997. *Delfi örökösei. Önismereti csoportok-elmélet*. Budapest: Gondolat Kiadó, 1997. ISBN 963 85724 8S.
24. Dostupné z: http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/a_johari_ablak_sszeffggse_a_trsas_hatkonyssggal.html.
25. HATVANI, A., 2001. A mentálhigiéné alapjai. In: Estefánné, Varga, Eger.
26. Dostupné z: http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019_Karriertervezes/ch14.html.
27. Dostupné z: http://www.tankonyvtar.hu/hu/tartalom/tamop412A/2010-0019_Karriertervezes/ch14.html.
28. Dostupné z: <http://tudasbazis.sulinet.hu/hu/magyar-nyelv-es-irodalom/magyar-nyelv/nyelvtan-6-osztaly/a-helyesiras-tanitasi/a-kommunikacio-eredmenyesseget-befolyasolo-nem-nyelvi-eszkozok>.
29. Dostupné z: http://tki.szie.hu/oktatas/pluginfile.php/11696/mod_resource/content/1/%C3%96nismeret%20%C3%A9s%20konfliktuskezel%C3%A9s%20di%C3%A1k.pdf.
30. Dostupné z: <http://www.rogersakademia.hu/index.php/thomas-gordon/26-kozlessorompok>.
31. BISHOP, S., 2008. *Asszertivitás*. Manager Könyvkiadó KFT, 2008. ISBN 978 963 991 2045.
32. Dostupné z: <http://www.lelkititkaink.hu/asszertivitas.html>.
33. CSENDES, É., 1998. *Életvezetési ismeretek és készségek*. Budapest: Calibra könyvek, Műszaki Könyvkiadó, 1998. ISBN 963 16 22 11 8.
34. TÓTH, I., KÁDÁR, E., 2009. *Szárnyalás. Játékgyűjtemény pedagógusoknak*.
35. Dostupné z: <http://jatek.gyujtemeny.com/jatek-tipus/csapatepito/oldal/0.php>.
36. BÁNYÁSZ, I., 2008. A kommunikáció csatornái és jellemzői, a kommunikációs készségek fejlesztése. Dostupné z: <http://109.74.55.19/tananyagok/tananyagok/A%20kommunik%C3%A1ci%C3%B3%20csatorn%C3%A1i%20%C3%A9s%20jellemz%C5%91i,%20a%20kommunik%C3%A1ci%C3%B3s%20k%C3%A9szs%C3%A9gek%20fejleszt%C3%A9se.pdf>.
37. HAJAS, ZS., 2005. Kommunikációs gyakorlatok középiskolásoknak. Debrecen: Pedellus Tankönyvkiadó, 2005. ISBN 963 9224 05 7.
38. BAGDY, E., TELKES, J., 1990. *Személyiségfejlesztő módszerek az iskolában*. Budapest: Tankönyvkiadó, 1990: ISBN 0138 936 X.
39. PEASE, A. 1991. *Testbeszéd*. Budapest: Park Kiadó, 1991. ISBN 963 530 642 3.
40. *Pedagógiai játékok*. Dostupné z: <http://www.osztalyfonok.hu/cikk.php?id=177>.

PRÍLOHY – MELLÉKLET

Príloha A

Jól lehet-e kommunikálni velünk? ⁴

Állítás	nem igaz	néha igaz	többnyire igaz	mindig igaz
1. Ha másokkal beszélgetek, gondolataim gyakran elkalandoznak.	1	2	3	4
2. Amikor esténként az asztal körül ülünk, az órák repülnek, mintha percek volnának.	1	2	3	4
3. Ha egy idegennel együtt kell lifteznem, feszélyezve érzem magam.	1	2	3	4
4. Véleményem elmondásában nem hagyom magam korlátozni.	1	2	3	4
5. Figyelmesen tudok meghallgatni másokat.	1	2	3	4
6. Nehezemre esik, hogy ellentmondjak másoknak.	1	2	3	4
7. Partnerségünk helyreállítása érdekében gyakran kellemetlen vitába bonyolódunk.	1	2	3	4
8. Mondataimat gyakran kezdem így: „Igen, de...”	1	2	3	4
9. Csak nehezen tudok szótlan maradni.	1	2	3	4
10. Veszekedés közben hajlamos vagyok a mélyütésekre.	1	2	3	4
11. Vitáim rendszerint megnyugtató módon fejeződnek be.	1	2	3	4
12. Nehezemre esik kimondani, mit gondolok valójában.	1	2	3	4
13. Néha nagyon sértő módon vitatkozom.	1	2	3	4
14. Jól meg tudok érteni másokat.	1	2	3	4
15. Feszélyez, ha mások előttem sírnak.	1	2	3	4
16. Jó oktató válna belőlem.	1	2	3	4
17. Vita esetén inkább az „Én”, nem a „Te” szóval kezdem a mondatomat..	1	2	3	4
18. Ha másokkal beszélgetek, szeretek gyorsan a tárgyra térni.	1	2	3	4
19. Gyakran van az az érzésem, hogy mondanom kellene valamit, de nem tudom, mit.	1	2	3	4
20. Még ha nincs is igazam, olyan határozottan képviselem az álláspontomat, hogy másokat is képes vagyok elbizonytaltatni.	1	2	3	4

