

Deliberationes tudományos folyóirat

15. évfolyam 1. szám 2022/1, 34-43. oldal

Kézirat beérkezése: 2022.11.02.

Kézirat befogadása: 2022.11.17.

[10.54230/Delib.2022.1.34](https://doi.org/10.54230/Delib.2022.1.34)

Deliberationes Scientific Journal

Vol.15; Ed.No. 1/2022, pages: 34-43

Paper submitted: 2nd November 2022

Paper accepted: 17th November 2022

[10.54230/Delib.2022.1.34](https://doi.org/10.54230/Delib.2022.1.34)

A KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉGEK SPECIÁLIS PEDAGÓGIAI ESZKÖZEI

Ferenczné Szarvas Anikó
Gál Ferenc Egyetem, Gazdasági Kar

Absztrakt

A pedagógiai kommunikáció pedagógusok és diákok között közvetlen személyes kapcsolataikban és személyközi kapcsolataikban zajlik. Speciális abban, hogy pedagógiai céloknak alávetett és pedagógiaileg szabályozott kommunikáció, intézményszerű, többé-kevésbé tervszerűen előkészített és lefolytatott, amelyet a pedagógus irányít.

Fontosságát és megkülönböztetett voltát bizonyítja, hogy a pedagógusképzésben általánossá vált az oktatása. A legfontosabb cél a tantárgy keretein belül a kommunikációs szemlélet kialakítása, mely révén gazdagodik a pedagógusjelöltek személyisége és kialakul/fejlődik kommunikációs kompetenciájuk.

A kommunikációs kompetencia az egyén képessége arra, hogy az egyén aktívabban és sikeresebben vegyen részt az interakciókban.

Buda Béla (1986) szerint az interakció átfogóbb kategória, mint a kommunikáció, magába foglalja azt, így a kommunikáció inkább egy „színtér”-ként értelmezhető az interakciós folyamatban.

Ezt elfogadva és egyetértve a tétellel, jelen tanulmány a kommunikációs kompetenciát tágabb összefüggérendszerbe helyezi, az interakciós jártasságok egyik összetevőjeként tekint rá.

Tárgyalja az interakció sikertényezőit, melyeket levetít egyéni képességekre, készségekre, azaz az interakciós kompetenciára és ennek fejlesztését hangsúlyozza.

Kulcsszavak: pedagógiai kommunikáció, kommunikációs kompetencia, interakció, „zaj”, interakciós jártasságok

SPECIFIC PEDAGOGICAL TOOLS FOR COMMUNICATION SKILLS

Anikó Ferenczné Szarvas
Faculty of Economy, Gál Ferenc University

Abstract

Pedagogical communication between teachers and students takes place in direct personal relationships and in interpersonal relationships. It is specific in that sense that it is a pedagogically regulated communication, subject to pedagogical objectives, institutionalised, more or less planned, prepared and conducted by the teacher.

Its importance and distinctiveness is demonstrated by the fact that teaching communication has become commonplace in teachers training programmes. The main aim of the subject is to develop a communicative approach, which enriches the personality of the teacher candidates and develops their communicative competence.

Communication competence is the ability of an individual to engage more actively and successfully in interactions.

According to Béla Buda (1986), interaction is a broader category than communication, it encompasses it, so communication can be understood more as a „scene” in the interaction process.

Accepting and agreeing with this thesis, the present study places communicative competence in a broader context, considering it as one of the components of interactional skills.

It discusses the success factors of interaction, which it translates into individual abilities and skills, i.e. interaction competence, and emphasises its development.

Keywords: pedagogical communication, communicative competence, interaction, „noise”, interaction skills

Az ember E. Aronson (1994) szerint társas lény, akinek életét, annak minden percében befolyásolja mások tényleges vagy vélt jelenléte. Ennek a jelenlétnek elsődleges meghatározója, akár a jelenben (tényleges), akár a múltban vagy elképzeltben (vélt), a kommunikáció.

