

Szakdolgozat

A tantestületek belső kommunikációjának fejlesztési lehetőségei

Konzulens:

Jaskóné dr. Gácsi Mária

főiskolai docens

Miskolci Egyetem BTK, Tanárképző Intézet

Készítette:

Krakkó Gábor

közoktatásvezető

szakirányú szakos hallgató

Miskolc
2018

MISKOLCI EGYETEM
BÖLCSESZETTUDOMÁNYI KAR
SZAKDOLGOZATI FELADATKIÍRÁS

Név: Neptun kód:

Képzés megnevezése (képzési forma és tagozat):

Szak: Szakirány:

Illetékes intézet:

A szakdolgozat címe:

Konzulens neve, beosztása:

A szakdolgozati feladatkiírás kiadásának időpontja:

Miskolc,

.....
Hallgató aláírása

A témát elfogadtam.

p.

h.

.....
Konzulens aláírása

.....
Intézetigazgató aláírása



EREDETISÉGI NYILATKOZAT

Alulírott;

Neptun-kód:.....

a Miskolci Egyetem Bölcsészettudományi Karának végzős hallgatója ezennel büntetőjogi és fegyelmi felelősségem tudatában nyilatkozom és aláírásommal igazolom, hogy

.....
.....

című szakdolgozatom saját, önálló munkám; az abban hivatkozott szakirodalom felhasználása a forráskezelés szabályai szerint történt.

Tudomásul veszem, hogy szakdolgozat esetén plágiumnak számít:

- szószerinti idézet közlése idézőjel és hivatkozás megjelölése nélkül;
- tartalmi idézet hivatkozás megjelölése nélkül;
- más publikált gondolatainak saját gondolatként való feltüntetése.

Alulírott kijelentem, hogy a plágium fogalmát megismertem, és tudomásul veszem, hogy plágium esetén szakdolgozatom visszautasításra kerül.

Kijelentem továbbá, hogy szakdolgozatom nyomtatott és elektronikus (CD-n és a <http://midra.uni-miskolc.hu> tárhelyre feltöltött) példányai szövegükben, tartalmukban megegyeznek.

Miskolc,.....évhónap

.....

Hallgató

Tartalomjegyzék

SZAKDOLGOZATI FELADATKIÍRÁS	1
EREDETISÉGI NYILATKOZAT	2
Tartalomjegyzék	3
1. A téma választásának indoklása, aktualitása	4
1.1. A kommunikáció általános társadalmi jelentőségéről	4
1.2. A szakdolgozat kutatási kérdései, hipotézisei.....	7
1.2.1. Hipotéziseim.....	8
2. A kommunikáció tudományának elméleti megközelítései, szakirodalma.....	9
2.1. Kommunikációs elméletek és tradíciók	9
2.2. Az oktatási intézményekre jellemző szervezeti kommunikáció	19
2.3. A pedagógusok társadalmi presztízisének jellemzői napjainkban	23
3. Az intézmény és a tantestület bemutatása	27
4. A saját vizsgálat ismertetése.....	31
4.1. Módszerek és eredmények.....	31
4.2. A munkahelyi kommunikációról és elégedettségről szóló kérdőíves felmérés eredményei.....	32
4.3. A hipotézisekre adható válaszok megfogalmazása.....	39
5. Összefoglalás	41
6. Annotation	42
Irodalomjegyzék	43
Mellékletek	46

1. A téma választásának indoklása, aktualitása

1.1. A kommunikáció általános társadalmi jelentőségéről

A témaválasztás idején elhatároztam, hogy az emberi kapcsolatokban és a pedagógusi pályámon a leggyakrabban használt „eszközzől”, a kommunikációról írok. Az első motivációm az adta, hogy mindig éreztem, hogy az emberekkel való foglalkozás, az emberi viselkedések, cselekvések megértése, megfejtése mindig közel állt hozzám. Hiszem, ha valakit tényleg komolyan akar venni az ember, akkor nem elég meghallgatni, megfigyelni őt, de meg is kell őt érteni.

A beszéd, mint alapvető kommunikációs forma, jelentette az emberiség történetében az első olyan forradalmat, amely lehetővé tette, hogy egymással kicserélhették gondolataikat, érzelmeiket, átadhatták tapasztalataikat. Emellett azonban nyilván létezett a társas kapcsolatokban önálló jelentéssel bíró nonverbális kifejezési mód, a metakommunikációs jelek használata is. Ez ma is létezik, néha talán fontosabbnak is tartjuk az emberek közötti kapcsolatokban a nem verbális jeleket, hiszen ha valamit közölni szeretnék embertársammal nem mindegy, hogy hogyan teszem azt. Milyen „ruhába öltöztetem” a mondandómat. Néha egy biztató mosoly vagy éppen egy szigorú tekintet többet mond minden szónál. Életem során úgy érzem, végigkísér az a gondolat, amelyet Váci Mihály verséből ismertem meg. Azt írja a Tiszta és jó című versében: „És érezzék egy kézfogásról rólad, hogy jót akarsz, és te is tiszta, jó vagy.”¹

Amikor elkezdtem végiggondolni, hogy hogyan érint a kommunikáció engem, akkor kitágultak ennek az ősi emberi tulajdonságnak a jelentősége, a megnyilvánulási formái, és rádöbrentem, hogy az általam elképzelt téma egy olyan társadalmi jelenség, sőt tudomány része, amely az emberi együttélés alapvető eszköze, de immár nemcsak a klasszikusnak mondható közlési formákkal. Az elmúlt száz évben tudományos igénnyel dolgozták ki a kommunikáció elméletét, összefonódását más diszciplínákkal, de napjainkban már infokommunikációs forradalomról beszélünk. Ez a forradalom számos olyan új formát teremtett, ami a beszéd, az írás, a könyvnyomtatás forradalmához hasonlóan, új korszakot nyitott az emberiség történetében. Talán a mindennapjainkban nem

¹ Váci Mihály *összegyűjtött művei*, Magvető Kiadó, Budapest, 1979., és

I.1.<https://pozitivgondolatok.wordpress.com/2015/07/22/vaci-mihaly-tiszta-es-jo/> Letöltés 2018.04.09.

is érzékeljük, de a kommunikációs gyakorlatunkban megfigyelhetjük, hogy az infokommunikációs eszközök, technikák milyen gyorsan fejlődnek. Témám ugyan ennél szűkebb, de mégis szükséges elhelyezni a nagyobb rendszerben, és kapcsolódásaira hivatkozni. A kommunikáció fogalmáról Kozma Tamás rövid, de lényegi összefoglalását idézem: „A kommunikáció fogalma a szó legtágabb – és egyben etimológiai – értelmezésében közlést jelent, vagyis azt a műveletet, amelyben a részt vevő két vagy több ágens (itt közvetítő személy KG) között információ átadása, sőt többnyire cseréje történik”.² A kommunikáció főnév eredetileg latin eredetű, és magyar jelentéseiből idézek: közös, közösség, közöl, megoszt, tehát minden értelmezésben a közösségre utal.³ Azt is jelzi ez, hogy egy olyan humán jelenség, ami az emberi társadalomra jellemző, hiszen egymással folyamatosan kapcsolatban vagyunk, szavakkal vagy testünk jelzéseivel, mimikáinkkal folyamatosan kifejezzük gondolatainkat, érzelmeinket, de a megértésükhöz a befogadóban is ugyanazt a hatást, gondolatot kell elérnie. Következésképpen az ember, mint társas lény, nem teheti meg, hogy nem kommunikál.

Juhász Márta és Kertész Adrienn véleménye szerint⁴ „A kommunikáció lényegében pszichológiai, biológiai szükséglet, olyan, mint a légzés. Szükség van rá, mert az ember interakcióba kerülve kénytelen kommunikálni: hatnak egymásra, alakítják, formálják egymás közötti kapcsolataikat”. Számomra ez a gondolat azt is világossá tette, hogy a kommunikáció olyan társadalmi funkcióval bír, amely rendkívül változatos formában nyilvánul meg, attól függően, hogy kik között, mikor, milyen célból, milyen formában és milyen hatással, eredményességgel történik.

Ebből az aspektusból tekintve a pedagógus munkájára, beigazolódik az a véleményem, hogy az egyik, vagy talán a legjelentősebb eszközünk a kommunikációs készségünk. A munkánk során a közlés formáinak variálása, az információ megfelelő mennyiségének a megállapítása fokozhatja a tanuló befogadó készségét. A tanári munkám során a kérdést, hogy mi a felelősségem a kapott információk felhasználásával, talán fölösleges is feltenni, hiszen hivatásom lényegéhez tartozik. Másképpen, a munkám legfőbb célja, hogy a tőlem elvárható módon igyekezzek segíteni tanulóim tudásának gyarapítását, szocializációjuk kiteljesedését, a közösségi alapvető normák elsajátítását, a folyamatos fejlődés lehetőségét.

² Kozma Tamás (1994): *Bevezetés a nevelésszociológiába*, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest, 236.

³ Bakos Ferenc: *Az idegen szavak és kifejezések szótára*. Budapest, Akadémiai Kiadó, 2002. 441.

⁴ Juhász Márta – Kertész Adrienn: *Kommunikáció a kapcsolatainkban*, In: Krasz Kata: Vezetői képességfejlesztő tréning, BME jegyzet, 83.

Egy tanárnak alapvetően erre a feladatra kell felkészülnie, ám megfelelni csak akkor tud a vállalt feladatának, ha az egyedi, a nem általános problémák észrevételére is kész. A konkrét problémát fel tudja ismerni, segít leküzdeni egy olyan gyermeknek is, aki azt még meg sem tudja fogalmazni, szavak nélkül árulja el gesztusaival, viselkedésével, mozgásával, azaz a kommunikáció sajátos formájával, amikor a teste „beszél”. Nekem testnevelő tanárként ezt van a leginkább alkalmam megfigyelni, értelmezni, és szükség esetén megoldást találni, válaszolni, segíteni, azaz a megfelelő formában reagálni, kommunikálni. Kötelező feladatommak tartom ezt, mert úgy gondolom, a tanulónak minden pillanatban éreznie kell a törődést, hogy odafigyelnek rá, hiszen ha nem így lenne, elveszítené a biztonságát, a lelkesedését, a motivációját és ez a munkám eredménytelenségét jelentené számomra.

A tanár kommunikációs készségének fejlesztése azonban nem csak egyéni mérlegelés kérdése, jogszabályok vonatkoznak rá. Ezek közül kiemelhető a 8/2013. (I.30.) EMMI rendelet, amely a tanári felkészítés követelményei között a kommunikáció és szakmai együttműködés, problémamegoldás követelményeinek a leírását tartalmazza. Itt elsősorban az életkorhoz, a képzési formához kapcsolható módszerekről van szó, amelyekre a későbbiekben térek ki részletesebben.

Az iskolai munka során nem csak a tanulókkal, hanem a kollégákkal, a vezetőséggel, a szakmai szervezetekkel és a gyakorlóléhelyek oktatóival, képviselőivel is kommunikálunk. Minden szervezet működése során vannak kötött és spontán, azaz formális és informális közlésekre lehetőségek, így van ez az iskolában is. Egy szervezetben, és az iskolát is tekinthetjük szervezetnek, történhet kommunikáció a vezető és a beosztott, valamint a munkatársak között, azaz lehet vertikális és horizontális a közlés. A menedzsment kutatói csak viszonylag későn foglalkoztak azzal, hogy a szervezet működésének, a szervezetfejlesztésének eredményességét összekapcsolják az információ belső áramlását a szociális összetartást segítő szervezeti kommunikációval. Megállapításaik közül két jellemző értelmezést idézek: „A szervezeti kommunikáció úgy definiálható, mint a szervezeten belüli információ átadás, áramlás és az információ azonos értelmezésére irányuló törekvés.”⁵ (Dajnoki, 2006). A kommunikáció a szervezet minden tagját érinti, de különösen fontos a vezető számára, „hiszen a kommunikációs folyamat révén gyakorolhatja vezetői funkcióit, ... valamint a kommunikáció segítségével tudja

⁵ Dajnoki Krisztina (2006): *Szakmai, szervezeti és vezetői kommunikáció vizsgálata a mezőgazdaságban*. Doktori értekezés, Debrecen, 182 p.

érvényesíteni vezetői kapcsolatát beosztottjai, környezete, illetve vezető társai felé”⁶ Értelmezhetjük ezt úgy, hogy a szervezeti kommunikáció elsődlegesen az információk szétosztásában és összegyűjtésében, a motiváció és a meggyőzés erősítésében, a megértés elősegítésében, valamint a döntéshozatal támogatásában segíti a vezetőket. Ezek a funkciók nem különülnek el élesen egymástól, de bizonyítható, hogy a sikeres vezetői kommunikáció és a kétirányú információ lehetősége elősegíti a célok elérését, motivál, növeli a teljesítményt és egyidejűleg megérteti és elismeri az egyén szerepét a szervezeti folyamat egészében. Mindez természetesen csak akkor működhet jól, ha az információáramlás kétirányú, azaz a szervezet minden tagjának van lehetősége a kommunikáció valamely formájának a gyakorlására. Ezzel a gondolattal máris a szervezeti kommunikáció témaköréhez értem.

Az oktatási intézményeket ugyanis sajátos szervezatként foghatjuk fel⁷, amelyek egyrészt egy nagy hálózat részei, másrészt a tantestület tagjai egy zárt szakmai közösséget alkotnak, továbbá a szervezetnek tagjai a tanulók és a szüleik is. Ez a többszintű szervezet többféle kommunikációt igényel. A fentiekben jelzett területek számbavételével igyekeztem a dolgozatom kutatási kérdéseit megfogalmazni.

1.2. A szakdolgozat kutatási kérdései, hipotézisei

A szakdolgozat tematikájának, a szerkezetének a meghatározása közben tárult fel előttem, hogy a címben vállalt feladat sokkal bonyolultabb, mint gondoltam volna. A mindennapi tapasztalatunk annyi, hogy van az iskolának vezetője, vezetősége, ők a tantestületet látják el információkkal, utasításokkal, egyeztetik és korrigálják a különböző feladatok struktúráját, ellenőrzik és értékelik a tantestület munkáját, tehát elvégzik azokat a menedzsment feladatokat, amelyek egybeesnek a menedzsment irodalomban a gazdasági szférára a Fayol által 1916-ban kidolgozott alapelvekkel, tervezés – szervezés – vezetés /irányítás/– koordinálás – ellenőrzés.⁸

Időközben rá kellett jönnöm, hogy az oktatás, és különösen a szakképzés intézményei, az elmúlt években történt átszervezések következtében bonyolultabb szervezetekké váltak, a

⁶ Dajnoki Krisztina (2003): *Szervezeti kommunikáció* In: Vezetéstudományi ismeretek (Szerk.): Berde Csaba Campus Kiadó, Debrecen, 102.

⁷ Ollé János (2006): *Az iskola, mint szervezet* In: Az iskolák belső világa / A gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése (szerk): Golnhofer Erzsébet, Bölcsész Konzorcium, ELTE PPK, 13-14.

⁸ Horváth János (2005): *Fejezetek a menedzsment ismeretek tanulmányozásához*, Szolnoki Főiskola, 25.

kommunikáció többszörös áttéteken jutnak el hozzánk. Ugyanakkor az infokommunikációs eszközök fejlődésével lehetségessé vált a direkt kommunikáció kialakítása is.

- Az első kérdéskörben arra szeretnék választ találni, melyek a napjainkban zajló kommunikációs változások, és hogyan érintik ezek a pedagógusokat.
- Ezzel kapcsolatban azonban egy másik kérdést is tisztáznom kell, hiszen 2016-tól megváltozott az intézményünk képzési formán, az irányítási-fenntartói helyzetünk. Ennek következtében az egész szervezeti struktúránk is. Kérdés az, lehet-e intézményünk esetében többdimenziós kommunikációs rendszerről beszélni?
- A pedagógusok érzékelik a társadalmi változásokat, kérdés, vajon ez megnyilvánul-e a szervezeti magatartásukban, kommunikációjukban.

1.2.1. Hipotéziseim

- H.1. A tantestületen belül jelentősen bővült az információs csatornák infrastruktúrája, de ezzel nem nőtt arányosan a gyakorlatban használtak száma.
- H.2. Az új információk vertikális útját a szervezeti sajátosságok lassítják, illetve a tantestület egyes tagjaihoz differenciáltan jutnak el.
- H.3. A pedagógusok érzékelik a társadalmi változásokat, és ez megnyilvánul a szervezeti magatartásukban, egymáshoz való viszonyukban.