Príloha A.1

Értékelés: Jól lehet-e kommunikálni velünk?

A típus kérdés pontszám	B típus kérdés pontszám	C típus kérdés pontszám
3.	1.	2.
6.	4.	5.
9.	8.	7.
12.	10.	11.
15.	13.	14.
19.	17.	16.
	20.	18.
összesen:	összesen:	összesen:

A-típus: a harmónia keresése konfliktusokat teremt

Az e csoportba tartozóknak problémáik vannak partnerükkel. Különösen az esik nehezükre, hogy partnerük negatív érzéseiről elbeszélgessenek vele. A problémák elől való kitérés, ill. a nem megfelelő beszédmodor azt eredményezi, hogy az illető vagy alá- vagy túlbecsüli partnere érzelmeit. Emiatt állandósulnak a konfliktusok. Ne riadjanak vissza a helyzet tisztázásától! Ha szóban nem megy, levelet is írhatnak!

B-típus: 1-2-3 – Kié a hatalom?

Ha az ebbe a csoportba tartozóknak problémájuk van a partnerükkel, annak hatalmi konfliktus az oka. A viták célja ilyenkor a pillanatnyi erőviszonyok tisztázása. A vitapartnerben mindig az az érzés marad, hogy nem értik meg és véleményével alul marad.

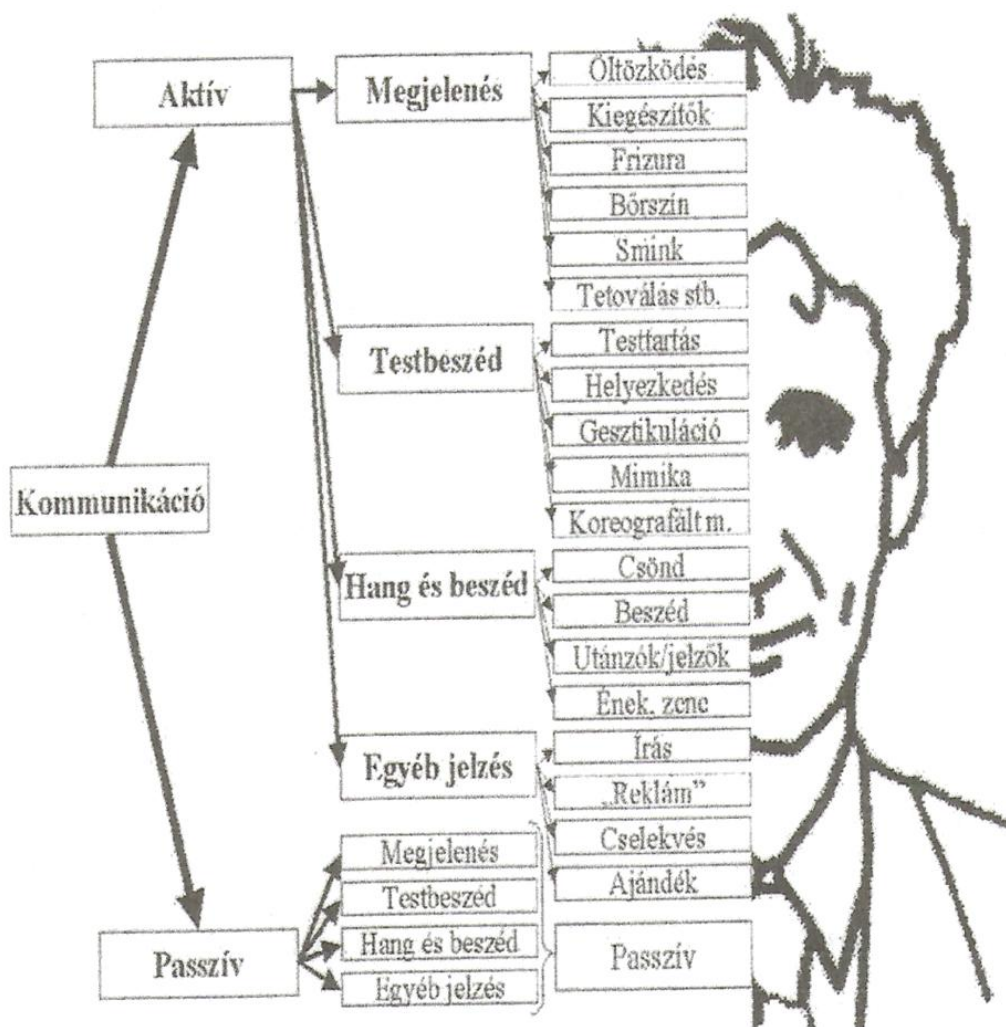
C-típus: a jó beszédkultúra mindennél többet ér