Azok között az emberek között, akik – a fentebb említett megállapítást idézve – életünk minden percét befolyásolják, egy jelentős csoportot képeznek a pedagógusok.

Munkájukban a kommunikáció fontosságát mi sem bizonyítja jobban, minthogy a pedagógusképzésben az elmúlt évtizedben általánossá vált egy új tantárgy, a *pedagógiai kommunikáció*.

A tárgy keretein belül a pedagógusjelöltek megismerkednek a kommunikációs elméletekkel, a megfogalmazott általánosságokat megtanulják a gyakorlat számára kézzel-

foghatóvá tenni. Az elsajátított ismeretanyag segítséget nyújt a jobb önismeretükhöz, valamint az életben, az iskolában való jobb eligazodásukhoz. A kommunikációs szemlélet kialakulása révén gazdagodik személyiségük, tudatosan bennük a kommunikatív megnyilvánulások fontossága, vagyis kialakul/fejlődik kommunikációs kompetenciájuk.

A *kommunikációs kompetencia* az egyén képessége arra, hogy két vagy több ember közötti interakcióban, valamilyen közös jelrendszerben információcserét bonyolítson le, információkat fogadjon és adjon függetlenül attól, hogy az információ milyen jelekben, milyen rendszerekben nyilvánul meg, vagyis az egyén képessége arra, hogy aktívan részt vegyen a közvetlen emberi interakciókban.

Minden gyermek számára, legyen az akár normál, akár speciális pedagógiát igénylő, fontos, hogy pedagógusai a fejlődésüket leghatékonyabban formáló attitűddel forduljanak feléjük és példát mutassanak nemcsak a tudás megszerzésének és birtoklásának, hanem gondolataik, szándékaik, érzéseik kifejezésének jelentőségét és módját illetően is. A kommunikációs kompetencia birtokában ugyanis az egyén képes az érzéseit, gondolatait a különböző kommunikációs csatornákon keresztül a lehető legpontosabban, a kontextushoz kapcsolódó szociális normák által szabályozott viselkedésben kifejezni és a címzetthez eljuttatni.

A pedagógiai kommunikációnak a hétköznapi közvetlen kommunikációhoz képest, van néhány speciális sajátossága.

Az egyik a *pedagógiai célszerűség*, ami azt jelenti, hogy a pedagógus, mint kommunikátor, és mint kommunikáció-szervező a tevékenységeit általában pedagógiai céloknak rendeli alá. A szabályozottság fokától, a tanár szerepfelfogásától, kommunikációs helyzettől, a kommunikáció színterétől függ, hogy ezt milyen mértékben teszi.

A második sajátosság, hogy *intézményesült*, vagyis a pedagógiai kommunikáció zöme olyan intézményekben zajlik, melyekben a státusból adódó szerepek – részben az ebből adódó megfogalmazott szabályok is – körül írják a kommunikáció elvárt (kötelező, ill. elfogadott vagy tilalmazott) módját, formáit, stílusát.

A harmadik jellemző a *tervezettség*. A pedagógus megtervezi a mondandóját. Előadásai, magyarázatai, vázlatai, taneszközök alkalmazásával történő közlései, indító és ellenőrző kérdései mind-mind előre átgondoltak. A tervezésben kulcsszerepet játszik az idővel való gazdálkodás képessége.

Az utolsó kiemelt jellemző az *interperszonalitás*. A pedagógiai kommunikáció egyben interkommunikáció, melynek egyik oldalán mindig a tanuló, vagy a tanulócsoporthoz tartozó, aki közvetlenül tanárával kerül interaktív kapcsolatba.

Tudomásul véve a fent említett speciális jellemzőket, a pedagógiai kommunikáció minden másban természetesen ugyanaz, mint általában a közvetlen emberi kommunikáció, vagyis egy olyan folyamat, amelyen keresztül érzéseket, érzelmeket, tudást és információkat adunk át azzal a céllal, hogy a társunk, partnerünk (a másik fél) egy bizonyos módon érezzen, gondolkodjon vagy cselekedjen.