2. A kommunikáció tudományának elméleti megközelítései, szakirodalma

2.1. Kommunikációs elméletek és tradíciók

A kommunikáció vizsgálata, értékelése igen régen megkezdődött, mondhatni, hogy az ókori bölcsek idejében. A filozófiatörténet kiemelkedő alakjától, Arisztotelésztől azt tanultuk meg, hogy az ember közösségi élőlény, Zoon politicon, azaz egymással kapcsolatot tart.⁹ A társadalom kialakulásának, az emberi kapcsolatok fejlődésének a jelentőségéről azonban még a mai szakemberek is folytatnak vizsgálatokat. A kommunikáció képessége mindenképp ide tartozik, hiszen a közlésnek, a megszerzett tudásnak, információnak az átadására legeredményesebben – legalábbis így gondoljuk – az ember képes.

A pécsi egyetem nemzetközi hírű professzora, Bereczkei Tamás egy új tudományterületet fejlesztett ki, az evolúciós pszichológiát.¹⁰ A saját módszereivel az emberi viselkedésnek a kutatása során olyan komplex vizsgálatokat folytatott, amelyek a nonverbális kommunikációhoz jelentős magyarázatot adnak.¹¹ Az etológusok szerint az emberré válás folyamán egyre nagyobb csoportok jöttek létre, s az agressziócsökkentés a csoporton belül egyre nagyobb viselkedésbeli ügyességet követelt. A nyelv így többek között az agresszió csökkentésének eszköze lett, funkciója ekkoriban valami olyan lehetett, amit ma mi (pejoratív felhang nélkül) pletykálkodásnak, csevegésnek, beszélgetésnek nevezünk. Lényege a bizalom megteremtése, a kapcsolattartás, aminek az előzménye a főemlősöknél a kurkászó viselkedés.¹²

Em Griffin Bevezetés a kommunikációelméletbe¹³ című könyvében egy angol slágert idéz: Mit meg nem tesz az ember a szerelemért? A dalszövegek ritkán adnak tudományos magyarázatot, így történt most is, mert úgy folytatódik, hogy a kommunikáció a válasz a problémára. Azt állítja, ez ösztönözte arra, hogy a kommunikáció értelmezésével foglalkozzon. Megállapítja, hogy a kommunikációt gyakorlati tudományként érdemes

⁹ Lendvai Ferenc-Nyíri Kristóf (1995): *A filozófia rövid története, A védáktól Wittgensteinig*, Aron-Kossuth Kiadó, Budapest, 52.

¹⁰ Bereczkei Tamás: *Az evolúciós pszichológia*, Osiris Kiadó, 2003

1. ¹¹ Bereczkei Tamás: *Emberi játszmák: bizalom, család, együttműködés*

2. 1.2 <https://www.youtube.com/watch?v=2TVdTbZmNnY> Letöltés: 2018.02.24.

¹² Páskuné Kiss Judit szerk.: *Varázsszem*, Arany János Tehetséggondozó Program Intézményeinek Egyesülete, Miskolc, 2006, 305-307. old.

¹³ Griffin, Em (2001): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*, Harmat Kiadó, 34-48.

vizsgálni, és ismerteti a Colorádó Egyetem professzorának, Robert Graignek az elméletét,¹⁴ aki szerint a konkrét felhasználásból kialakult hét tradíció szerint érdemes a kommunikáció elméleti kereteit kijelölni. Dolgozatomban ennek rövid bemutatásánál nagyrészt Griffin ismertetésére hagyatkozok, de ahogy ő az idézett munkájában a hét tradíció kidolgozásában részt vevő kutatói iskolákat megemlíti, hozzáfűzöm én is a magyar szakirodalmi párhuzamokat és a saját tapasztalataimat.

1. A szociálpszichológiai tradíció (hagyomány)

A fogalom meghatározásakor az amerikai Yale egyetem kutatócsoportjára hivatkozik, akik azt vizsgálták, hogy hogyan lehet kommunikációval meggyőzni, más cselekvésre bírni az embereket. Fő kérdésük: Mit tehetek, hogy változásra bírjam őket? Ennek kapcsán megállapították, hogy abban a folyamatban, amit a kommunikációként felvázoltak, nevezetesen, hogy ki, mit mond kinek és milyen hatással, a meggyőzéshez szükséges három okot a személyiség alapján érdemes értelmezni.

„Ki – az üzenet forrása – tartalmi igény: szakértelem, megbízhatóság

Mit – a üzenet tartalma – tartalmi igény: segélykérés, az érvek sorrendje

Kinek – tartalmi igény: a befogadó jellemzői: személyiség, befogadhatóság”¹⁵

A kutatás végén azt állapították meg, hogy a meggyőzésben két tényező emelkedik ki, szakértelem és a jellem.

2. A retorikai hagyomány

A jól szerkesztett, hatásos nyilvános beszédekből a történelem sok példát kínál, és a szónoklattan a jogi, politikusi pályát választóknak ma is kötelező tananyag. A jól szerkesztett, a több, esetleg sok ember meggyőzésére szolgáló beszéd a különböző szférákban dolgozóktól, így a médiában és az embereket irányító vezetőktől is elvárt. A pedagógus kommunikációjára gondolva, szinte alapkészségként kellene kezelni, azzal a megjegyzéssel, hogy az érvelés és a magyarázat, bármennyire egyirányú kommunikáció, nem a tanár szereplési vágyának kiéléséért történik, hanem a tananyagok átadását színesítik, könnyebben befogadhatóvá teszik.

3. A szemiotikai hagyomány

¹⁴ Graig, T. Robert (1999): *Communication Theory as a Field*, Communication Theory, Vol. 9.

¹⁵ Griffin, Em (2001): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*, Harmat Kiadó, 35.

A szemiotika rövid értelmezése, hogy a jelek tudománya. Az már sokkal nagyobb teret követel az értelmezésben, hogy mit tekinthetünk jelnek, szimbólumnak. Az orvos számára a tünetek jelek, amelyek alapján diagnosztizálja a betegséget, a kamionosoknak az út melletti táblák olyan jelek, amelyek segítik őket a tájékozódásban, a szabályos közlekedés betartásában. A turistáknak nemcsak az utat mutatják a jelek, hanem sokszor kiválthatják a beszédet, hiszen megtalálják a térképen /GPS-en az utcákat, a keresett épületeket, stb. Ebben a sorban különleges jeleknek tekinthetjük a szavakat. Erről Griffin egy Cambridge Egyetemen dolgozó irodalomkritikus mondását idézi, a szavakról azt mondja, hogy a helyes jelentés babonája. Arra gondol, hogy a legtöbben minden szónak pontosan körülhatárolható jelentéstartalmat szeretnének adni, de tudjuk, hogy az eltérő szöveggörnyezetben eltérhet, módosulhat a szavak jelentése.

A tanári munkámban sokszor tapasztalom ezt, különösen az idegen szavak használata során. A megtanult egy jelentéstartalom ugyanis egy másik tudomány területén jelenthet mást, és így a tanulóknak értelmezési gondot okoz.

Más szempontból vizsgálva, tudjuk, vannak olyan szavaink, amelyek nem konkrét tárgyat, személyt, jelenséget szimbolizálnak, hanem valamilyen tulajdonságot, amelyet valamilyen más dolgokkal együtt tapasztaltakhoz kötünk. Így alakulhatott ki az a többértelműség, amely jobb esetben az átvitt értelmezést, rosszabb esetén a félreértéseket okozhatják. Fontos tehát mindig a szöveggörnyezet vagy a konkrét szituáció.

4. A szociokulturális hagyomány

Ha abból a feltételezésből indulunk ki, amelyből például a tudomány- és a nyelvtörténet, akkor kijelenthetjük, hogy a kultúrát az emberek beszéd közben folyamatosan újratereztik.

Ezzel együtt azonban a társadalmi közeg, az életforma, a foglalkozás vagy az iskolázottság alapján az emberek bizonyos csoportjai ugyanazokról a dolgokról másként kommunikálnak. Legismertebb példa erre a *My fair lady* musical virágáros lánya, akiből egy nyelvész olyan úrinőt nevel, aki tökéletesen képes bármilyen finom társaságban megszólalni. Ide sorolom a régies és a folyamatosan változó nyelv ismeretéből vagy nem ismeretéből adódó konfliktusokat is. Saját tapasztalatom alapján igazolhatom, hogy Petőfi Anyám tyúkja című versének szinte minden szavát, kifejezését magyarázni kell a mai gyerekeknek. Pl. nem használjuk a kend megszólítást, de a kendermagosról még a falusi gyerek sem biztos, hogy tudja, tyúkról van szó. E téren a nyelvtörténészek, a néprajzkutatók, nyelvészek, társadalomtudósok sok mindent átmentenek, és lehetővé teszik, hogy a kulturális szakadékok közötti árkokra híd kerülhessen.

5. A társadalomkritikai hagyomány

Craig inkább praxisnak nevezi ezt a jelenséget,¹⁶ amelyet a filozófusok kommunikációjából vezetett le. A jelszavakkal igyekeznek hatást elérni, de a szavak tartalmi pontosítása nélkül. Ezen a ponton más gondolkodókat is érdemes lenne idézni, elsősorban a tömegkommunikáció ismerőit, hiszen akkor nemcsak a félretájékoztatás, a nyelv valamilyen szintű kisajátításáról szólhatunk, hanem annak etikai felelősségéről is.

A magyar szakirodalomban a társadalmi kommunikációról Béres István és Horányi Özséb külön tanulmánykötetet szerkesztett,¹⁷ és 14 szerző publikált benne. Köztük a kultúraközi kommunikációról Niedermüller Péter,¹⁸ aki rávilágít arra, hogy napjainkban ennek az irányzatnak a tartalma és jelentése változik. A tanári munkámban ezt akkor tapasztalom, amikor egy hátrányos helyzetű tanuló beilleszkedésének okoz nehézséget, hogy más környezetből, nyelvi kultúrából jött, és ennél súlyosabb, ha nincs megfelelő szókincse.

A nemzetközi viszonylatban még élesebb ellentétek érzékelhetőek, például hiába beszél angolul egy éhező, háborús övezetben élő és egy tengerparti luxus körülmények között élő, de az értékrendjük annyira eltérő, hogy ez érzékelhető a kommunikációjukból is.

A társadalmi kommunikáció rendszerében az erkölcsi, művészeti, világnézeti, vallási, oktatási, politikai gazdasági és tömegkommunikációs intézmények, szervezetek kommunikációs megnyilvánulásait vizsgálhatjuk. A kommunikáció az irányultsága szerint lehet közvetlen vagy közvetett, valamint személyes és nyilvános. A társadalom intézményeinek különböző kommunikatív megnyilvánulási formái alkotják a társadalmi kommunikáció *szervezeti rendszerét*. A nagy társadalmi intézményrendszerek szervezeti szükségleteiknek megfelelően válogatnak az emberi kommunikáció eszköztárából. Mindegyik felhasználja az emberi beszédet, a nyomtatást, a sokszorosítást, a kommunikációtechnikai eszközöket, de mind más-más arányban és más felállásban.¹⁹

6. A fenomenológiai hagyomány

Az irányzat megnevezése filozófiai eredetű kifejezés, a jelentéstartalma viszont nagyon is gyakorlatorientált elemzésre utal. Mindenkinek megvan a saját élményanyaga, mindennapi kommunikációs szokásrendje, éppen ezért jó, ha a másik fél szemszögéből is képesek

¹⁶ Griffin, Em (2001): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*, Harmat Kiadó, 45.

¹⁷ Társadalmi kommunikáció (szerk: Béres István- Horányi Özséb) (1999): Osiris, Budapest

¹⁸ Uo, 96-111.

¹⁹ Szekfü András: *A szervezetek kommunikációjáról*. In: *Társadalmi kommunikáció*. Szerk. Béres I.–Horányi Ö. Budapest, Osiris Kiadó, 1999.

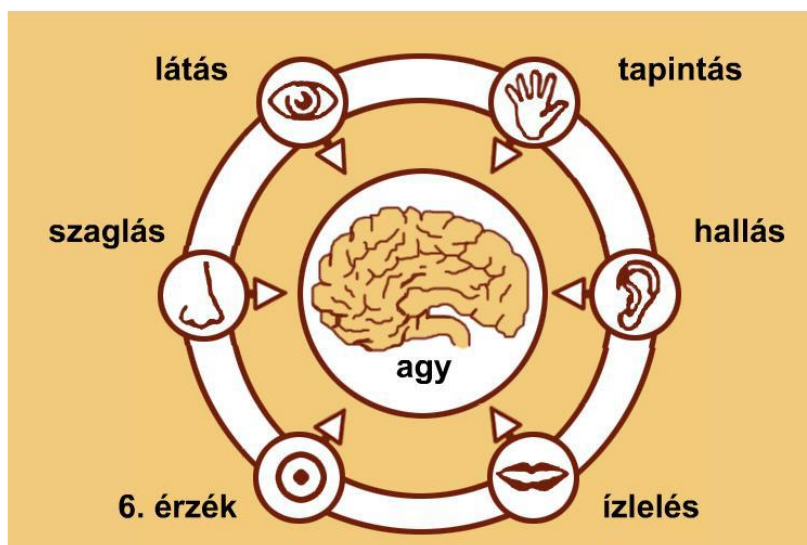
vagyunk értelmezni a tényeket. Ennek az irányzatnak a kapcsán egy pszichiáter szerzőre hivatkozva, három szempontot ajánl a figyelmünkbe Griffin:

1. kongruenciát, amely azt feltételezi, hogy összhang van az egyén belső érzelmei és külső megnyilvánulásai között.
2. feltétel nélküli pozitív közeledést ajánl, amely a másik fél bizalmának, esetleg barátságának a záloga lehet, és végül a
3. szempont az empátikus megértés képességét. Előfordulhat, hogy a kétkedést nem sikerül rövid időn belül megszüntetni, de a három tulajdonsággal kommunikálva közelebb kerülünk önmagunk és a partnerünk megismeréséhez is.

A tanári munkámban éppen ezért nem kételkedem a tanuló által elmondott egyéni problémáinak az igazában, mindaddig, míg az ellenkezőről nincs információ. Így ha néha nem is teljesen igaz, amit mond, de megtudom, mit miért vél a maga szemszögéből igaznak.

Ennek a hagyománynak a kapcsán elmondható, hogy léteznek más megközelítési módok is, amelyekről Forgó Sándor jegyzetében olvashattam.²⁰ Kiegészíti a fentieket azzal a megállapítással – más kutatócsoportokra is utalva – hogy a kommunikáció szükségszerű, folyamat jellegű, amely történhet egyenrangú vagy egyenlőtlen partneri kapcsolatban. Kiemelt jelentőségűnek tartom azt a közlését is, hogy a kommunikáció többcsatornás és többszintű. Indoklása szerint azért, mert az információk különböző érzékszerveken keresztül érkezhettek.

1. ábra: Az érzékelési formák



Forrás: Forgó Sándor: A kommunikáció alapjai, 24. old

²⁰ Forgó Sándor (2011): *A kommunikáció elmélet alapjai*, Eszterházy Károly Főiskola, Eger, 22.

Más aspektusból a kommunikáció lehet több típusú és többszintű.

Típusa szerint a kommunikáció lehet:

Egyirányú kommunikáció:

Egyirányú a kommunikáció akkor, amikor a vevőnek nincs módja a folyamaton belül a feladó szerepét betölteni (pl.: költő, író és a művet olvasó, hallgató befogadó viszonya; tudományos előadás; televíziós adás, stb.).

Kétirányú kommunikáció:

Kétirányú abban az esetben, ha a kommunikációs folyamatban részt vevő feladó és címzett időről időre szerepet cserél (pl.: beszélgetés, telefonálás, vita). A kétirányú kommunikáció azonban nem jelenti a felek egyenrangúságát is.

Közvetlen kommunikáció:

Közvetlen a kommunikáció akkor, ha a feladó és a címzett egyszerre vesz részt a folyamatban, és térben közel van egymáshoz. (pl. beszélget)

Közvetett kommunikáció:

Közvetett kommunikációról beszélünk minden más esetben. Például a tömegkommunikáció minden fajtája. Közvetett a kommunikáció akkor is, amikor egy harmadik részt vevő segítségével jut el az üzenet a feladótól a címzettig (pl.: színházi előadás, szövivő, tolmács, ügynök).

Autokommunikáció: amikor a feladó és a címzett személye ugyanaz, pl.: magunknak készítünk emlékeztető feljegyzést.

2. ábra: A kommunikációs formák csoportosítása



Forrás: Forgó Sándor: A kommunikáció alapjai, 30.

