Sólyom Réka

A KOMMUNIKÁCIÓ ELMÉLETE ÉS GYAKORLATA A MAGYAR SZAKOS EGYETEMI OKTATÁSBAN A *KOMMUNIKÁCIÓS GYAKORLATOK* CÍMŰ EGYETEMI JEGYZET TUDÁSANYAGÁNAK ÉS GYAKORLATTÍPUSAINAK TÜKRÉBEN

1. Bevezetés: a téma indokoltsága, aktualitása

A kommunikációs ismeretek, a kommunikáció elméletének és gyakorlatának oktatása mindig is fontos szerepet töltött be a felsőfokú oktatásban. A jelen tanulmány a szerzőnek a Károli Gáspár Református Egyetem BA-, MA- és osztatlan tanári képzésén szerzett tapasztalatait mutatja be a magyar szakos képzés területén, különös tekintettel a kommunikációnak az anyanyelvi nevelésben betöltött szerepére. A szakonkénti áttekintés, valamint az oktatási területek bemutatása után a tanulmány a KRE BTK magyar szakos képzéseiben használatos *Kommunikációs gyakorlatok* című egyetemi jegyzet (Sólyom 2014, 2020) felépítését, tudásanyagát és feladattípusait tekinti át.

2. A kommunikáció fontossága a magyar szakon végzettek számára

A témáról elmondható, hogy nagyon aktuális, hiszen akár magyar szakos bölcsészként szerez valaki diplomát, akár tanítani szeretne, és az osztatlan tanári szakos képzésben kezdi el tanulmányait, akár már tanít a gyakorlatban, de nem magyartanárként, és levelező munkarendű képzésben szeretne magyartanár szakos egyetemi diplomát szerezni, kommunikáció oktatásával: elméletével és gyakorlatával mindenképpen találkozni fog a képzés során.

Tagadhatatlan, hogy a kommunikációs ismereteknek fontos szerepük van a felsorolt szakokon diplomát szerző szakemberek későbbi munkája során is, hiszen ők – végzettségtől és érdeklődéstől függően – változatos területeken helyezkedhetnek el: dolgozhatnak például könyvkiadóban, a rendezvényszervezés területén, színházban, múzeumban, alapíthatnak startup vállalkozásokat, hogy néhány, napjainkban népszerű területet említsünk, és a tanári végzettséget szerzők természetesen magyartanárként is elhelyezkedhetnek. Utóbbiak esetében beszélhetünk tanítási tapasztalattal még nem rendelkező, nappali képzés elvégzése után diplomát szerzett pályakezdő magyartanárokról, illetve diplomával és tapasztalattal már rendelkező, levelező képzésben tanuló, a gyakorlatban akár már hosszú évek óta tanító tanárokról. Vitathatatlan ugyanakkor, hogy kommunikációs ismeretekre a felsorolt területek, munkakörök mindegyikének esetében szüksége lesz a diplomát szerző szakembereknek.

https://doi.org/10.17048/Pelikon.2025.245

3. A kommunikáció oktatása 1–12. osztályban a Nemzeti alaptanterv tükrében

A magyar szakos egyetemi kommunikációoktatás áttekintéséhez célszerű először röviden áttekinteni, hogy a 2020-ban megjelent Nemzeti alaptanterv (NAT 2020) értelmében az egyetemi oktatásba belépő hallgatók milyen előzetes kommunikációs ismeretekkel kell hogy rendelkezzenek.

A Nemzeti alaptanterv (2020) kulcskompetenciái közé tartoznak az anyanyelvi és az idegen nyelvi kommunikációs kompetenciák (*Magyar Közlöny* 2020[17]: 297), hiszen „az anyanyelvi kommunikáció fejlettségének meghatározó szerepe van a nyelvi, a kulturális és a szociális kompetenciák alakításában, fejlesztésében, az érzelmi nevelésben, a tanulás teljes folyamatában" (*Magyar Közlöny* 2020[17]: 300). Ezek a kompetenciák a tanári szakos és a bölcsészhallgatók számára is fontosak, különös tekintettel a magyar szakos hallgatók részletes anyanyelvikompetencia-fejlesztésének céljára. A NAT leírása alapján a kommunikáció oktatása általános iskola 1–4. osztályában a „Beszéd és kommunikáció", 5–8. osztályban „A kommunikáció alapjai", 9–12. osztályban pedig „A kommunikáció – fogalma, típusai, zavarai, eszközei; a digitális kommunikáció; a munka világa" témakörökben nyilvánul meg az anyanyelvi órán.

A Magyar nyelv és irodalom műveltségi terület céljai között szerepel továbbá a NAT-ban, hogy a tanulók „[…] azonosítani és alkalmazni tudják a verbális és non-verbális kommunikáció jeleit, megértik mások véleményét, ki tudják fejezni a sajátjukat" (*Magyar Közlöny* 2020[17]: 301). Ez a cél mind a verbális, mind a nem verbális kommunikációs kompetencia aktív és reflektív használatának birtoklását kitűzi; az érettségit szerzett tanulók vélhetően tehát a korábbi tanulmányaik során megszerzett ilyen jellegű kompetenciáknak birtokában vannak. Az egyetemi oktatásba magyar szakra érkező hallgatók esetében pedig feltételezhető egyfelől a mélyebb érdeklődés a kommunikáció tudományterülete iránt is, másfelől az is, hogy a fentebb említett aktív és reflektív használat is eredményesen megvalósul az esetükben.