A kölcsönösséget még egyértelműbbé teszi Buda Béla (1986) meghatározása, mely szerint a kommunikáció lényege hogy az egymással kapcsolatban lévő felek a körülöt-

tük, valamint a bennük lezajló történéseket – gondolataikat, érzéseiket – egy általuk kialakított rendszer, a nyelv, valamint egyéb jelzések (nem verbális, metakommunikatív) segítségével egymással közölni képesek, s ily módon befolyásolják egymás viselkedését, gondolkodását, érzéseit. Más szóval a kommunikáció egy olyan interakciós folyamat, amelynek során az emberek tudatosan vagy tudattalanul hatást gyakorolnak egymásra.

Ebben megközelítésben az interakció és a kommunikáció két külön jelenségszintként szerepel, amely ugyan sok pontban fedi egymást, mégis igen fontos különbségeket is mutat. Buda Béla (1986), a terület hazai szakértője megkülönbözteti az interakciót a puszta kommunikációtól. Számára az interakció tágabb értelmezésű, mert olyan cselekvéses megnyilvánulást tartalmaz, ami a másokkal történő együttműködés során létrehoz valami sajátosan megalkotott emberi produktumot. Az interakció tehát átfogóbb kategória, magában foglalja a kommunikációt, ami inkább egy „szintér”-ként értelmezhető az interakciós folyamatban.

Bagdi Emőke (2012) *Utak önmagunkhoz* című könyvében szintén hangsúlyozza, hogy meg kell különböztetnünk egymástól a kommunikáció és az interakció gyakran összemossott fogalmait: „... A kommunikáció tehát tulajdonképpen információcsere emberi jelrendszerben...Az interakció már mélyebb, szélesebb értelmű, mert amikor interakcióba lépünk valakivel, akkor jelentéseket cserélünk. Egy bizonyos dolognak a jelentése, a jelentésnek az érzelmi kontextusa a személyes tapasztalatok rétegeiből alakul ki, ezért ugyanaz a dolog minden ember számára bizonyos mértékig mást jelent... Ami közös, az csak a neve, ami egyéni, az a saját élményekben gyökerező jelentése. Azért is mondja a pszichológia, hogy más a térkép és más a táj, mert mindnyájunknak van a világról egy személyes, és csak a mi személyiségünkhöz illő jelentésrendszere. Éppen ezért nagyon fontos, hogy amikor jelentéseket cserélünk, jól értsük egymást. Tényleg azt az üzenetet értetted meg, amit én akartam küldeni neked, vagy a szavaim a te számodra valami egészen mást jelentettek?” (Bagdy, 2012: 158)

Ebben az értelemben a kommunikáció az interakció eszközeként, megvalósulásának kritériumaként, illetve olyan elemeként fogható fel, melynek tartalma az információcserét hordozó jel vagy másképpen információ.

A fentieket figyelembe véve a kommunikációs kompetenciát tágabb összefüggésrendszerbe helyezve, a továbbiakban az *interakciós jártasságok* egyik összetevőjeként tekintünk rá.

Az interakció során tehát a partnerek kölcsönösen értelmezik egymást, egymás viselkedését és ebből a tudásból kiindulva reagálnak egymásra.

Az interakcióban a kommunikáció annál sikeresebb, minél inkább hasonlít egymásra a kibocsátóban és a fogadóban megfogalmazott üzenet. Minden olyan tényezőt, ami ezt gátolja, összefoglaló néven „zaj”-nak nevezik.

Az alábbi összefoglalás nem tér ki az interakció sikerességét akadályozó technikai értelemben vett fizikai „zaj”-okra, csak azokra, amelyek az ember magatartásából erednek, azaz amikor a küldő és/vagy a fogadó maguk „okozzák” a sikertelenséget.