Többszintűnek azért tarthatjuk a kommunikációt, mivel legalább két szinten folyik. Az egyik szint a direkt közlésé, ami történhet a nyelv, bizonyos jelrendszer vagy más kulturális jelzés felhasználásával, míg az indirekt szint a közlők közötti relációkból, kapcsolati viszonyukból adódik. Más megközelítés szerint a kommunikációnak két szintjét különböztetjük meg; a szavakba öntött tényleges, illetve a kommunikáló partnerek közötti viszonyról szóló üzenetekkel, az ún. metakommunikációval. Tehát, megkülönböztetünk nyelvi (verbális: szóbeli, írásbeli, sőt jelnyelv), illetve nem nyelvi (nem verbális, nonverbális) kommunikációt. A kutatók nagyjából egyetértenek abban, hogy a teljes közlésrendszernek csak mintegy 35-45%-a zajlik a verbális csatornában, a közlésnek több mint a fele nem verbális eszközökkel történik.

Verbális kommunikáció: Verbális kommunikáció, mely a nyelvvel, mint digitális kóddal kifejezhető emberi beszédet és írást jelent.

Nem verbális kommunikáció: A nyelvi eszközökkel szorosan együtt használatosak olyan nem nyelvi jelek is, amelyeket hajlamosak vagyunk a beszéd szerves tartozékainak tekinteni. Beszédünket általában valamilyen gesztus vagy mimika kíséri. Ezek egy része szándékos, másik része viszont szándéktalan, egy-egy érzelmi állapot velejárója. Legtöbbször ezek a jelek nem a témára, hanem a kommunikációs helyzetre vonatkoznak, ezért a "közlésen túli közlésnek", idegen szóval metakommunikációnak nevezik, ami legtöbbször minősíti a kommunikáció tartalmát is.

A metakommunikációs jelek eredetük szerint lehetnek örökölték vagy életünk során rögzülnek, és jól mutatják pillanatnyi lelkiállapotunkat. A pszichológia, a retorika, a színészet régóta tanítja a testbeszéd olvasását, ezeket bővítette Bereczkei professzor (fentebb már hivatkoztam munkásságára), akinek az evolúciós pszichológiát illusztráló ábráiból számos szakirodalmi munka vett már át, és megtekinthetőek az interneten is.

3. ábra:



Forrás: Forgó Sándor: A kommunikáció alapjai, 44. old.

4. ábra:

Néhány példa az érzelmeket, lelkiállapotot jelző gesztusokra.



Forrás: Balázs Gergő: A testi jellemzők és a testtartás, ppt 22.-23. ábra²¹

Az eddigiek alapján azt is megfogalmazhatjuk, hogy létezik egyenrangú felek közötti kommunikáció, és lehetnek eltérő státuszúak a felek, vagy, ahol az egyik fél erősebb befolyásolási képességgel rendelkezik, ahol igen jelentős a felek kommunikációs stílusa. Összegezve azt jelenti ez, hogy a kommunikációs stílust nagymértékben befolyásolják a tradíciók, a nemzeti hagyományok, a vallási és jogi törvények, de így is vannak olyan jelzések, amelyek mindenhol, és minden ember számára azonos jelentésűek. Következtethetnek a verbális közlés hangszínéből, tempójából, hangerejéből, és abból is, hogy milyen mimikával, testbeszéddel kapcsolódik mindez össze. Napjainkban az emberi erőforrás tanácsadók ezek ismeretében adnak tanácsokat a vezetőknek például az eredményes konfliktuskezeléshez, az üzleti tárgyalásokhoz, a határozott fellépés megszerzéséhez, stb.²² Számos komoly eredmény épül így be a mindennapi

²¹ Forrás: Balázs Gergő: A testi jellemzők és a testtartás, ppt 22.-23. ábra, IH3

https://www.google.ro/search?q=lelki%C3%A1llapotot+jelz%C5%91+gesztusok&rlz=1C1GGRV_enHU756HU756&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=ZcoHLG26C_YFqM%253A%252C4_FebWISdzb0M%252C_Kmq6lZ6a93M7eTHBeqhVXCTtadE%3D&sa=X&ved=0ahUKEwjOxsj5zM7aAhUOmRQKHdEUCKYQ9QEIKDAA#imgsrc=ss6ZQGDPIubApM: Letöltés: 2018. 04.09.

²² IH4 <http://gestalt-coaching-center.eu>, https://www.facebook.com/pg/perspektivacoaching/services/?ref=page_internal Letöltés 2018. 04.07.

tevékenységbe, elsősorban az új pszichológiai eredményeknek köszönhetően. Tehát még a verbális kommunikációnak is lehet metakommunikációs kísérő jelensége.

1. táblázat: Az árulkodó beszédstílus

Jellemző	Hatás pozitív esetben	Hatás negatív esetben
gyors, magas hanghordozás	aktivitás, impulzivitás	időzavar, felületesség
lassú, mély tónusú hanghordozás	nyugalom, megfontoltság, fegyelmezettség	nehézkesség, határozatlanság szellemi renyhesség
gyorsuló tempó	gátlásoldódás, kifejezőképesség javulás	belső fékek lazulása, türelmetlenség
lassuló tempó	óvatosság, szemlélődés	gátlás, céltalanság
szabálytalanul hullámzó tempó	benyomásra törekvés ingadozó érzelmi állapot,	labilitás, befolyásolhatóság

Forrás: Juhász Márta – Kertész Adrienn: Kommunikáció a kapcsolatainkban, 91. old

A további alapelvek és megnyilvánulási formák keresése előtt a Griffin-Graig féle hagyományok utolsó pontját mutatom be.

7. A kibernetikai hagyomány

A kibernetikai szó a mesterséges intelligenciára született,²³ és terjedt el a számítógépes fejlesztések szakszavaként. A visszacsatolás jelentőségét kutatták az információ feldolgozásában, és ennek kapcsán a Bell telefontársaság egyik kutatója, Claude Shannon volt az első, aki felismerte és modellezni kezdte, hogy a kommunikáció valójában információfeldolgozás. A magyar szakirodalomban többen átvették és alkalmazták gondolatait.²⁴

Juhász Márta és Kertész Adrienn a kommunikáció során megvalósuló interakciót folyamatként értelmezte, miszerint „A személy viselkedése inger a B személy számára, amely viselkedés/inger valamilyen reakciót vált ki a másiktól. Így a B személy válaszreakciója egyben inger az A személy számára. Ebből azt következtetést vonták le, hogy...az interakció olyan, mint kommunikáció...nem lehet nem kommunikálni...nem

²³ Ennek a definíciónak az első megfogalmazása Wiener, Norbert (1967): *The Human Use of Human Beings*, Avon, New York, 23. In: Griffin, Em (2001): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*, Harmat Kiadó, 36.

²⁴ Griffin, Em (2001): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*, Harmat Kiadó, 36.

lehet nem kapcsolatban lenni másokkal”²⁵ A kommunikáció modellezéséhez használt fogalmakat is megadták:

„ADÓ: Adó, aki a kommunikációs folyamatban a kezdeményező, az információ megfogalmazója és átadója.

VEVŐ: Vevő, aki a hírt veszi, a kommunikációs folyamatban az adó partnere.

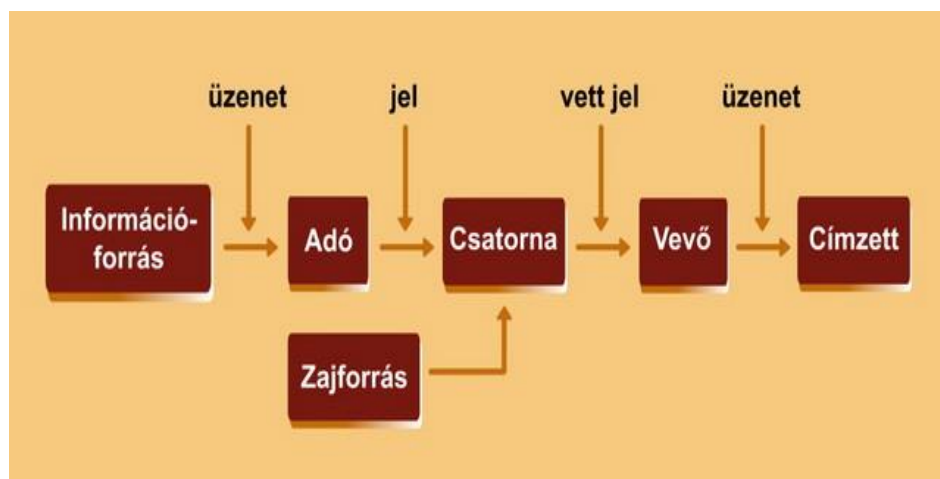
HÍR (ÜZENET): Hír, az átadni kívánt információ. Szóbeli kommunikáció esetén ezek szavak, de nem szóbeli információ esetén arckifejezések, taglejtések. A lényeg, hogy gondolatokat testesítenek meg. A közlés pontosságától függ, hogy az adó hogyan tudja ezeket a gondolatokat kódolni, a vevő pedig hogyan tudja az így kapott kódokat gondolatokká visszakódolni.

Elvárás, hogy az üzenet legyen világos: Kerüljük azokat a szavakat, amelyek hasonló alakúak, de eltérő jelentésűek (szinonimák). Pl. készülékek, berendezések.

Az üzenet legyen konkrét: Amire hivatkozunk egyértelműen azonosítható legyen. Ennek érdekében kell használni a szervezetben mindenki által használt terminológiákat.

Az üzenet legyen felismerhető: A vevőnek az üzenet legkisebb részletét is meg kell ismernie”.²⁶

5. ábra: A kommunikáció folyamata a kibernetikai folyamatára szerint



Forrás: Shannon modelljének felhasználása Szivák Judit és Forgó Sándor tanulmánya alapján²⁷

²⁵ Juhász Márta – Kertész Adrienn: Kommunikáció a kapcsolatainkban, In: Krasz Kata: Vezetői képességfejlesztő tréning, jegyzet, BME, 84.

²⁶ Uo.

²⁷ Szivák Judit: Kommunikáció az iskolában (2006) In: Az iskolák belső világ / a gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése, (szerk. Golnhofer Erzsébet), Bölcsész Konzorcium és Forgó Sándor: A kommunikáció alapjai

A digitális tanulás, a virtuális oktatási tér kialakulása folyamatosan változtatja a pedagógusok kommunikációját. Az ezredforduló tudományos szintje olyan mértékben más volt, mint az előző századforduló, mint hasonlításképpen az a gyorsaság, amelyet a közlekedés eszközeiben meg lehetett figyelni. A közlekedésben arról vitáztak őseink az 1800-as években, hogy árt-e a vonatfütt a legelésző teheneknek, napjaink gyermeke azt hiszi, hogy van galaxisok között űrhajójárat. Az 1800-as évek végén a digitalizáció nagy sikere volt a fénykép, száz évvel később a hologram, a videó. A példákat hosszan sorolhatnánk, de lezárhatjuk azzal a ténnyel, hogy az információs és kommunikációs technológiák társadalmunk lényeges részeivé váltak, megváltoztatták életmódunkat, kommunikációs szokásainkat. Az informatikai eszközök elterjedése révén lehetőség adódott a távoktatásra, az e-learning segítségével egy új típusú oktatásra, a web alkalmazásokra, stb.

2.2. Az oktatási intézményekre jellemző szervezeti kommunikáció

2011-ben négy oktatásra vonatkozó törvényt fogadott el a magyar parlament: a CLXXXVII. törvényt a szakképzésről, a CXCV. törvényt a nemzeti köznevelésről, a CCIV. törvényt a nemzeti felsőoktatásról, majd 2013-ban a LXXVII. törvényt a felnőttképzésről. Ezzel egyidőben a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara (MKIK) a szakképzés tartalmi átalakítását indította el. Az Országos Képzési Jegyzék átalakításával, amelyben a szakmák, szakmacsoportok rendszerét rögzítik, ezzel együtt a jegyzékben szereplő szakmák kódszámait, ezzel az egyes területekhez tartozó szakmákhoz szükséges ismeretek szintjeit megújították, egyfelől az uniós keretekhez igazították, másfelől a szakképzés szervezeti átalakítását is megkezdték. Az új képzési jegyzéket a 150/2012. (VII. 6.) kormányrendelet tette közzé, de csak 2013-ban vezették be.

Ezek a törvények és az azóta megjelent módosításaik, végrehajtási utasításaik mára az oktatási rendszer teljes átalakítását eredményezték, amelyben a duális képzési rendszer igénye, követelményrendszere is megjelenik. Az oktatásirányítás új modelljének a kialakításával egy időben megváltozott a magyar közigazgatási rendszer, így az iskolák fenntartói, működtetői és szakmai rendszerének az értelmezése, gyakorlata a rendszer teljes átalakításával járt.

A leggyakrabban észlelt változást a szervezeti átalakításban figyelhetjük meg. Ilyeneknek tartjuk a következőket: a szakképzés kiválása az Emberi Erőforrás Minisztériumának

fennhatósága alól, más minisztériumok (NGM és FVM) fennhatósága alá kerülése. Új szervezet épült ki a 319/2014. (XII. 13.) Kormányrendelet alapján, és 2014. december 15. hatállyal megalapították a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Hivatalt (NSZFH) amelyhez 44 Szakképzési Centrum csatlakozott.

A szakképzés iskolatípusai is megújultak, a szakközépiskolákból szakgimnáziumok (4+1,4+2 év), a szakiskolákból szakközépiskolák lettek (3+2).

Ezek a jelentős változások, mint az oktatási struktúrák átalakítása, a szervezeti és vezetési változások, valójában az oktatásmenedzsment feladatkörébe tartoznak. A menedzsment tudomány ugyanis ma már nemcsak a gazdasági szervezetekre, hanem más szférákra is kiterjedt, és a klasszikus menedzsment elméleteknek a megállapításait elkezdtek alkalmazni az oktatási szervezetek vezetésében is. Ezek közül kiemelttem Mintzberg munkásságát.²⁸ Az általa leírt szervezettípológiát szokás Mintzberg ötösének is nevezni. Eszerint az egyes szervezetek lehetnek egyszerű struktúrájúak, ipari bürokráciák, szakértői bürokráciák, divízionális szervezetek és adhocrációk. Ma a szakértői szervezeteket elsősorban az oktatásban, emellett az egészségügyben, a jogi és egyéb közszolgálati szakterületeken találjuk. A legfontosabb jellemzőket Berde Csaba²⁹ így foglalta össze: „Az egyes szervezeti egységet alkotók személy szerint is rendelkeznek magas szintű szakmai felkészültséggel, aminek eredményeképpen a szervezet formai megjelenésében ez úgy definiálható, hogy felül keskeny – alul széles, azaz az operatív mag, az irányító szervezet kis létszámú, a szakértői és különösen a kiszolgáló apparátus pedig nagy.” (Berde, 2015:38). Úgy értelmezhető ez, hogy a szervezetben lévők felkészültsége igen közel esik a vezetőkéhez. Mintzberg már idézett munkájában a hagyományos funkciókat felváltotta nála egy általa meghatározott hármas rendszerbe osztott vezetői szerepfelosztás. Ezek a következők, interperszonális, az információs és a döntési szerepkörök. Korábban az oktatási szervezetet egyszerű szervezeteknek tekintették, ahol az igazgató gyakorolta a legtöbb vezetői jogot, munkáltató, szakmai irányító, intézményének egyes számú képviselője volt. Mára ez nem teljesen így alakult, mert a változások után – különösen a szakképzésben – csak a képzési szervezeti egységeket képviselheti az igazgató, sem a fenntartói vezetésben, sem a gyakorlati képzésben nincs valódi döntési jogköre, csak az információs szerepét erősítheti. Ezzel összhangban a

²⁸ Mintzberg, Henri (2010): A menedzsment művészete, Alinea Kiadó – Rajk László szakkollégium, Budapest

²⁹ Berde Csaba (2015): Szakértői szervezetek autonómiája, Virtuális Intézet Közép-Európa Kutatására Közleményei, VII. évf. 1-2. 36-43.

kommunikációs lehetőségei is szűkültek, de éppen abból adódóan, hogy a szakképzés igen közel van a duális képzéshez –a tantestülethez például nem tartoznak a gyakorlati képzőhelyek oktatói, őket egy megbízott belső kolléga képviseli –, látszólag egyszerűsödött a tantestület szerkezete, így a szakértői kommunikáció gyakorlatilag a belső szervezeti kommunikációból áll. Megjegyzem a gyakorlati képzéssel és a szakképzési centrummal való viszony miatt az az érzésem, hogy az iskola vezetése visszacsúszott a hierarchiában, mintegy középvezetési szintre, és mint divízió működik. Másrészt viszont a külső kommunikációs kapcsolatok tartásával megbízott igazgató vagy más vezetői szerepet betöltő kolléga csak úgy lehet eredményes, ha a személyközi kapcsolatokat olyan módon valósítják meg, amiben a maguk szakmai felkészültségével alkalmasak a paritásos viszony kialakítására, szakmailag és kötelezettségvállalásban egyenrangúak, emellett részt vesznek az információgyűjtésben, a döntés előkészítésben. A belső kommunikáció így is igen jelentős maradt, hiszen erőforrások elosztásához, a tárgyalások eredményességhez, az esetleges konfliktusok kezeléséhez járulhat hozzá, ha tantestület tagjai jól informáltak, szervezettek, tudnak együttműködni. Ehhez szükséges a szervezeti kommunikáció funkcióinak, azaz az érzelmi, a motivációs, az információs és az ellenőrzési funkcióinak a vezetői koordinálása is.