Az e csoportba tartozók játszi könnyedséggel tudják elérni másoknál a termékeny véleménycserét, és könnyen tudnak érzelmi kapcsolatokat létrehozni. arra is képesek megértessék a probléma lényegét és meg is oldják azokat!

Ha vitára kerül a sor, célrátörően viselkednek, de sohasem bántanak meg senkit. Ha szükséges, kellően rugalmasak is tudnak lenni, képesek revideálni nézeteiket.

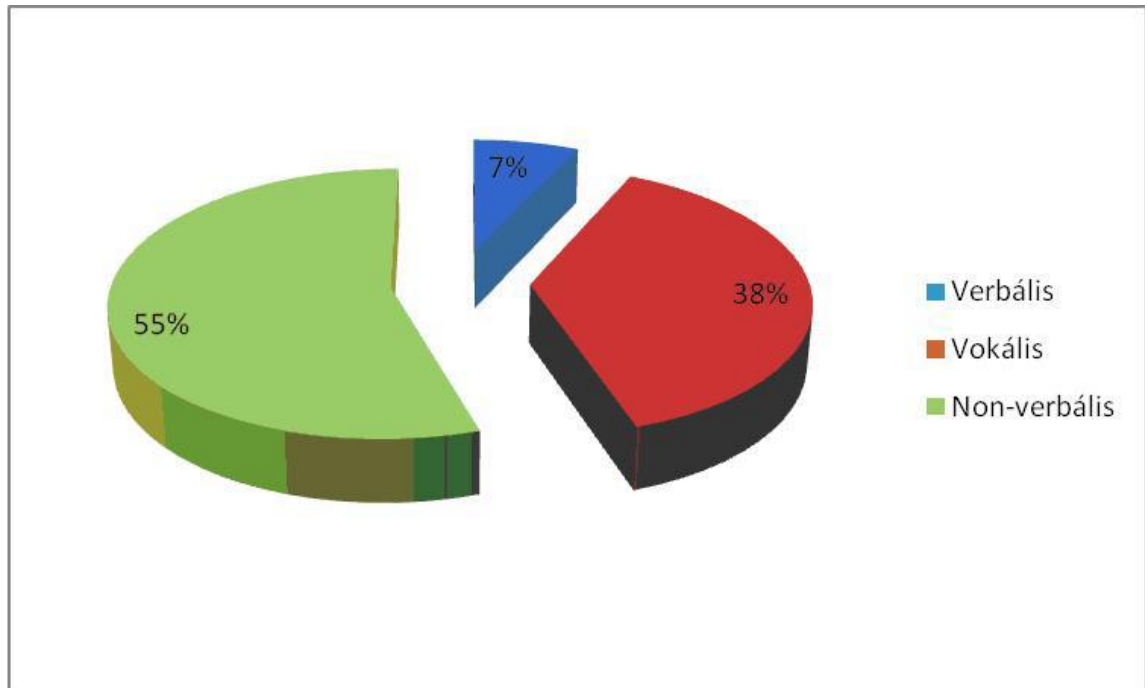
Príloha B

A kommunikáció általános tényezői:³⁸



Príloha C

A kommunikációs közlésrendszer megoszlása százalékban:¹⁵



Názov: Rozvíjanie komunikačných schopností na školách s vyučovacím jazykom maďarským
A kommunikációs képesség fejlesztése a magyar tanítási nyelvű alapiskolákon

Autori: PaedDr. Tünde Puntigán, Mgr. Viola Sztankayová

Recenzenti: Mgr. Agáta Némethová, PaedDr. Rózsa Skabela

Vydavateľ: Metodicko-pedagogické centrum v Bratislave

Grafická úprava: PaedDr. Tünde Puntigán

Vydanie: 1.

Rok vydania: 2015

Počet strán: 62

ISBN: 978-80-565-1055-1