Ezek a következők:

Az emberek illetve a kommunikáció érzelmi jellegzetességeiből eredő „zaj”-ok.

- Az emberek töreksenek érzelmi kapcsolatok megerősítésére, megerősítésére és fenntartására. A kölcsönös bizalom, megértés, érzelmi kötődés megnöveli a kommunikáció sikerességének valószínűségét, ugyanakkor hiánya nagyban korlátozhatja vagy akár meg is akadályozhatja az érdemi információcserét. Ugyanúgy igaz ez a küldő és/vagy fogadó aktuális érzelmi állapotára is.

- A kibocsátó (adó) részéről ez a típusú „zaj” azt jelenti, hogy az érzelmi viszonytól, aktuális hangulatától függően megszüri, megsűrheti (tudatosan vagy önkéntelenül) kinek ad át információt, mennyit és milyen minőségűt.

- A fogadó részéről ennek a „megsűrűt” információnak a hatása leggyakrabban úgy jelenik meg a vevő személyes bántásként/„támadásként” értékelhet dolgokat (pl. javító szándékot, kritikát), túlzott jelentőséget tulajdoníthat az üzenet bizonyos részeinek, vagy sok esetben nem mer visszacsatolni, visszajelezni.

- A vevő érzelmei ugyan úgy szűrőként tudnak funkcionálni, tehát ha az adó üzenetközvetítése megfelelő is, nem éri el a hatását.

A küldő szándékából származó „zaj”-ok.

- Ennek egyik formája, amikor a küldő maga sem tudja pontosan megfogalmazni, hogy mit is akar, mi is a célja. A másik, amikor a küldő valamilyen oknál fogva értelmetlen vagy félreérthető üzenetet bocsát útra, jöllehet a maga számára célja, szándékai egyértelműek. Ezáltal a másik embert (fogadót, vevőt) bizonytalanságban lehet tartani, aminek leggyakoribb következménye a függésben levés és a saját érdekek megjelenítésére, érvényesítésére való képtelenség.

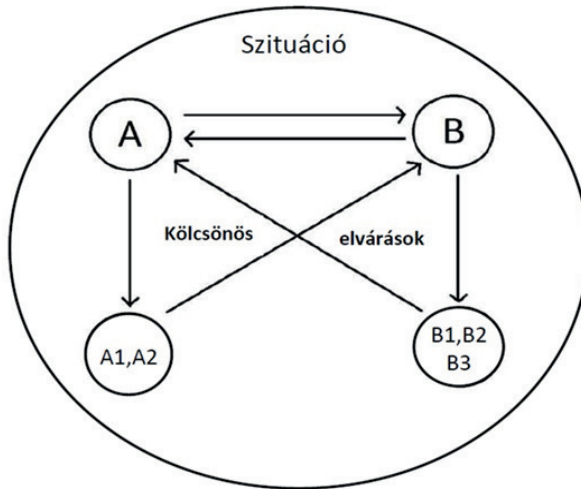
A fogadó észleléséből és értelmezéséből származó problémák.

- Mivel ez nagyban függ a fogadó személyiségétől, fizikai és szellemi képességeitől, a küldő részéről igen nagy körültekintést igényel az üzenet tartalmának és formájának a megválasztása. Ezt a pszichológiában úgy mondják, hogy mindenkinek „testre szabot” kell az információt adni.

Ahhoz, hogy az egyén képes legyen az interakcióban a fent említett „zaj”-okat kiszűrni, vagyis a szándékának megfelelően közleményét a lehető legteltjesebben, jelentésvesztes nélkül átadni és a tervezett hatást elérni, a partner pedig ugyanígy képes legyen azt fogadni és releváns visszajelzést adni, mindkét félnek birtokában kell lennie a már említett interakciós jártasságoknak.

Ezen jártasságok megértéséhez és fejlesztéséhez elengedhetetlen áttekinteni az interakciót meghatározó legismertebb tényezőket.