A formális kommunikációnak, amennyiben felülről érkezik, öt alapfunkciója lehet³⁰:

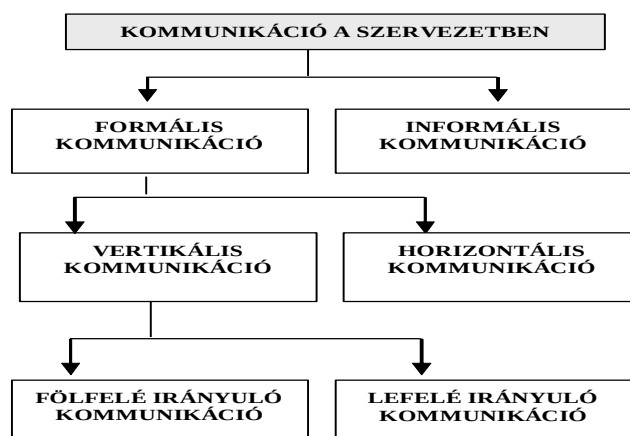
1. a célok megvalósítását szolgáló tervek, stratégiák, vezetői iránymutatások,
2. munkavégzési utasítások és magyarázatok
3. elvárások és szabályzatok közlése
4. visszajelzés a teljesítményről (értékelés)
5. nevelő szándékú üzenetek, hogy a vezető megnyerje a beosztottak jóindulatát.

A fölfelé irányuló kommunikációt mindössze négy típusba sorolhatjuk:

1. A problémák közlése, ami a vezető tájékoztatását szolgálja, amennyiben a vezető ezt lehetővé teszi
2. Javaslatok a fejlesztésre, ami csak demokratikus vezetési stílus esetén szokott megtörténni
3. Beszámoló, amelyek a legtöbb szervezetben előre megadott időpontokban és témákban köteleő szokott lenni.
4. A sérelmek és viták közlése.

³⁰ A felosztás Dobák elveinek felhasználásával készült. In: Menedzsment (2005) (szerk): Lácay Magdolna-Berde Csaba, Nyíregyházi Főiskola, 124-125.

6. ábra: A szervezeti kommunikáció típusai



Forrás: Dobák Miklós (2006): Szervezeti formák és vezetés, Akadémiai kiadó, 151.

A kommunikáció elméletének bemutatásánál nem törekedhettem a teljességre, de igyekszem a saját vizsgálatom során kiegészíteni az iskolai kommunikációban szokásos formák, lehetőségek bemutatásával. A szakirodalom tanulmányozása során azonban világossá vált számomra, hogy a kommunikáció többszintűsége és az oktatási szervezet struktúrája két olyan tényező, amelynek összhangba hozása az eredményesség záloga lehet.

Amennyiben a tanár szemszögéből tekintem ezt, akkor nyilvánvaló, hogy nekem a hivatásom gyakorlásához szükséges, hogy jó kommunikátor legyek, másrészt a munkakörömből adódan fontos, hogy a külső szereplőkkel, elsősorban a szülőkkel, a szakmai szervezetekkel képes legyek meggyőző szakmai kommunikációval jó kapcsolatokat kialakítani. Harmadrészt, mint egy kollektíva tagjának, ismernem kell, és együttműködőnek kell lennem abban a szervezeti kommunikációban, amelyet a közös munka és a munkatársi kapcsolatok igényelnek.

A tantestület tagjaként azonban igénylem azt is, hogy feletteseim a munkámat információkkal segítsék, hogy észrevételeimet figyelembe vegyék, hogy az érdekeimet képviseljék, eredményeimet elismerjék. Éppen ezért, hogy az igazgatónak, mint közvetlen intézményi felettesemnek a kommunikációjára figyeljek, és szükség esetén arra válaszoljak.

2.3. A pedagógusok társadalmi presztízsének jellemzői napjainkban

Az iskola nem képzelhető el tanító és tanuló nélkül, és a tanítón értve a kisgyermekkortól a felnőttképzésben oktatókig mindenkit. A magyar pedagógiatörténet kutatói kiemelik, hogy a magyar társadalomban a pedagógus kiváltságosabb társadalmi helyzetben volt, mint más európai államban élő kollégáik. Ennek két múltbeli gyökere van. Az egyik, hogy már a feudalizmus idején is a foglalkozásuk kiváltságossá tette őket (honoráciorokként írták őket, ami maga is a tiszteletet jelentő szótöből származik), és a második világháború végéig, amikor a választójog a vagyonhoz, pontosabban az adófizetés mértékéhez volt kötve, foglalkozásuk révén lehettek választók és választhatók. A megbecsülés másik, és ezzel összefüggő oka lehetett az a tény, hogy a nevelés ügyét a felvilágosodás korától kezdve az ország legnagyobb urai és tudósai tartották fontosnak, és annak ellenére, hogy tanítók, tanárok anyagi helyzete legtöbbször nem volt valami jó, a pedagógusok a megbecsültséget érezhettek. Ennek köszönhető Keller Márkus szerint, hogy a pedagógus munkáját nem szakmának, hanem hivatásnak tekintették már az elmúlt századokban is.³¹ A rendszerváltás óta egyre gyakrabban kerültek a pedagógusok az érdeklődés középpontjába, és még ekkor is magasra értékelték a magasabb iskolai végzettségüket, a tudásukat.³² A piacgazdaság megerősödésével azonban ez a megbecsültség csökkenni, gyengülni kezdett. Ha a jelenséget más szemszögből vizsgáljuk, akkor feltehetjük mi is azt a kérdést, amit Nagy Mária, a pedagógus társadalom kutatója³³ feltett: Melyek a tanári pálya választásának az indokai? Ő külső, kiegészítő és belső motivációkat elemzett, amelyeket összevetett külföldi példákkal is. A külsődleges motivációhoz sorolta az úgynevezett presztízs tényezőket, úgymint a társadalmi elismertség, az anyagiak, a hatalmi pozíciók megszerezhetősége, stb. Kiegészítő motivációnak minősítette például a szabadabb munkaidő beosztást, a szünidőket, amelyeket, ha alaposabban megvizsgálunk, már nem is találjuk olyan soknak. A belső motivációnál viszont kiemeli azokat az érzelmi többleteket, amit a hivatás megélése hozhat. Ugyanakkor úgy véli, ezen a téren észlelhető a legtöbb negatív hatás. Ilyeneknek tartja a túlterheltséget, az alacsony kereseteket, a szakmai autonómia hiányát, stb. Igaz az írása megjelenése óta történt bérrendezés, de még így sem éri el a pedagógus átlagbér a

³¹ Keller Márkus (2010): A tanárok helye, A középiskolai tanárok professzionalizációja a 19. század második felében magyar–porosz összehasonlításban. L'Harmattan, Budapest

³² Harcsa István – Kulcsár Rózsa (1986) Társadalmi mobilitás és presztízs KSH, Budapest

³³ Nagy Mária (2001): A tanári pálya választása In: A tanári pálya (szerk: Papp János), Debreceni Egyetem, pp. 103-121.

más diplomásokét, egyes becslések szerint még a nyolcvan százalékát sem. Újabb gondot okoz, hogy a pedagógus társadalomban megjelenő generációváltás miatt egyre kevesebb a képzett tanító – tanár – szakpedagógus, és az utánpótlás kinevelése késésben van. Az én iskolám esetében a fejlődés személyi feltétele az a triális fejlesztés, ami az iskola – a tanműhely/labor – és a munkahely hármásában megvalósítható korszerű szakképzést eredményezheti, ahol a készségek fejleszthetők, és a „mesterfogásokat” elsajátíthatják a tanulók a tanároktól, szakoktatóktól, munkahelyi mentoraiktól.

Más nézőpontból szólt a kérdéshez a neves szociológus Hankiss Elemér 2001-ben.³⁴ Azóta ugyan majd két évtized telt el, jelentős változásokat hozva, de észrevételei ma is figyelmeztetően hatnak. Szerinte a tanárok személyére igen nagy terhet rak a társadalmi elvárás, hiszen mint közszereplőktől elvárják az erkölcsi normák betartását, hogy a pedagógus a nevelői szerepköréből, példamutató magatartásából ne essen ki. Ha ez mégis megtörténne, sokkal szigorúbban ítélik meg, mintha egy mérnök vagy orvos követte volna el. Érzékeljük, hogy a társadalomban viszont nem fehérek és feketék a dolgok, gyakran inkább a „szürkébe” hajlanak, és az iskolától várja el a társadalom, hogy ettől megvédje, nevelje a gyermeket a társadalmi normákra, sőt ezt sokan szolgáltatásként várják el.

A tanári hivatás választásában újabb szempontokká váltak a 2011. évi CCIV. a nemzeti felsőoktatásról szóló és a 283/2012. (X.4.) Kormányrendeletben előírtak, továbbá a 2011. évi. CLXXXVII. szakképzési törvény a „30.§. (4). bekezdése, amiben előírják a szakképzésben a szakoktatóknak és tanároknak a pedagógiai végzettség megszerzését. Ezzel együtt a munkahely megtartása is motiválhatja a tanulást, miközben a Kamara által kibocsátott szakoktató minősítés ennek nem felel meg. A diploma, az előírt képzettség megszerzése az új tanári követelményrendszer szerint hosszú tanulmányi időt igényel, de a törvényben megígért életpálya modell, különösen a nők körében, kedvelt hivatássá teszi ma is a pedagógus pályát.

Beiskolázási körzetünkben, ami nagyrészt Szabolcs-Szatmár-Bereg megyére terjed ki, viszonylag magasabb az igény a szakközép és a szakgimnáziumi képzésre. Az alábbiakban olyan adatokat elemzek, amelyek a szakképzés két sarkalatos változásához köthetőek.³⁵ Egyik 2013, az új OKJ-s képzések bevezetése, a másik 2016, amikor először indítottak

³⁴ Hankiss Elemér (2001): A tanári pálya foglalkozási ártalmairól, In: A tanári pálya (szerk: Papp János), Debreceni Egyetem, pp. 249-257.

³⁵ Varga Júlia (szerk.) (2018): A közoktatás indikátorrendszere 2017. MTA Közgazdasági és Regionális Tudomány Kutatóközpont Közgazdaságtudomány Intézet, Budapest

osztályokat az új szakképzési iskolatípusokban. Az adatsorok elemzése kapcsán feltűnik, hogy a szakgimnáziumban nincsenek külön jelölve a szakmai tanárok, és a szakmai nem pedagógus végzettségből nem következik, hogy esetleg mérnök, közgazdász, stb végzettségűek-e. Másrészt az egyéb végzettségűek aránya a tantestületekben 11-17% között változik, feltehetően ők középfokú végzettségűek, de előfordulhat, hogy szakmunkás bizonyítvánnyal vesznek részt az oktatásban. Az sem derül ki a statisztikából, hogy milyen végzettségűek a szakoktatók, van-e pedagógiai végzettségük vagy kamarai mestervizsgával rendelkeznek-e, de az igen, hogy részvételi arányuk általában igen alacsony, és az észak-alföldi régióban ez is változó.

2. táblázat: Szakgimnáziumi pedagógusok végzettség szerinti megoszlása megyénként (%)

év	terület	Középiskolai tanár	Ált. iskolai tanár	Szakoktató	Szakmai nem pedagógus	Egyéb végzettségű
2013	Országos adatok	75,02	4,26	3,03	3,38	14,30
2016	Országos adatok	78,07	3,08	3,58	2,30	11,29
2013	Szabolcs-Szatmár-Bereg	73,84	5,76	1,89	6,61	11,90
2016	Szabolcs-Szatmár-Bereg	78,57	3,38	5,69	1,06	11,90
2013	Hajdú-Bihar	74,43	4,74	1,58	2,47	16,78
2016	Hajdú-Bihar	78,08	3,70	0,85	2,85	14,52
2013	Jász-Nagykun-Szolnok	75,72	6,07	2,08	2,40	13,74
2016	Jász-Nagykun-Szolnok	78,08	3,70	0,85	2,85	14,52

Saját szerkesztés. Forrás: Varga J. (Szerk): A közoktatás indikátorrendszere 2017

3. táblázat: Szakközépiskolai pedagógusok végzettség szerinti megoszlása megyénként (%)

Szakközépiskolai pedagógusok		Középiskolai tanár	Általános iskolai tanár	Szakoktató	Szakmai, nem pedagógus végzettségű	Középfokú végzettségű	Egyéb végzettségű
2013	Országos	28,72	11,16	16,29	5,55	7,64	30,64
2016	Országos	38,40	9,30	14,48	4,34	6,10	27,37
2013	Szabolcs-Szatmár-Bereg	25,34	13,13	13,58	16,32	9,02	22,60
2016	Szabolcs-Szatmár-Bereg	33,03	15,69	16,14	6,49	5,13	23,53
2013	Hajdú-Bihar	28,90	11,60	15,02	3,80	5,70	34,98
2016	Hajdú-Bihar	37,68	14,69	12,56	3,55	3,08	28,44
2013	Jász-Nagykun-Szolnok	24,81	13,45	21,59	2,84	10,80	26,52
2016	Jász-Nagykun-Szolnok	33,03	15,69	16,14	6,49	5,13	23,53

Saját szerkesztés. Forrás: Varga J. (Szerk):A közoktatás indikátorrendszere 2017

A fenti két táblázat összevetése kapcsán látható, hogy a felsőfokú végzettségűek aránya rosszabb a szakközépiskolákban, és a középfokú és egyéb végzettségűek aránya eléri az egyharmadot, sőt van, ahol közelíti az oktatók 40-50%-át. Feltételezve, hogy a statisztikai adatokat azokról az adatsorokból összesítették, amelyeket az intézmények rendszeresen benyújtanak, megállapíthattam hogy az én intézményemben jobb a személyi ellátottság. Másrészt, saját statisztikánk alapján feltételezem, hogy a külső partnereknél töltött szakmai gyakorlat szakoktatói nem szerepelnek a fenti táblázatok adataiban.

3. Az intézmény és a tantestület bemutatása

A dolgozatomhoz a vizsgálatot az iskola vezetőjének az engedélyével a saját munkahelyemen végeztem. Ez az intézmény Nyíregyháza legrégebbi szakképző iskolája, és ahogy a honlapunk ismertetőjében szerepel, egyben a szabolcs – szatmár – beregi ipari szakképzés bölcsőjének is tartják. Nem alaptalanul, mert már azelőtt megkezdte működését, hogy az 1884. évi XVII. törvénycikk elrendelte, hogy „az olyan községekben, ahol legalább 50 tanonc van, és ezek számára külön iskola nincs, köteles a község a tanoncok tanításáról külön tanfolyam berendezése által gondoskodni.”³⁶ 1883-ban ugyanis már 293 tanonc jelentkezett, akik legalább a 12 életévüket betöltötték. Őket a város Pászár István igazgató gondjaira bízta, aki öt óraadó-tanítóval a város elemi iskoláit igénybe véve, elindította az ipari szakoktatást. Ettől rövidesen sokkal nagyobb lett a létszám, és még a rendkívüli években (1918-ban vagy 1931-ben) is kétszerese, háromszorosa volt az első év a tanoncnak a számához képest. 1930-ban 21 szakmacsoportot alakítottak, a tanítási idő hétköznapiakon délután négytől hét óráig tartott, és heti kilenc órán voltak kötelesek részt venni a tanulók, ami azt jelentette, hogy a tanoncok egy héten háromszor jártak iskolába. Kivételt jelentettek ebből a tanrendből a kőműves és festő tanoncok, mert esetükben figyelembe vették a mesterségük igényét, így ők télen összevont tanfolyamokon vettek részt. Az iskola fenntartója maga a város, így minden költséget ők álltak. Gyakorlatilag ez az iskola a második világháború végéig működött, és a tanulók létszáma időnként az ezret is elérte vagy meghaladta. 1927-ben a fiú osztályok mintájára leány osztályokat is indítottak, akik később önállósodtak.³⁷ Időközben megkapták a mostani helyünkön korábban lévő régi városi kórház épületét, amelyet fokozatosan bővítettek, különösen az 1970-es években, amikor az iskola főépülete a jelenlegi formáját megkapta. Ekkor még iskolánknak a 110. számú Ipari Szakmunkásképző Intézet volt a neve, és valójában ma is legtöbbször így ismerik a városban. Aztán következő néven Széchenyi István Ipari Szakközépiskola és Szakiskola lett. A szakképzési reformok természetesen sok változással jártak, módosultak a szakképzési profilok, változtak a jogi és gazdasági feltételek. A rendszerváltás után az intézmény tagja lett 2005-ben a Nyírvidék TISZK-nek (Térségi Integrált Szakképző Központ). Jelenleg a Nyíregyházi Szakképzési Centrum tagintézménye az Inczedy György Szakgimnázium, Szakközépiskola és Kollégiuma.

³⁶ Korányi Aladár: Nyíregyháza közoktatása, In: Nyíregyháza és Szabolcs vármegye községei (1931)(szerk.): Hunek Emil, Magyar városok monográfiája kiadóhivatala, Budapest 168-194

³⁷ Uo. 173-174.

A névadó a város egykori táblabírája, aki 1834-ben kezdeményezte, hogy Nyíregyháza a földesúri terhektől örökváltsággal szabaduljon meg, és ezt a megváltakozott város azzal köszönte meg, hogy ő lehetett a város első polgármestere.³⁸

Az iskola tantestülete az elmúlt évtizedben csak kis mértékben változott, annak ellenére, hogy jelentős szervezeti változások voltak. Természetesen a nyugdíjba vonulók helyére és a most indított képzések ellátására új kollégák érkeztek, köztük én is, és sajnos volt néhány haláleset is a közelmúltban. Az iskola igazgatóját – akinek hivatalos neve ma tagintézmény vezető, de a kollektíva a régi megnevezést használja – már több ciklusban újraválasztotta a tantestület.

Ami viszont változott, hogy az elmúlt években a gazdaság igényeihez alkalmazkodva módosult a képzési szerkezet.

A szakgimnáziumban az érettségivel együtt három területen lehet szakképesítést szerezni. Plusz egy év továbbtanulással pedig emelt szintű OKJ informatikai, épületgépészeti és logisztikai szakképzettségről kaphatnak bizonyítványt a végzősök.

A szakközépiskolában három szakmacsoportban 14 szakmában kapnak szakképzést.

1. Gépészet: Épület- és szerkezetlakatos; Gépi forgácsoló; Hegesztő; Ipari gépész; Központifűtés- és gázhálózat rendszerszerelő; Szerszámkészítő; Víz-, csatorna- és közmű-rendszerszerelő
2. Építészet: Ács; Burkoló; Festő, mázoló, tapétázó; Kőműves; Szárazépítő; Tetőfedő
3. Közlekedés: Járműfényező; Karosszérialakatos

Az iskola vezetőségének engedélyével az adatokat a hivatalos statisztikai jelentésekből, az úgynevezett KIR-STAT adatsoraiból gyűjthettem ki. A szakképzési centrumnál lévő adatokat azonban még nem sikerült megismernem, így csak a gyakorlati tapasztalatom alapján tudom, hogy a különböző kihelyezett gyakorlatokról is készülnek kimutatások. A témám szempontjából azonban a mindennapi iskolai munkában részt vevő kollégák adatai voltak iránymutatóak számomra.

³⁸ I.5. http://www.inczedy.hu/~szikszai/wp/?page_id=30 Letöltés: 2018.10.29.

4. számú táblázat: A hallgatói létszám, ezen belül a hátrányos helyzetűek száma

		össz tanuló létszám	Hátrányos helyzetű HH	Halmazottan hátrányos helyzetű, HHH
szakközépiskola	2013	589 fő	235 fő	23 fő
	2016	591 fő	27 fő	25 fő
szakgimnázium	2013	435 fő	81 fő	1 fő
	2016	412 fő	22 fő	8 fő

Az új szakmastruktúra és a szervezeti változások ellenére a tanulói létszám jónak mondható, sőt a megye más szakképző intézményeihez képest a szociális helyzetüket is jobbnak mutatja a statisztika. 2013-ban még igen magas a hátrányos helyzetűek aránya, ami azóta sokat javult. Ennek külső, társadalmi oka valószínűség szerint abból adódik, hogy nőtt Nyíregyházán a munkalehetőségek száma, illetve több olyan alapítványi, egyházi iskola is nyílt, amelyek esetleg a felnőttképzés keretein belül a munkanélküliek számára hirdetnek meg kedvező feltételekkel képzéseket. Ennek a feltételezésnek az elemzésére itt és most viszont nem vállalkoztam.

Iskolánk – ahogy ezt a korábbi adatok is mutatják – elsősorban fiúiskola volt. Az utóbbi évtizedben, elsősorban a szakgimnáziumi osztályokban, változott az arány, egyre több a lány tanulónk, és ugyanez figyelhető meg a tantestület összetételében is.

A tantestület iskolai végzettsége, összetétele is jobb a fentebb már bemutatott megyei átlagétól, ismét megjegyezve, hogy a külső szakmai gyakorlatok vezetőinek személyi adatai nincsenek benne.

5. számú táblázat: A szakgimnáziumban oktatók végzettség és beosztás szerinti megoszlása

szakgimnázium	tagintézmény vezető	helyettes	szakos tanár	szakmai gyak. tanár	könyvtáro s	összesen
középiskolai tanár	1	1	17	9	1	29
általános isk. tanár				1		1
szakoktató				1		1
egyéb felsőfokú+ped			1			1

összesen	1	1	18	12	1	33
ebből nő (2/3)			15	5		20

Amint a fenti táblázat is mutatja, csak felsőfokú végzettségűek oktatnak, még annak is van pedagógiai végzettsége, aki egyébként más felsőfokú képesítéssel is rendelkezik. Ettől kicsit eltér a szakközépiskola oktatóinak a végzettsége, viszont jól illeszkedik az ebben a képzésben elvárt feltételekhez.

6. számú táblázat: A szakközépiskolában oktatók végzettség szerinti megoszlása

középiskolai tanár	általános isk. tanár	mester-pedagógus	szakoktató	óraadó	egyéb felsőfokú+ped	összesen
10	2	3	-	3	1	15+3

Ez a megoszlás viszont már mutatja, hogy van áttanítás a két iskolatípus között, ugyanis a csak a szakközépiskolai képzéshez felvett főállásúak száma mindössze 15 fő, akik közül hatan szakmai elméleti tárgyat tanítanak, és kilencen vannak a szakmai gyakorlati tárgyat iskolában tanítók. Hozzájuk adódnak az óraadók. Ennek a 15+3 főnek a nemi megoszlása: 10 férfi és nyolc nő. Viszont a tagintézményi statisztika szerint nincs a tantestületben szakoktató.

Az intézmény működését 12 adminisztratív munkakörben dolgozó kolléga segíti, akik a fenti létszámokban nem szerepelnek.

A szakdolgozatom témája szerint, a kollégáimat kell bemutatnom abból a szempontból, mennyire ismerik a belső kommunikációs lehetőségeiket, melyek a tapasztalataik, mit tartanak javítandónak. Emellett azonban azt is szükségesnek éreztem, hogy rákérdezzek a véleményükre olyan témákban, amelyek utalnak személyiségükre, kommunikációs stílusukra, illetve oktatói attitűdjükre.

Azzal is tisztában vagyok, magam is tapasztalom, hogy eléggé kevés időnk marad a személyes beszélgetésekre, így külön köszönöm kollégáimnak, hogy segítették a munkámat. Nem választottam szét a válaszadókat aszerint, hogy melyik képzési típusban oktatnak, ez nem lett volna életszerű.

4. A saját vizsgálat ismertetése

4.1. Módszerek és eredmények

Tanulmányaim során jelenleg a negyedik szakdolgozatomat készítem, és már évtizedes tanári tapasztalattal rendelkezem. Ez bátorított arra, hogy az anyaggyűjtésben és a módszerek megválasztásában kísérletek tegyek arra, hogy a kapcsolódó diszciplínák eszköztárából kölcsönözzek, és vizsgálati eredményeiket az elemzésben figyelembe vegyem. Elsősorban a pszichológiai és a pedagógiai kapcsolódásokra koncentráltam. Ennek indoka, hogy nemcsak a válaszok száma érdekelt, hanem a válaszadók is, leginkább a pedagógusi attitűdjük, a hivatásukról, a munkahelyükről alkotott véleményük, amely formálja a kommunikációs szokásaikat is.

Másrészt felhasználtam azokat a korábban szakirodalomból megismert felméréseket, kérdőíveket, amelyeket a saját céljaim szempontjából relevánsnak gondoltam. Igaz, teljesen nekem íródott kérdőívet vagy tesztet nem találtam, de éltem azzal a lehetőséggel, hogy bizonyos kérdéskörökhöz ilyen módon emeltem ki és formáltam át a kérdéseimet.

A kérdőívemhez két publikált anyagot használtam. A pedagógusok attitűdről, a fiatalok helyzetéről alkotott véleményekről az Erdélyi Magyar Fiatalok 2008 címen megjelent műhelytanulmányban³⁹ publikált kérdőív átdolgozásával, míg a kommunikációs felméréshez a 2006-ban az Országos Idegennyelvű Könyvtár által kiadott kérdőívből, és egyben módszertanilag is tanulságos kiadványból vettem át kérdésköröket.⁴⁰

Az így összeállított anyagom a Kérdőív a kommunikációról és az elégedettségéről címet kapta. Kilenc kérdéskört tartalmaz, és két kifejtendő kérdést valamint szintén két azonosító (névtelen) információra kértem információt. Harminc kérdőívet osztottam ki, és viszonylag rövid határidőre kértem a választ, így 24 értékelhetőt kaptam vissza, 6 férfi és 18 nő kollegától.

³⁹ Kiss Tamás-Barna Gergő-Sólyom Zsuzsa (2008): Erdélyi Magyar Fiatalok / Közvélemény-kutatás az erdélyi magyar fiatalok társadalmi helyzetéről és elvárásairól. Összehasonlító gyorsjelentés, Műhelytanulmányok a romániai kisebbségekről Nr. 12, Cluj-Napoca, I.6. <http://www.ispmn.gov.ro/uploads/Kiss-Barna-Solyom-12.pdf> Letöltés: 2018. 09.15.

⁴⁰ Belső Kommunikációs kérdőív és kiértékelése (2006) 5. számú függelék, In: Belső kommunikáció és a szervezeti kultúra az Országos Idegennyelvű Könyvtárban I.7. https://www.oik.hu/c/document_library/get_file?uuid=90fb2d85-2adf-439c-bd7b...

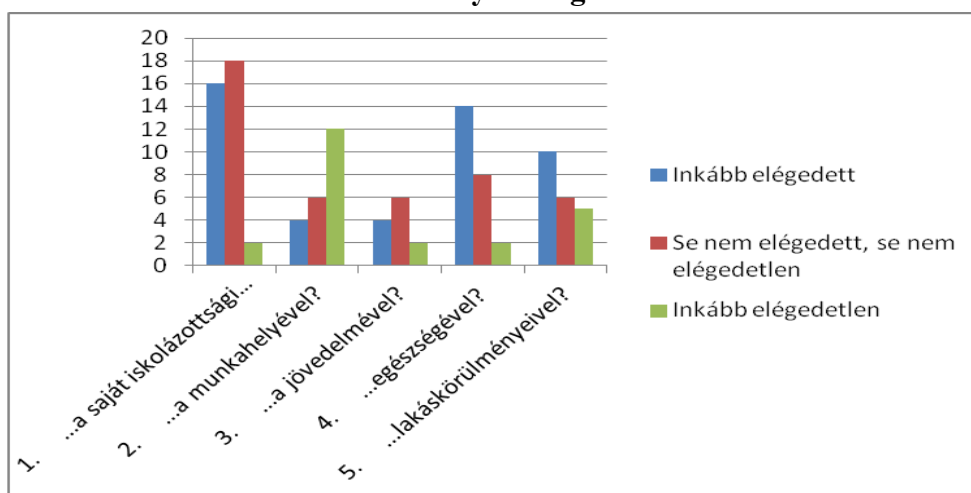
Emellett két önkitöltős kérdőív, műfaját tekintve inkább teszt kitöltésével is megkerestem a kollégáimat. Az első a kommunikációs stílusom néven vált ismertté.⁴¹ A másikat egy alternatív pedagógiai szakirodalomnak a közkedveltsége miatt választottam, amelyet a kolléganők egyébként is forgattak, ez Gary Chapman-nek az öt szeretetnyelvről készített felmérése.⁴² E két utóbbi felmérés eredményeit inkább a továbblépés javaslatainál kívánom ismertetni.

4.2. A munkahelyi kommunikációról és elégedettségről szóló kérdőíves felmérés eredményei

Az első kérdéskörben arra vártam információt, hogy mennyire lelégedettek a kollégák az egészségükkel, iskolázottságukkal, munkahelyükkel, lakáskörülményeikkel, előrelépési lehetőségükkel, jövedelmükkel (és nem csak a fizetésre gondolva). Három választ adhattak, inkább elégedett vagyok, se nem elégedett, se nem elégedetlen és az inkább elégedetlennek érzi-e magát. A válaszok azt mutatják, hogy az egészségükkel és a lakáskörülményeikkel inkább elégedettek, a saját iskolai végzettségük értékelésénél megoszlanak a vélemények.

Íme a válaszok:

7. ábra: Mennyire elégedett Ön...?

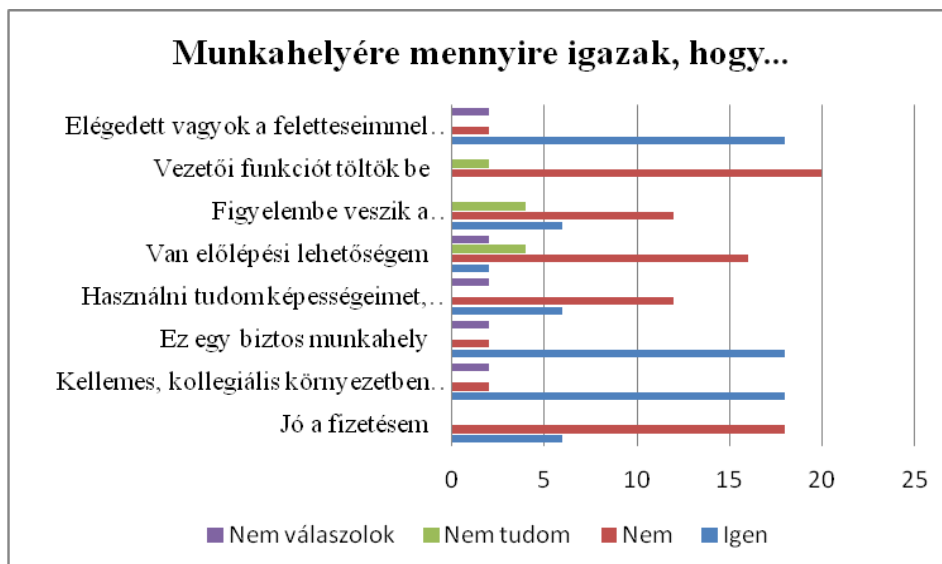


⁴¹ Schulz von Thun, Friedmann (2014): Kommunikációs stílusok, Háttér Kiadó, Budapest, 11-20.

⁴² Chapman, Gary (2013): Kamaszokra hangolva - A tinédzserek öt szeretetnyelve, Harmat Kiadó, Budapest, 37-48

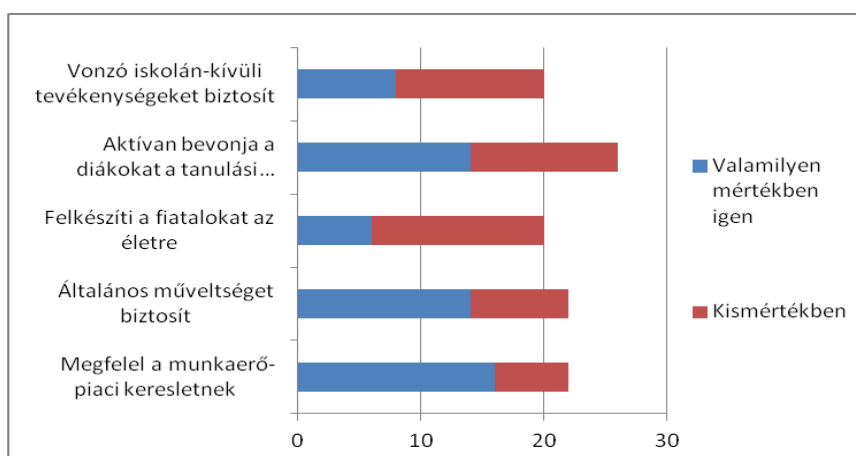
A munkahelyi viszonyokról, saját pozicionálásukról, lehetőségeikről írhattak véleményt a következő kérdéskörben. Itt elég jelentősszámban és mértékben találunk nemleges választ, noha ezek leginkább nem személyes indíttatásúak, sokkal inkább utalnak arra, mennyire érzik megbecsültnek a pedagógusok magukat.