1. ábra: Az interakciót befolyásoló tényezők



Forrás: saját szerkesztés

A1: Az énkép

Az énkép önmagunkról alkotott, önmagunkkal kapcsolatos és érzelmekkel átszőtt vélekedéseinket tartalmazza.

Azok az emberek, akiknek pozitív az énképe, magas önbecsülése van, elfogadóbbak saját hibáikkal kapcsolatban és könnyebben elnézik mások hibáit is, könnyebben elismerik mások sikereit, pozitív vonásait is. Az önmagukkal elégedetlen személyek viszont másokat is kemény kritikával illetnek, és inkább a negatív vonásaikat és a hibáikat veszik észre.

Az énkép az életünk során fokozatosan alakul ki a környezettel való interakció hatására, melyben a következő három tényező játszik kulcsszerepet. A saját, önálló cselekvések/viselkedés során szerzett tapasztalatok, a környezet visszajelzései rólunk és a körülöttünk lévő emberekkel/társakkal kapcsolatos, a velük való összehasonlításból származó élmények.

Az énkép nem egy merev dolog, hanem a tapasztalatok hatására folyamatosan változó, dinamikus rendszer. Az új információkat beillesztjük énképünkbe, aminek hatására megváltozik az, ahogyan önmagunkról gondolkodunk, ahogyan jellemezzük magunkat. Azonban az énképre jellemző, hogy stabilitásra törekszik, és ennek érdekében olyan információkat enged be, amelyek összhangban vannak az egyén önértékelésével.

A2: Az aktuális érzelmi állapot

Posztív érzelmi állapotban kedvesebbnek, barátságosabbnak ítélünk másokat és kedvesebben jellemezzük saját magunkat is. Negatív hangulatunk a másik emberre vonatkozó véleményünket is negatívan befolyásolhatja, de negatív hangulatunktól vezérelve viselkedhetünk durván, bántóan azokkal, akik egyébként erre nem szolgáltak rá.

Akik nem tudják korrigálni azt a hatást, amit hangulatuk okoz, azt a többiek személyesnek, kiszámíthatatlannak fogják tartani és ennek megfelelően fenntartásokkal, esetleg manipulatíván viszonyulnak hozzá.

A reális énkép kialakulásához és stabilizálódásához, valamint az aktuális érzelmi állapot tudatosulásához és kontrolljához elengedhetetlen az önismeret. Önmagában azonban az önismeret kevés a sikeres interakcióhoz, ha annak függvényében az egyén nem képes a saját viselkedésével kapcsolatban jól kommunikálni a gondolatait, érzéseit, szándékait.

Elsajátítandó ismeretanyagban a verbális kommunikációs eszközök, módszerek pedagógiai folyamatban betöltött kiegészítő, segítő, szervező, erősítő, módosító, korlátozó, helyettesítő szerepének megismerése, valamint a nonverbális kommunikáció típusainak, lehetőségének, módszereinek pedagógiai folyamatban betöltött szerepének megismerése nyújt segítséget.

B1: A másiktól kialakított kép (személypercepció)

Nagyon fontos megérteni, hogy ez nem a másik objektív/valós képe, hanem a másiktól kialakult kép a szemlélődben.

Az interakció sikeressége nagyban múlik azon, hogy a valós kép és a szemlélődben kialakult kép a másiktól mennyire hasonlít egymásra.

A személyészlelés pontosságát, vagyis azt, hogy a rendelkezésre álló információhalmból mit fogunk fel és a felfogottakból milyen képet alakítunk ki a másiktól számos objektív és szubjektív tényező befolyásolja.

Ezek megismerése, pozitív hatásuk kihasználása és esetleges negatív hatásuk kiküszöbölése a célja egy fejlesztő folyamatnak.

B2: A másik viselkedésének megértése (attribúció)

A személyészlelés folyamatának következő, mélyebb megértést segítő eleme annak eldöntése, illetve kikövetkeztetése, hogy miért viselkedik valaki az adott módon, mi lehet viselkedésének a tényleges oka. Ennek eldöntése azért nagyon lényeges, mert a „megtalált” magyarázathoz igazítjuk a viselkedésünket.