8. ábra:



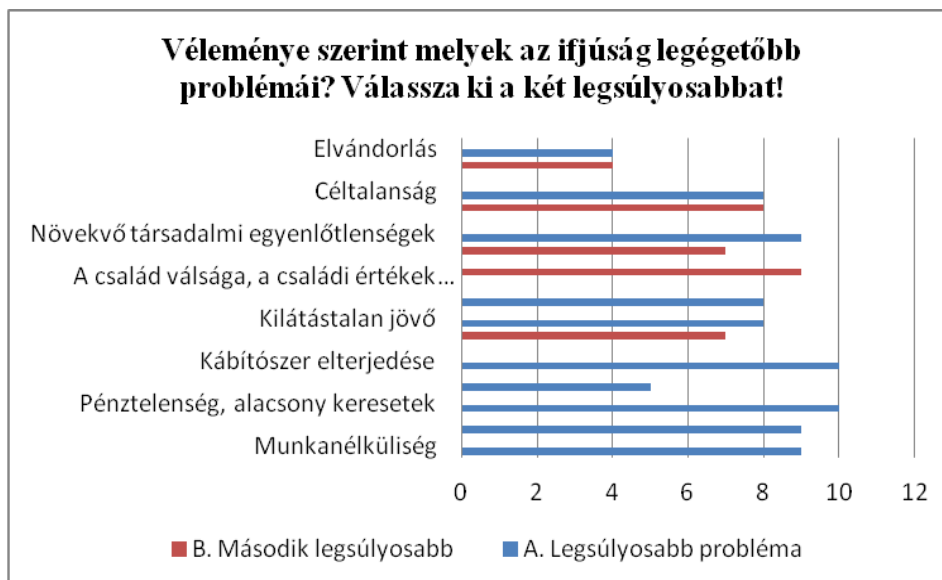
A következő kérdéskörben a jelenlegi oktatási rendszer értékelésére kértem a kollégákat. Itt is három válaszlehetőség volt, de azt a választ, hogy nagymértékben elégedett vagyok, egyetlen kolléga sem jelölte be. Ez egyben arra is felhívhatja a figyelmet, hogy akik legjobban ismerik az oktatás eredményességét, maguk sem elégedettek. A javítás igényét természetesen feltételezhetem, és éppen ezért az egyik módszerként helyezem előtérbe a kommunikáció minden formájának a fejlesztését.

9. ábra: Ön mit gondol, a jelenlegi oktatási rendszer...?



A kollégák azonban nem csupán az oktatás belső ellentmondásait érzékelik, mivel arra a kérdéskörre, amelyben a fiatalság legsúlyosabb problémáit kellett mérlegelniük, szinte valamennyi szempontot megjelölték, és csak a második felkérésre súlyozták az első és második legsúlyosabbak megjelölésével.

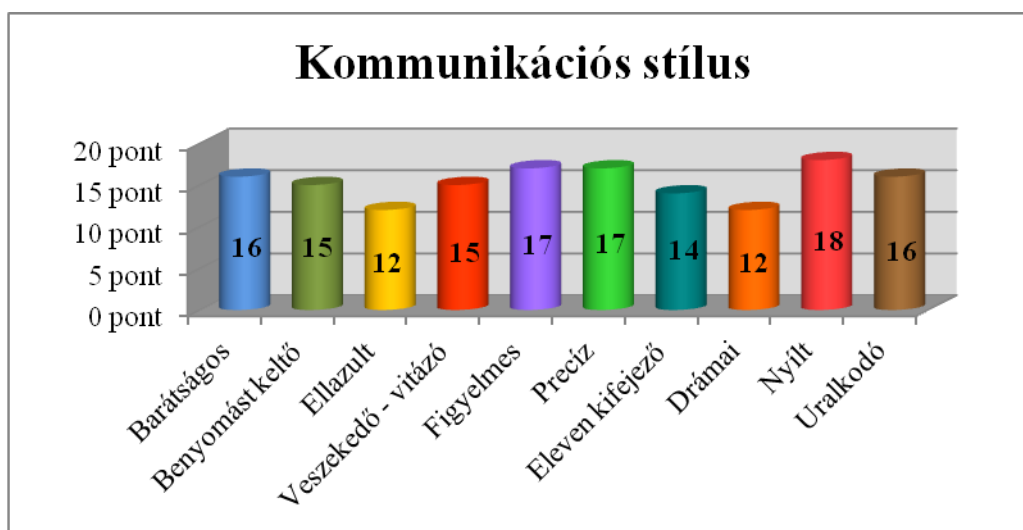
10. ábra:



Mielőtt a kérdőív második témacsoportját elemezném, szeretném bemutatni kollégáimnak a maguk által megállapított kommunikációs stílusukat. Teszem ezt azért, mert feltételeztem, hogy néhány stílus kifejezetten jól jön az oktatásban, mások pedig inkább talán terhelőek az oktatási folyamatra, kevésbé kívánatosak az interperszonális kapcsolatokban. Az adatokat névtelenül kaptam meg, de bizonyára felismerné magát ki-ki. Számításba vettem azt is, hogy mindenkinek vannak olyan tapasztalatai, élményei, amelyek formálták és befolyásolják a jelenben is a stílusát, de a pedagógusnak, csakúgy, mint más közegben a vezetőnek, az eredményességében az játszik szerepet, hogy a saját személyisége és a kommunikációja mennyire kerül összhangba. A hivatkozott Schulz von Thun felsorol néhányat, így a barátságos, az ellazult, a szuggesztív, a veszekedő-vitázó, a figyelmes, a precíz, a kifejező, a drámai, a nyílt, az uralkodó stílust. Véleményem szerint ezek akár a személyiség alaptulajdonságaiként is megnevezhetők.

A kommunikációs stílus kérdőív (önmegismerő teszt) szerint egyes kérdésekre maximum 20 pont szerezhető. Ez alapján a tantestületünk kommunikációs stílusának az átlag értékei a következők:

11. ábra:



Mindezek ismeretében az iskolánk kommunikációs értékelése következne, de ehhez érdemes felidézni, hogy mit értünk szervezeti kommunikáción. A szervezeti kommunikáció a szervezeti kultúra része, amely magába foglalja az anyagi, tárgyi és a szellemi kultúra helyi termékeit. „A szervezet teljesítményére, a szervezeten belüli együttműködés lehetőségeire hatással vannak azok az erkölcsi elvek, szokások – vagyis a szervezeti kultúra –, amelyeket a szervezet tagjainak „illik” sőt „kötelező” betartaniuk.”⁴³ Ez alapján minden szervezetben, léteznek a kultúrában bizonyos jellemző kommunikációs kódok, és kommunikációs szokások és normák uralkodnak. A vezetésnek az a feladata, hogy kialakítsa a bizalmat, az újjátásra kész légkört, a munkatársaival meg kell ismertetnie a munkájukhoz szükséges információkat, a stratégiai célokat, esetleg a mindennapi gondokat is. Ennek legfőbb eredménye az lehet, hogy a munkatársak nem kényszerből, hanem munkájukban örömet találva végzik azt. Ehhez vannak formális vagy hivatalosan szabályozott csatornák, például dokumentumismertetések, utasítások, jogszabályok, és a szervezeten belül szokásos értekezletek, hirdetések, megbeszélések, levelezések, stb.⁴⁴ Tudjuk, mindenütt léteznek informális csatornák is, és az így történő információcsere lehet segítő, támogató, de előidézhet egy olyan láthatatlan háttér közösséget is, amelyik rontja a korrekt kommunikációt. A hivatali kommunikációt mindig befolyásolja a szervezeti hierarchia. Ebből az is következik, hogy vannak olyan beosztásokban lévők, akik könnyen

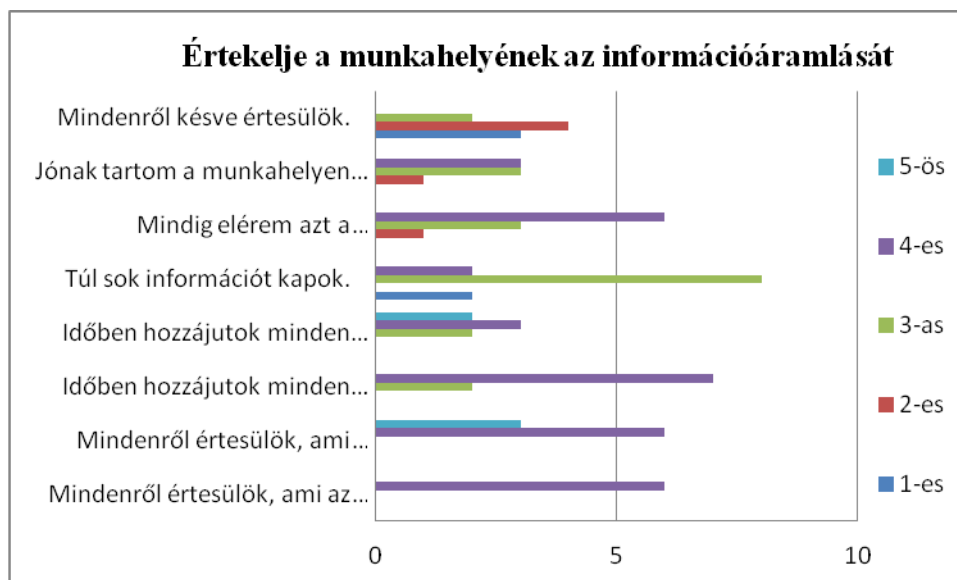
⁴³ Belső Kommunikációs kérdőív és kiértékelése (2006) 5. számú függelék, In: Belső kommunikáció és a szervezeti kultúra az Országos Idegennyelvű Könyvtárban, 4.

⁴⁴ Uo.

és gyorsan jutnak új információhoz, képesek azt megosztani, de előfordulhat, hogy egy merev rendszerben visszatartják vagy akár le is állíthatják, csak csöpögtetik azt.

Kérdőívem második blokkjában a munkahelyünk információ áramlása felől érdeklődtem, azt kérve, hogy csakúgy, mint munkánk során, ötfokozatú értékelést adjanak.

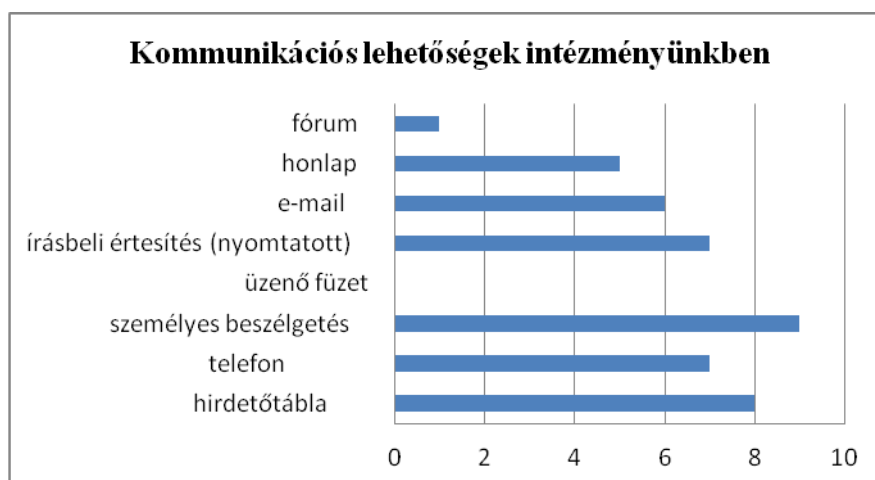
12. ábra:



Az ábra szövegei nem teljesek, de a mellékletben lévő kérdőívben olvasható, hogy a mindenről értesülök kezdetű mondatok eleve egy korlátozott információ közvetítésről szólnak: mindenről, ami a munkámhoz tartozik, illetve, ami az iskolát érinti. Gondolom ez az oka annak, hogy ezekre a kérdésekre adott értékek jobban szóródnak. Kevesebb „jó jegyet” adtak a belső információ intézményt érintő, így valójában csak az új szervezeti struktúrában belsőnek nevezhető információáramlásra.

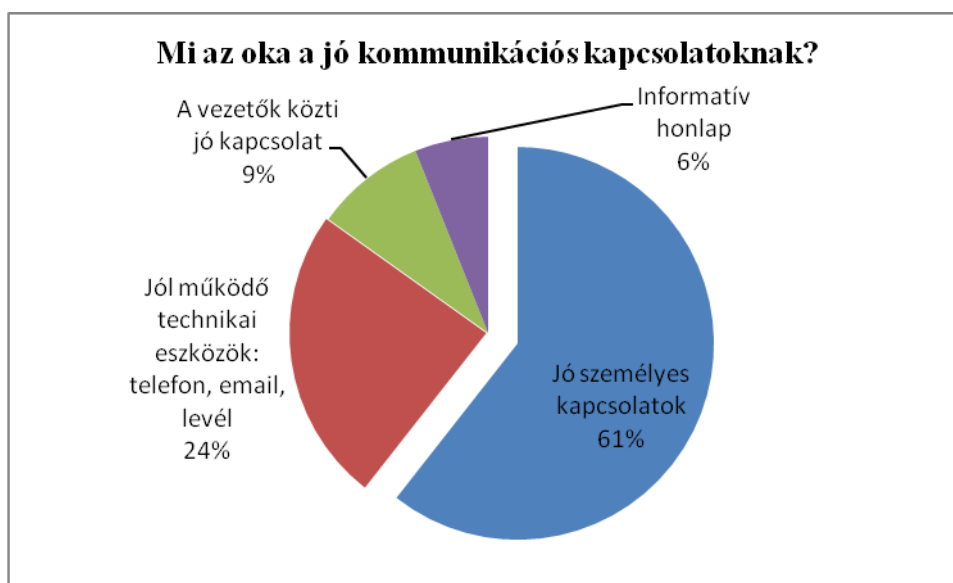
Arra is kíváncsi voltam, hogy mi a véleményük a kollégáimnak a mindennapi munkánkban használt kommunikációs eszközökről. A fórum megnevezés alatt a nyilvános információcserét értettük, pl. értekezlet, szakmai megbeszélés, programegyeztetés, stb.

13. ábra:



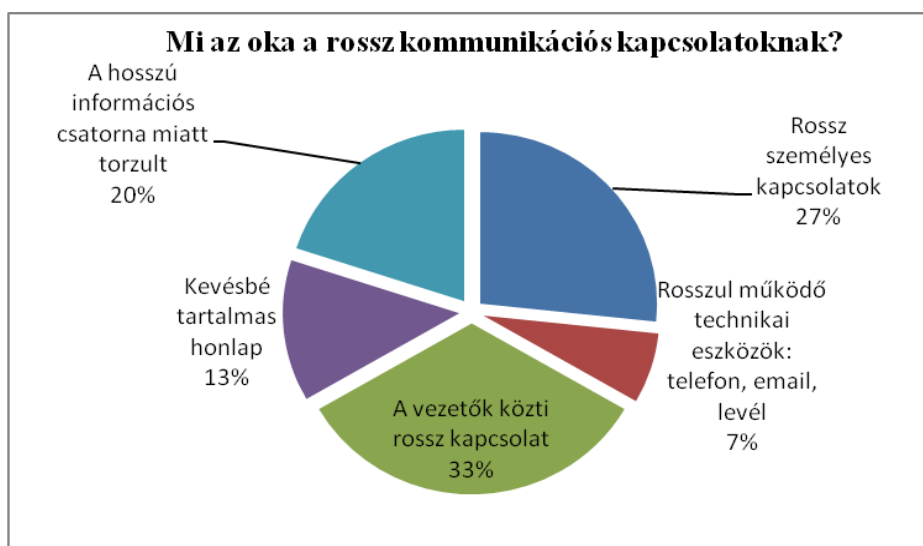
A kapott válaszok alapján úgy tűnik, hogy továbbra is a hagyományos csatornákat részesítjük előnyben. Ennek eldöntésére szolgál a következő két véleménynyilvánítás.

14. ábra:



A jó személyes kapcsolatokat – különösen, ha ide soroljuk a vezetővel való jó viszonyt is – a megkérdezettek több, mint kétharmada kiemeli. Sokkal összetettebb a rossz kommunikációt kiváltó tényezők megítélése. A két személyes viszonyt értékelő pont viszont még mindig a legnagyobb arányú, de feltűnik, hogy a hosszú információs csatorna miatti torzulást a válaszadók ötöde hibáztatja a rossz kommunikáció miatt.

15. ábra:



A tantestület a személyes kapcsolatokat kiemelt jelentőségűnek tartja, így elsősorban a kommunikációs stílus javításának a lehetőségére gondolva, számításba vettem a Chapman által ajánlott szeretetnyelv elemzését is. Igaz ezzel elsősorban a nonverbális kommunikációs készségünket erősíthetjük, de sokat fejleszthetünk a kommunikációnk megtervezésén is. Nem gondolom, hogy ez az inkább személyiség fejlesztő tréningként ajánlható módszer általánosan bevezetendő lehetne, de előfordulnak olyan konfliktus helyzetek, sőt krízisek, amikor a kommunikáció a felek közötti közvetítésen túl a mediálást, az egymás elfogadását, megértését is szolgálja, amihez ez a módszer segítséget adhat. Másrészt a tanárok kerülhetnek a tanulóikkal olyan szituációba, amikor a hivatalos magyarázatok mellett a személyes viszonyt is ki kell tudni alakítani.

Az öt alapvető szeretetnyelv a következő:

1. Az elismerő szavak
2. A testi érintés
3. A minőségi idő
4. A szívességek
5. Az ajándékozás

Az ezzel kapcsolatos próbafelvételből azt szerettem volna megtudni, vajon hogyan fogad egy új kommunikációs módszert a tantestület. Mennyire elfogadó egy nyitottabb viszonyra. Az eredményünk itt is a közvetlen kommunikációt, az elismerő szavakat helyezte előtérbe. Másodikként a tartalmas kommunikációval telt minőségi időt említették. Más szempontból úgy érzem, nagyon nyílt, az újdonságok felé forduló figyelmes és precízen fogalmazó tanári attitűdöt határoz meg a vizsgálatban kapott eredmény

4.3. A hipotézisekre adható válaszok megfogalmazása

Szakdolgozatom készítésekor megfogalmaztam néhány olyan kutatási kérdést, amiről úgy gondolom, hogy a pedagógusokat érinti.

Az első a kommunikációs forradalom hatására vonatkozott. Ezzel kapcsolatban fogalmaztam meg az első hipotézisemet.

H.1. A tantestületen belül jelentősen bővült az információs csatornák infrastruktúrája, de ezzel nem nőtt arányosan a gyakorlatban használtak száma.

A kérdőíves vizsgálatom során sikerült arra választ kapnom, hogy melyek azok az információs csatornák, amelyeket a leggyakrabban igénybe veszünk. (13-14-15-ös ábra)

Ez alapján kijelenthető, hogy az első hipotézis állítása igaznak bizonyult.

A második kutatókérdésem az az intézményünk megváltozott szervezeti hierarchiájában bekövetkezett változások hatására vonatkozik. Ez alapján fogalmaztam meg a következő hipotézisem.

H.2. Az új információk vertikális útját a szervezeti sajátosságok lassítják, illetve a tantestület egyes tagjaihoz differenciáltan jutnak el.

A felmérés többszörösen igazolta, hogy a kommunikáció lassabban és szűkítve jut el a tantestülethez. Ezt a 12 és 15-ös ábrában összegzett vélemények támasztják alá, tehát beigazolódtott a második hipotézis is.

A harmadik kérdéskör tulajdonképp a legbonyolultabb, mivel túlmutat a kommunikáció rendszerén, összefonódik a szervezeti kultúrával, az ezt befolyásoló társadalmi változásokkal.

H.3. A pedagógusok érzékelik a társadalmi változásokat, és ez megnyilvánul a szervezeti magatartásukban, egymáshoz való viszonyukban.

A kollégáimnak vannak határozott döntéseik az oktatás minőségéről, a fiatalok lehetőségeiről és a saját környezetük problémáiról. Harmadik hipotézisem szintén beigazolódtott (7,8,9,10-es ábra adatai szerint).

Összegezve:

A kollégáknál tapasztalt kommunikációs érzékenység a pálya-alkalmasság része, és ilyen értelemben pozitív tulajdonsága. Másrészt egyre fontosabbá válik az infokommunikációs eszközök ismerete, használata. Úgy vélem, ennek a felismerésnek a kollégáim a birtokában vannak, viszont az tagintézményi létben a belső kommunikáció fejlesztése nem csak rajtunk múlik. Az intézmény belső kommunikációjából hiányoznak

azok a képzés szerves részét adó intézmények, gyakorló helyek, amelyekkel a tanulók érdekében erősebb kommunikációs kapcsolatot kellene kialakítani.

5. Összefoglalás

Szakdolgozatom központi témája a tantestület belső kommunikációjának a vizsgálata. Ezen belül is a saját tantestületem belső kommunikációja és ennek a fejlesztési lehetőségei érdekeltek. Gyakorló pedagógusként élem mindennapjaimat több mint 10 éve. Ez alatt az egy évtized alatt elég sok megoldandó helyzettel és nehézségekkel tarkított személyközi szituációval találkoztam. A sikeresen megoldott és a sikertelenül félbehagyott események közös jellemzője, hogy a kommunikáció folyamata nem volt mindig sikeres. Ha nem sikerül megfelelően átadni vagy átvenni az információt, ha a közlő szándéka nem egyértelmű, vagy a másik által használt szavak nem azt jelentik pontosan a fogadó fél olvasatában, mint amit a beszélgetőpartner szeretne információként megosztani, akkor biztosan valamilyen gátoltság fog kialakulni a társas kapcsolatban.

Dolgozatomban ismertettem az infokommunikáció fejlődésének a folyamatát, az kommunikációs tradíciók keretén belül az elméleti és gyakorlati ismereteket, és a kommunikációt, mint gyakorlati tudományt vizsgáltam. Emellett a kommunikációs rendszerek a különböző felhasználási területeinek kapcsolódására felhívtam a figyelmet, bemutattam a társadalmi kommunikáció jelentőségét, kitértem a kommunikáció típusaira és szintjeire. Az oktatási rendszerekben, a vezetési és a szervezeti kultúrában önálló kommunikációt igyekeztem bemutatni.

Mindezt abból a megfontolásból tettem, hogy ismertessem munkahelyemnek, a Nyíregyházi SZC Inczedy György Szakgimnáziuma, Szakközépiskolájának a jelenlegi helyzetét, kommunikációs rendszerét. Ezen a példán keresztül szerettem volna rámutatni arra, hogy egyetlen intézmény sem vonhatja ki magát a környezeti hatások alól, de alkalmas arra, hogy a lehetőségei szerint kiegyensúlyozottan, egymással kollegiális viszonyban dolgozzunk, és a tanulóink mellett az önképzésre is nyitottak lehetünk.

6. Annotation

The main topic of my thesis is the internal communication of educational staffs, including the internal communication of the teaching staff of my place of work, and the possibilities of its improvement. I have been working as a teacher for more than ten years. During this decade I met numerous difficult interpersonal situations with unsuccessful communication in the background. If the flow of information is obstructed, or the intention of the speaker is not obvious, or the words used by her/him do not mean the same in the other person's reading, there will surely be some kind of impediment in their social relationship.

My thesis demonstrates the development of ICT, the theoretical and practical knowledge inside the framework of communication traditions, and communication as practical science. Moreover, it highlights the connection of the different application fields of communication systems. It shows the significance of social communication, including the types and levels of communication. It attempts to present the specific communication of educational systems.

The basic notion of my survey is to demonstrate the communication system of my place of work: Nyíregyházi SZC Inczédy György Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája. I intend to highlight that no educational institution can evade environmental influences, but the members of the educational staff are able to work with each other in a balanced and fraternal way. Also, they are open to educating not only their students but themselves as well.

Irodalomjegyzék

- Bakos Ferenc (2002): *Az idegen szavak és kifejezések szótára*. Akadémiai Kiadó, Budapest
- Balázs Gergő: *A testi jellemzők és a testtartás*, ppt
- Berde Csaba (2015): *Szakértői szervezetek autonómiája*, Virtuális Intézet Közép-Európa Kutatására Közleményei, VII. évf. 1-2. 36-43.
- Bereczkei Tamás (2003): *Az evolúciós pszichológia*, Osiris Kiadó,
- Bereczkei Tamás: Emberi játszmák: bizalom, csalás, együttműködés
- Belső Kommunikációs kérdőív és kiértékelése (2006) 5. számú függelék, In: Belső kommunikáció és a szervezeti kultúra az Országos Idegennyelvű Könyvtárban
- Chapman, Gary (2013): *Kamaszokra hangolva - A tinédzserek öt szeretetnyelve*, Harmat Kiadó, Budapest
- Dajnoki Krisztina (2003): *Szervezeti kommunikáció* In: Vezetéstudományi ismeretek (Szerk.): Berde Csaba Campus Kiadó, Debrecen,
- Dajnoki Krisztina (2006): *Szakmai, szervezeti és vezetői kommunikáció vizsgálata a mezőgazdaságban*. Doktori értekezés, Debrecen,
- Dobák Miklós (2006): *Szervezeti formák és vezetés*, Akadémiai kiadó,
- Forgó Sándor (2011): *A kommunikáció elmélet alapjai*, Eszterházy Károly Főiskola, Eger
- Graig, T. Robert (1999): *Communication Theory as a Field*, Communication Theory, Vol. 9.
- Griffin, Em (2001): *Bevezetés a kommunikációelméletbe*, Harmat Kiadó, Budapest
- Hankiss Elemér (2001): *A tanári pálya foglalkozási ártalmairól*, In: A tanári pálya (szerk: Papp János), Debreceni Egyetem,
- Harsa István – Kulcsár Rózsa (1986) *Társadalmi mobilitás és presztízs* KSH, Budapest
- Horváth János (2005): *Fejezetek a menedzsment ismeretek tanulmányozásához*, Szolnoki Főiskola, Szolnok
- Juhász Márta – Kertész Adrienn (2007): *Kommunikáció a kapcsolatainkban*, In: Krasz Kata: Vezetői képességfejlesztő tréning, BME jegyzet,
- Keller Márkus (2010): *A tanárok helye, A középiskolai tanárok professzionalizációja a 19. század második felében magyar–porosz összehasonlításban*. L'Harmattan, Budapest
- Kiss Tamás-Barna Gergő-Sólyom Zsuzsa (2008): *Erdélyi Magyar Fiatalok / Közvélemény-kutatás az erdélyi magyar fiatalok társadalmi helyzetéről és elvárásairól. Összehasonlító gyorsjelentés, Műhelytanulmányok a romániai kisebbségekről* Nr. 12, Cluj-Napoca, I.6. Kozma Tamás (1994): *Bevezetés a nevelésszociológiába*, Nemzeti Tankönyvkiadó, Budapest,

- Korányi Aladár: *Nyíregyháza közoktatása*, In: Nyíregyháza és Szabolcs vármegye községei (1931)(szerk.): Hunek Emil, Magyar városok monográfiája kiadóhivatala, Budapest 168-194
- Lendvai Ferenc-Nyíri Kristóf (1995): *A filozófia rövid története, A védáktól Wittgensteinig*, Aron-Kossuth Kiadó, Budapest
- Menedzsment (2005) (szerk): Lácza Magdolna-Berde Csaba, Nyíregyházi Főiskola,
- Mintzberg, Henri (2010): *A menedzsment művészete*, Alinea Kiadó – Rajk László szakkollégium, Bp.
- Nagy Mária (2001): *A tanári pálya választása* In: A tanári pálya (szerk: Papp János), Debreceni Egyetem,
- Ollé János (2006): *Az iskola, mint szervezet* In: Az iskolák belső világa / A gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése (szerk): Golnhofer Erzsébet, Bölcsész Konzorcium, ELTE PPK, Budapest
- Páskuné Kiss Judit (2006)(szerk.): *Varázsszem,,* Arany János Tehetséggondozó Program Intézményeinek Egyesülete, Miskolc,
- Schulz von Thun, Friedmann (2014): *Kommunikációs stílusok*, Háttér Kiadó, Budapest,
- Szekfü András (1999): *A szervezetek kommunikációjáról*. In: *Társadalmi kommunikáció*. Szerk. Béres I.–Horányi Ö. Budapest, Osiris Kiadó,
- Szivák Judit (2006): *Kommunikáció az iskolában* In: Az iskolák belső világ / a gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése, (szerk. Golnhofer Erzsébet), Bölcsész Konzorcium
- Társadalmi kommunikáció* (szerk: Béres István- Horányi Özséb) (1999): Osiris, Budapest
- Váci Mihály összegyűjtött művei, (1979), Magvető Kiadó, Budapest, és
- Varga Júlia (szerk.) (2018): *A közoktatás indikátorrendszere 2017*. MTA Közgazdasági és Regionális Tudomány Kutatóközpont Közgazdaságtudomány Intézet, Budapest
- Wiener, Norbert (1967): *The Human Use of Human Beings*, Avon, New York,

Internetes hivatkozások

I.1. <https://pozitivgondolatok.wordpress.com/2015/07/22/vaci-mihaly-tiszta-es-jo/> Letöltés: 2018. 04.09.

I.2 <https://www.youtube.com/watch?v=2TVdTbZmNnY> Letöltés: 2018.02.24.

I.3

https://www.google.ro/search?q=lelki%C3%A1llapotot+jelz%C5%91+gesztusok&rlz=1C1GGRV_enHU756HU756&tbm=isch&source=iu&ictx=1&fir=ZcoHLG26C_YFqM%253A%252C4_FebWISdzb0M%252C_&usg=__Kmq6lZ6a93M7eTHBeqhVXCTtadE%3D&sa=X&ved=0ahUKEwjOxsj5zM7aAhUOmrQKHdEUCKYQ9QEIKDAA#imgrc=ss6ZQGDPIubApM Letöltés: 2018. 04.09.

I.4 <http://gestalt-coaching-center.eu>, Letöltés 2018. 04.07.

https://www.facebook.com/pg/perspektivacoaching/services/?ref=page_internal

I.5. http://www.inczeddy.hu/~szikszai/wp/?page_id=30 Letöltés: 2018.10.29.

I.6. <http://www.ispmn.gov.ro/uploads/Kiss-Barna-Solyom-12.pdf> Letöltés: 2018. 09.15.

I.7. https://www.oik.hu/c/document_library/get_file?uuid=90fb2d85-2adf-439c-bd7b...2018.09.15.

Mellékletek

1. számú melléklet:

Kérdőív

A munkahelyi kommunikációról és elégedettségéről

A válaszadás önkéntes és névtelen!

Tisztelt Kolléga!

A Szakirányú továbbképzési szakon a szakdolgozatomat A tantestületek belső kommunikációjának fejlesztési lehetőségeiről témakörben írom, így nagy segítség lenne számomra, ha az alábbi kérdéseimre válaszolna! Közreműködését előre is köszönöm, Krakkó Gábor.

Mennyire elégedett Ön...

	Inkább elégedett	Se nem elégedett, se nem elégedetlen	Inkább elégedetlen	⁴⁵ NT	NV
1. ...a saját iskolázottsági szintjével?					
2. ...a munkahelyével?					
3. ...a jövedelmével?					
4. ...egészségével?					
5. ...lakáskörülményeivel?					
6. ...előrelépési lehetőségeivel					

K1. *Ön mit gondol, a jelenlegi oktatási rendszer...?*

	Nagymértékben	Valamilyen mértékben igen	Kismértékben	NT	NV
1. Megfelel a munkaerő-piaci keresletnek					
2. Általános műveltséget biztosít					
3. Felkészíti a fiatalokat az életre					
4. Aktívan bevonja a diákokat a tanulási folyamatokba					
5. Vonzó iskolán-kívüli tevékenységeket biztosít					
6. Helyesen értékeli a diákok tudását					

⁴⁵ NT= Nem tudom, NV= nem válaszolok

K2. A munkahelyére gondolva, milyen mértékben igazak a következő kijelentések?

	Igen	Nem	NT	NV
1. Jó a fizetésem				
2. Kellemes, kollegiális környezetben dolgozom				
3. Ez egy biztos munkahely				
4. Használni tudom képességeimet, ismereteimet				
5. Van előlépési lehetőségem				
6. Figyelembe veszik a kezdeményezéseimet				
7. Vezetői funkciót töltök be				
8. Elégedett vagyok a feletteseimmel való viszonyal				

K3. Véleménye szerint melyek az ifjúság tíz legégetőbb, legsúlyosabb problémái? Kérem, a felsorolt problémákat rangsorolja 1-től 10-ig! Az Ön szerint a legégetőbb, legsúlyosabb probléma az 1-es.