Az okutalajdonítással kapcsolatos kutatások három lényeges pontra hívják fel a figyelmet. Egyrészt, hogy adott szituáció leírása személyenként más és más lehet, másrészt, hogy az események magyarázatában alapvető különbségek fordulhatnak elő egyén és egyén között, mely (harmad részt) különbségek nem véletlenszerűen, hanem bizonyos szabályok szerint jönnek létre (Hewstone, 1995).

Ezeknek a szabályoknak a megértése egy következő állomása a fejlesztő folyamatnak.

B3: A másik viselkedésének előrejelzése (attitűdök ismerete)

Az attitűd fogalmát tartják a jelenkori szociálpszichológia legjellemzőbb és legelkerülhetetlenebb fogalmának. Ennek az az oka, hogy az attitűdök a tapasztalatok és a tudomány állása szerint igen komoly mértékben befolyásolják a viselkedést.

A gyakorlati haszna ennek igen nagy, hiszen egyrészt megváltoztatásuk értelmes kiindulópontnak látszik a viselkedés megváltoztatásához, másrészt – szempontunkból most ez a fontosabb – a viselkedés indikátoraiként vagy előrejelzőiként szolgálnak.

Ez azt jelenti, hogy ha ismerjük valakinek a véleményét, viszonyulását (attitűdjét) egy dologgal kapcsolatban, nagy valószínűséggel be tudjuk jósolni azzal a dologgal kapcsolatos viselkedését is.

A fejlesztő folyamatban az attitűdök kialakulását, viselkedésre gyakorolt hatását fontos megismerni.

Figyelembe véve az interakció fentebb összefoglalt sikertényezőit és levetítve azokat egyéni képességekre és készségekre, az alábbi összetevőit írhatjuk le az *interakciós kompetenciának*:

1. Képesnek kell lenni saját viselkedésünkkel kapcsolatban jól és pontosan kommunikálni

- gondolatainkat,
- érzéseinket,
- szándékainkat,
- valamint elvárásainkat.

Ehhez elengedhetetlen, hogy ismerjük magunkat (önismeret) és bánni tudjunk magunkkal (én-kontroll, motiváció).

2. Képesnek kell lenni az interakciós partner/partnerek

- jellemvonásait, érzelmi állapotát pontosan észlelni (személypercepció),
- viselkedésének okait jól értelmezni (attribúció),
- jövőbeni viselkedését előre jelezni (az attitűdök ismerete).

3. Ismerni kell az adott szituáció interakcióra befolyással bíró jellemzőit, illetve az adott kontextusban működő szabályszerűségeket. Ismeretanyag tekintetében – a tanulmány témája szempontjából – a speciális kommunikáció módszereinek, lehetőségeinek a megismerése, ezek alkalmazhatósága válik központivá. (Kommunikációs problémák, korlátok, kommunikációs zavar; motorikus, vizuális, mentális/kognitív, pszichés ismeretek; gyakorlatok és módszerek látás, hallás, mozgás, beszéd fogyatékosággal rendelkezők számára).

Az interakciós képességek, ezen belül a kommunikáció fejlesztésének egyik jelentős paradigmája a kommunikációra nem, mint „megtanulandó” anyagra, hanem mint alkalmazandó módszerre tekint (Szőke-Milinte, 2009). Ez egyben azt is jelenti, hogy a hatékony kommunikáció megléte nem cél, hanem elengedhetetlen eszköz a pedagógusok tárházában a gyerekekkel való foglalkozás során akár tudásátadásról, akár személyiségfejlesztésről van szó

IRODALOMJEGYZÉK

- Aronson, E. (2008). *A társas lény*. Akadémia Kiadó.
- Bagdy, E. (2012). *Utak önmagunkhoz*. 157-159. Kulcslyuk Kiadó Kft.
- Balázs, L. (2014). *Érzelmi intelligencia*. Z-Press Kiadó Kft.
- Birkenbihl, V.F. (1998). *Kommunikációs gyakorlatok*. Trivium Kiadó.
- Buda, B. (1986). *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Animula Kiadó.
- Forgács, A. (2017). *Fejezetek a kommunikáció szociálpszichológiájából*. Akadémia Kiadó.
- Forgó, S. (2011). *Kommunikációelmélet – kommunikációs ismeretek, e-learning tananyag*
https://forgos.unieszterhazy.hu/wpcontent/tananyagok/fs_komm_egyetemi/obj/ie_0014_0_0_0/0014_0_0_0.htm (Letöltés: 2021. 11. 20)
- Galambos, K. (1997). *A kommunikáció elmélete és gyakorlata III/1*. Janus Pannonius Tudományegyetem Felnőttképzési és Emberi Erőforrás Fejlesztési Intézete.
- Garai, L. (1994). *Természettudomány-e a pszichológia?* <http://www.staff.u-szeged.hu/~garai/Termtud.htm#n14#n14> (Letöltés: 2021. 11. 20.)
- Hewstone, M., Stroebe, W., Codol, J.P., Stephenson, G.M. (1997). *Szociálpszichológia*. Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.
- Horváth, T. (2006). Az attitűd és a viselkedés kapcsolata a munkahelyen. In: A. Mészáros (Ed.) *A munkahely szociálpszichológiai jelenségvilága I.* (pp. 76-110). Z-Press Kiadó Kft.
- Hymes, Dell H. (2003). Kommunikatív kompetencia. In: Ö. Horányi *Kommunikáció – A kommunikáció világa* (pp. 333-357) Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó.
- Kozéki, B. (1989). Eszköz az alapvető személyiségvonások mérésére. *Pedagógiai Szemle* 1989(5) 387–398.
- Németh, E. (2009). *A személyes hatékonyság fejlesztése*. 45. oldal. Elérhető: <http://real.mtak.hu/108877/7/Aszemlyeshatkonysgfejlesztse-11-2-217.pdf>. (Letöltés: 2022. 10. 26.)
- Roebuck, C. (2011). *Hatékony kommunikáció*. Scolar Kiadó.
- Rozgonyiné, V.É. (2002). Az attitűd fogalma és történeti változásai. In: I. Schmercz *Pszichológia a pedagógusképzésben* (pp. 103-106). Élmény '94 Bt.
- Rudas, J. (2007). *Delfi örökösei*. Lélekben Otthon Kiadó.
- Smith, E.R., Mackie, D. (2004). *Szociálpszichológia*. Osiris Kiadó.
- Szabó, É. (1997). A szociális megismerés alapjelenségei. In: A. Mészáros (Ed.) *Az iskola szociálpszichológiai jelenségvilága* (pp. 86-101). Elte Eötvös Kiadó.
- Szabó, É. (2006). A társas megismerés alapjelenségei: egyének és csoportok észlelése. In: A. Mészáros (Ed.) *A munkahely szociálpszichológiai jelenségvilága I.* (pp. 264-295). Z-Press Kiadó Kft.
- Szabó, I. (2008). *Bevezetés a szociálpszichológiába*. Nemzeti Tankönyvkiadó Rt.
- Szőke-Milinte, E. (2005). *A kommunikációs kompetencia fejlesztése a különböző korcsoportokban*. Pázmány Péter Katolikus Egyetem.

Vörösne R. Z. (2000). *Minőségbiztosítás az osztályfőnöki munkában*. Új Pedagógiai Szemle március. <https://epa.oszk.hu/00000/00035/00036/2000-03-ta-Vorosne-Minosegbiztositas.html>

(Letöltés: 2021. 11.20)

Zrinszky, L. (1993). *Bevezetés a pedagógiai kommunikáció elméletébe*. Nemzeti Tankönyvkiadó.