	A problémák rangsorolása
1. Munkanélküliség	
2. Lakáshelyzet megoldatlansága	
3. Pénztelenség, alacsony keresetek	
4. Szegénység, létbizonytalanság	
5. Kábítószer elterjedése	
6. Kulturálatlanság, igénytelenség	
7. Kilátástalan jövő	
8. Tanulási lehetőségek beszűkülése (anyagi okok miatt)	
9. A család válsága, a családi értékek megrendülése	
10. A megfelelő iskolázottság, képzettség hiánya	
11. Növekvő társadalmi egyenlőtlenségek	
12. Erkölcsi romlás	
13. Céltalanság	
14. Szórakozási, ismerkedési lehetőségek hiánya	
15. Anyanyelven való továbbtanulási lehetőségek hiánya	
16. Elvándorlás	
17. Egyéb, éspedig:	

K4. Az intézményében melyek a leggyakrabban használt kommunikációs lehetőségek? Több válasz is lehetséges, a megfelelő válaszok sorszámát karikázd be!

Kommunikációs lehetőségek			
1.	hirdetőtábla	5.	írásbeli értesítés (nyomtatott)
2.	telefon	6.	e-mail
3.	személyes beszélgetés	7.	honlap
4.	üzenő füzet	8.	fórum

K5. Értékelje az alábbi kijelentéseket 1-től 5-ig, aszerint, hogy mennyire találja őket jellemzőnek. 1 = nem jellemző, 5 = nagyon jellemző Jelöld be a megfelelő számot!

Nr	Kijelentések	Értékelés				
1.	Mindenről értesülök, ami az intézménnyel kapcsolatos.	1	2	3	4	5
2.	Mindenről értesülök, ami munkámmal kapcsolatos.	1	2	3	4	5
3.	Időben hozzájutok minden információhoz, ami az iskolával kapcsolatos.	1	2	3	4	5
4.	Időben hozzájutok minden információhoz, ami a munkámmal kapcsolatos.	1	2	3	4	5
5.	Túl sok információt kapok.	1	2	3	4	5
6.	Mindig elérem azt a személyt, akit szeretnék.	1	2	3	4	5
7.	Jónak tartom a munkahelyen belüli információcserét.	1	2	3	4	5
8.	Mindenről késve értesülök.	1	2	3	4	5

K6. Jelölje be a megfelelő válaszokat!

Mi az oka a jó kommunikációs kapcsolatoknak		Mi az oka a rossz kommunikációs kapcsolatoknak	
1.	Jó személyes kapcsolatok	1.	Rossz személyes kapcsolatok
2.	Jól működő technikai eszközök: telefon, email levél	2.	Rosszul működő technikai eszközök: telefon, levél
3.	A vezetők közti jó kapcsolat	3.	A vezetők közti rossz kapcsolat
4.	Informatív honlap	4.	Kevésbé tartalmas honlap
		5.	A hosszú információs csatorna miatt torzult az információ

Mondja el a véleményét!

1. Mit hiányolsz a Te személyes kommunikációs lehetőségeid terén?

2. Egyéb vélemény, megjegyzés.....

A. Kérem, adja meg nemét!

1. Férfi

2. Nő

B. Jelölje be végzettségét!

1. Középiskolai tanár, 2. Általános iskolai tanár, 3. Szakmai tárgyat
oktató felsőfokú, de nem pedagógus végzettségű, 4. Szakoktató, 5.
Egyéb (pl. gondnok, stb)

A kitöltés dátuma:

A kérdőívet két korábbi kérdőív felhasználásával állítottam össze:

- Egy erdélyi fiatalok körében 2008-ban végzett közvélemény kutatás kérdőívének
(<http://www.ispmn.gov.ro/uploads/Kiss-Barna-Solyom-12.pdf>).

- és a 2006-ban kiadott Belső kommunikációs kérdőív és kiértékelése az Országos
Idegennyelvű Könyvtárban anyagának felhasználásával.

https://www.oik.hu/c/document_library/get_file?uuid=90fb2d85-2adf-439c...letöltés
2018.09.03

2. számú melléklet:

Kommunikációs stílusom kérdőív

Önnek bizonyára van elképzelése önmagáról, mint személyes kommunikátorról, ezen belül arról, hogyan értékeli önmaga kommunikációs módját, más szavakkal: kommunikációs stílusát. (Nem tekinthetjük személyes kommunikációnak a rádiós vagy tévés műsorközlést, kommentárt, egyéb egyoldalú közlést, a színpadi beszédet, a szónoklatot, stb.)

A kérdés nem az, hogy mit, hanem hogy miképpen kommunikál olyan két- vagy többoldalú helyzetekben, mint a beszélgetés, vita, társalgás, tárgyalás, értekezlet, riport- és interjúkészítés, stb.

Mivel nincs „helyes” kommunikációs stílus, az itt következő tételeknél sincs jó vagy rossz válasz.

Kérjük, hogy ne töltsön sok időt az egyes tételeknél. Inkább az első szándéka irányítsa a választát. Olyan őszintén válaszoljon minden kérdésre, ahogy csak lehet.

A következő lehetőségeket találja az egyes kijelentéseknél:						
IGEN! =	teljes egyetértés az állítással;					
igen =	egyetértés az állítással;					
? =	sem egyetértés, sem egyet nem értés;					
nem =	egyet nem értés az állítással;					
NEM! =	teljes egyet nem értés az állítással.					
Mindenféle emberrel kellemesen tudja érezni magát	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	1.
Könnyen nevet	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	2.
Készséggel kifejezi mások iránti csodálatát	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	3.
Amit mond, az rendszerint hatással van az emberekre	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	4.
Olyan benyomásokat hagy az emberekben, amelyekre feltétlenül emlékeznek	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	5.
A jó viszony érdekében szokásszerűen megköszöni a másik közreműködését	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	6.
Nagyon jó kommunikátor	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	7.
Némely ideges modorosságok tapasztalhatók a beszédében	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	8.
Nagyon lezser, laza kommunikátor	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	9.
Ha nem ért egyet valakivel, nagyon gyors a kihívásban	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	10.
Mindig pontosan fel tudja idézni utólag, hogy egy személynek mi volt a véleménye	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	11.
Nagyon könnyű felismerni a hangját	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	12.
Nagyon precíz kommunikátor	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	13.
Határozott benyomást tesz az emberekre	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	14.
A beszéde ritmusára vagy folyékonyságára időnként hatással van az idegessége	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	15.
Feszültség alatt ellazultan beszél	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	16.
A szeme pontosan azt tükrözi vissza, amit érez, amikor kommunikál	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	17.
Sokszor dramatizál dolgokat	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	18.
Mindig nagyon könnyű számára idegenekkel egyenlő alapon tárgyalni	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	19.
Rendszerint szándékosan úgy reagál, hogy az emberek tudják: figyel rájuk	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	20.
Rendszerint keveset mond magáról az embereknek mindaddig, amíg jól meg nem ismerte őket	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	21.
Amikor kommunikál, rendszeresen mesél vicceket, anekdotákat, történeteket	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	22.
Állandóan hajlamos arra, hogy gesztikuláljon, amikor kommunikál	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	23.
Szélsőségesen nyitott kommunikátor	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	24.

Hangosan szokott kommunikálni	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	25.
Idegenek kiscsoportjában nagyon jó kommunikátor	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	26.
Vitákban ragaszkodik a nagyon precíz meghatározásokhoz	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	27.
A legtöbb társas helyzetben nagyon gyakran szót kér	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	28.
Abszolút könnyű számára tartósan beszélgetni egy ellenkező neművel, akivel épp akkor találkozott	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	29.
Igen akkurátus szeret lenni, amikor kommunikál	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	30.
Mivel erős hangja van, könnyen félbeszakíthat egy beszélgetést	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	31.
Gyakran fejezi ki testével és hangjával azt, amit mondani akar	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	32.
Erőtéljes hangja van	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	33.
Kész személyes dolgokat feltárni önmagáról	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	34.
Uralja a társas helyzeteket	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	35.
Erős vitatkozó	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	36.
Ha egyszer bepörög egy heves vitában, nagyon nehéz leállítania önmagát	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	37.
Mindig különösen barátságos kommunikátor	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	38.
Igazán szereti nagy figyelemmel hallgatni az embereket	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	39.
Nagyon gyakran ragaszkodik ahhoz, hogy az emberek dokumentálják, vagy valamiféle bizonyítékkal támasszák alá azt, ami mellett érvelnek	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	40.
Megpróbálja gondjaiba venni az ügyeket, amikor emberek között van	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	41.
Terhes számára belecsöppenni egy lezáratlan vitába	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	42.
A legtöbb társas helyzetben hajlamos arra, hogy sokat beszéljen	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	43.
Nem verbális módon nagyon kifejező társas helyzetekben	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	44.
Ahogy mond valamit, az rendszerint benyomást tesz az emberekre	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	45.
Amikor kommunikál, nagyon bátorítóan szokott hatni az emberekre	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	46.
Aktívan használ sok arckifejezést, amikor kommunikál	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	47.
Nagyon gyakran túlzó szavakat használ, hogy hangsúlyozzon valamit	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	48.
Különösen figyelmes kommunikátor	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	49.
Általában nyíltan fejezi ki érzéseit és érzelmeit	NEM!	nem	?	igen	IGEN!	50.
Ha véletlenszerűen összeállítanánk egy Önnel együtt hattagú csoportot, valószínűleg jobb kommunikátori stílussal rendelkezne, mint (jelöljön meg egyet):						
ötven közülük	négyen közülük	hármán közülük	ketten közülük	egy közülük	egy sem közülük	51.

Kulcs a kommunikátor stílusát mérő kérdőívhez

1. Csak 45 kijelentést értékelünk. Tíz alcsoportot, egyenként négy kijelentéssel, független változóként értékelhetünk. Egy alcsoport: a kommunikátor képe, függő változóként értelmezhető. Az 1. 2. 12. 25. 31. és 33. kijelentés vatta jellegű, ezért figyelmen kívül hagyandó.
2. A kijelentések többségének a következő súlyszámokat adjuk: **IGEN! = 5, igen = 4, ? = 3, nem = 2, NEM! = 1.** Az F-fel megjelölt kijelentéseknél a súlyértékeket fordítva kell alkalmazni, vagyis **NEM! = 5, nem = 4, ? = 3, igen = 2, IGEN! = 1.**

3. számú melléklet:

Az öt szeretetnyelv – Teszt

Melyik az Ön elsődleges szeretetnyelve? Az elismerő szavak, a minőségi idő, az ajándékozás, a szívességek vagy a testi érintés? Talán már pontosan tudja, de lehet, hogy sejtelve sincs róla. Az itt következő teszt elvégzése után biztosan tudni fogja a választ.

A teszt harminc kijelentéspárt tartalmaz. Válassza ki mindegyik párból azt, amelyik jellemzőbb Önre. Előfordulhat, hogy néhány esetben legszívesebben mindkét kijelentést választaná, de akkor is csak egyet válasszon, hogy a teszt eredménye a lehető legpontosabb legyen.

A kijelentésekben gyakran szerepel az „Ön számára fontos személy” kifejezés. Amikor a szeretetre és a szeretetnyelvekre gondolunk, sokaknak először a romantikus kapcsolatok jutnak eszébe. Azonban sok más összefüggésben és kapcsolatban is kifejezzük szeretetünket és vonzalmunkat. Amikor a tesztet olvassa, gondoljon az Önhöz közel álló, vagy az életében fontos szerepet játszó személyekre: barátokra, szülőkre, kollégákra, ismerősökre.

Akkor kezdjen bele a tesztbe, amikor nyugodtnak érzi magát, és nem kell sietnie.

A sorok végén található rubrikában X-szel jelölje a két állítás közül azt, amelyik a leginkább Önre illik.

	Kérdések	X
1.	Szeretem, ha elismerésben részesítenek. Szeretem, ha megölelnek.	A E
2.	Szeretek kettesben lenni azzal, aki fontos számomra. Amikor segítséget kapok valakitől, érzem, hogy szeret.	B D
3.	Szeretek ajándékot kapni. Szeretek találkozni a barátaimmal.	C B
4.	Akkor érzem, hogy valaki szeret, amikor segít nekem valamiben. Akkor érzem, hogy valaki szeret, amikor megérint.	D E
5.	Ha egy barátom átölel, érzem, hogy szeret. Ha egy barátomtól ajándékot kapok, érzem, hogy szeret.	E C
6.	Szeretek közös programot csinálni a barátaimmal. Szeretem megérinteni azokat az embereket, akik fontosak számomra.	B E
7.	A szeretet látható jelképei (az ajándékok) sokat jelentenek nekem. Az elismerő szavak szeretetet közvetítenek számomra.	C A
8.	Szeretem a fizikai közelségét érezni azoknak, akik fontosak számomra.	E

	Szeretem, ha megdicsérik a külsőmet.	A
9.	Szeretek együtt időzni a barátaimmal és a számomra fontos személyekkel. Szeretek ajándékot kapni a barátaimtól.	B C
10.	Az elfogadást kifejező szavak nagyon fontosak számomra. Ha valaki segít nekem, tudom, hogy szeret.	A D
11.	Szeretek közös tevékenységekben részt venni a barátaimmal és a számomra fontos emberekkel. Szeretem, ha kedves szavakat mondanak nekem.	B A
12.	Jobban hat rám, amit valaki tesz, mint amit mond. Az ölelés összetartozást és megbecsülést fejez ki a számomra.	D E
13.	Értékelem a dicséretet és kerülöm a kritikát. Sok kisebb ajándék többet jelent számomra, mint egy nagyobb.	A C
14.	Akkor érzem közel magamat másokhoz, amikor beszélgetünk, vagy együtt csinálunk valamit. Közelebb érzem magam a barátaimhoz, ha gyakran megérintenek.	B E
15.	Szeretem, ha megdicsérnek valamiért, amit tettem vagy elértem. Ha valaki megtesz a kedvemért olyasmit, amit nem nagyon kedvel, tudom, hogy szeret.	A D
16.	Szeretem, ha a barátaim és a hozzám közel álló emberek megérintenek. Szeretem, amikor valaki őszinte érdeklődéssel hallgatja, amit mondok.	E B
17.	Amikor valaki segít elvégezni egy feladatot, érzem, hogy szeret. Nagyon örülök, amikor ajándékot kapok.	D C
18.	Szeretem, ha megdicsérik a külsőmet. Ha valaki időt szán arra, hogy megértse az érzéseimet, érzem, hogy szeret.	A B
19.	Biztonságban érzem magam, amikor egy számomra fontos személy megérint. A szívességek szeretetet fejeznek ki számomra.	E D
20.	Nagyra értékelem, ha valaki megtesz értem valamit. Szeretek olyan ajándékot kapni, amit valaki saját kezűleg készít nekem.	D C
21.	Nagyon jól érzem magam, amikor valaki teljes figyelemmel felém fordul. Nagyon jól érzem magam, amikor valaki szívességet tesz nekem.	B D
22.	Ha valaki megajándékozik a születésnapomon, érzem, hogy szeret. Ha valaki személyes szavakkal köszönt fel a születésnapomon, érzem, hogy szeret.	C A
23.	Ha valakitől ajándékot kapok, tudom, hogy gondol rám. Ha valaki segít a feladataim elvégzésében, érzem, hogy szeret.	C D
24.	Nagyra értékelem, ha valaki türelmesen meghallgat, és nem szakít félbe. Nagyra értékelem, ha valaki ajándékkal emlékezik meg a különleges napokról.	B C
25.	Szeretem, ha a számomra fontos emberek törődnek azzal, hogy segítsenek a feladataim elvégzésében. Szeretem a hosszú kirándulásokat a barátaim társaságában.	D B
26.	Szeretem átölelni és megcsókolni a barátaimat, és örülök, ha ők is átölelnek és megcsókolnak. Örülök, ha minden különösebb ok nélkül ajándékkal lepnek meg.	E C
27.	Szeretem, ha valaki kifejezi a megbecsülését. Szerettem, ha rám néz az, akivel beszélgetek.	A B
28.	Nagy jelentőséget tulajdonítok azoknak az ajándékoknak, amelyeket a barátaimtól kapok. Jó érzés, ha egy barátom, vagy valaki, akit szeretek, megérint.	C E
29.	Amikor valaki szívesen teljesíti a kérésemet, érzem, hogy szeret. Ha valaki elmondja nekem, hogy nagyra becsül, érzem, hogy szeret.	D A

30.	Mindennap szükségem van arra, hogy megérintsenek. Mindennap szükségem van arra, hogy megdicsérjenek.	E A
-----	---	--------

Számolja össze A, B, C, D és E válaszait és írja a vonalra, a legmagasabb szám lesz az Ön szeretetnyelve. Ha két magas értéket is kap, akkor Önnek van egy másodlagos szeretetnyelve is.

Összesen: A: __
 B: __
 C: __
 D: __
 E: __

Itt olvashatja, hogy az egyes betűk mely szeretetnyelv-formákat jelölik:

A: az elismerő szavak

B: minőségi idő

C: ajándékozás

D: szívességek

E: testi érintések

Köszönjük, hogy kitöltötte a kérdőívet, reméljük, hogy hasznos információkkal gazdagodott általa.