4. A kommunikáció oktatási szintjei a felsőoktatásban: BA-, MA-, osztatlan tanári képzés, nyelvmentor specializáció

A felsőoktatásban tanuló hallgatók kommunikációs kompetenciájának fejlesztésével kapcsolatban Kegyesné Szekeres Erika az Európai Bizottság állásfoglalását alapul véve megállapítja: a tanároknak az átfogó szaktudáson túl a tanulók képességeinek kibontakoztatását segítő tanári magatartásformákkal és pedagógiai készségekkel is rendelkezniük kell (Kegyesné Szekeres 2009). Ezeknek a magatartásformáknak és készségeknek a kialakításához, illetve folyamatos szinten tartásához és fejlesztéséhez nélkülözhetetlen – a megfelelő pedagógiai és pszichológiai tanulmányok mellett – a kommunikációs kompetencia fejlesztése is.

Mint a fenti áttekintésből látható, az egyetemre érkező hallgatók több szinten, több témakör kapcsán találkoztak már a kommunikáció ismeretkörével korábbi tanulmányaik során. Az egyetemi magyar szakos képzésben megjelenő oktatási szinteket, valamint az egyes

képzéstípusokban felkínált kurzusokat és azok témáit a mintatantervek és a tárgyleírások tükrében érdemes vizsgálni. A jelen tanulmány a kommunikáció oktatásának ilyen jellegű vonatkozásait a BA-, MA- és osztatlan tanári szakos képzési szinten a KRE BTK Magyar Nyelvtudományi Tanszék által gondozott szakok esetében tekinti át. Az áttekintés alapját a 2022 szeptemberétől érvényes mintatantervek adják.

A magyar szakos BA-képzésben tanuló hallgatók tanulmányaik első évének 1. félévében vesznek részt a *Kommunikációs alapismeretek* című évfolyam-előadáson. Az előadás 12×45 perc egy félév során, tehát heti 1 tanóra előadást jelent, a vizsgaidőszakban pedig szóbeli kollokviummal zárul.

A BA-képzésen a 3. félévből felvehető nyelvmentor specializáció keretében jelenik meg az *Interkulturális kommunikáció* című szeminárium. Itt az interkulturalitás kérdésein kívül – főként általános, ismétlő jelleggel – sor kerül a kommunikáció általános elméletének, alaptételeinek, illetve a kommunikációs kompetenciának az általános áttekintésére is, különös tekintettel arra, hogy ezek a területek milyen szerephez juthatnak az interkulturális kommunikáció viszonylatában. A kurzus 12×90 perc szemináriumból áll egy szemeszterben, a hallgatók a specializáció 2. félévében (tanulmányaik 4. félévében) vehetik fel, a szorgalmi időszak végén pedig évközi jeggyel zárul.

A rövid ciklusú, levelező munkarendű tanári mesterképzés (2, illetve 4 féléves képzés) során a retorikai ismereteket is magában foglaló Kommunikáció és retorika kurzust tartalmazza a vonatkozó mintatanterv a hallgatók tanulmányainak 2. félévében. Ez a kurzus félévente tíz, 45 perces alkalomból áll, a szorgalmi időszak végén pedig évközi jeggyel zárul. Amint azt a kurzus neve is mutatja, ezeken az órákon a hallgatók a kommunikációs ismereteken túl a retorika alapjaival, feladataival, kompetenciáival is foglalkoznak. A két témakör egymásra épülése – történeti meghatározottságból fakadóan – a retorika meghatározásával, feladataival, a beszédlétrehozás fázisainak és a beszéd részeinek ismertetésével, valamint a klasszikus szónok jellemzésével kezdődik, majd ezekre az alapokra építve folytatódik a kommunikáció alaptételeinek, kompetenciáinak, funkcióinak bemutatásával.

Az osztatlan tanári képzésen bármely szakpár esetében a hallgatóknak kötelező letenniük az anyanyelvi kritériumvizsgát. Ezt tanulmányaik 1–6. félévében kell teljesíteniük; a vizsga egyik résztárgya (25%-a) a kommunikáció. A kritériumvizsga kiváltható az *Anyanyelvi ismeretek* című szemináriummal, amely nem kötelező, de a hallgató tanulmányainak első hat félévében felvehető. Ez a szeminárium 12×90 perc, és a szorgalmi időszak végén évközi jeggyel zárul, amelyet ha sikeresen megszerez a hallgató, az eredmény elismertethető az anyanyelvi kritériumvizsga érdemjegyeként. Az Anyanyelvi ismeretek kurzus esetében – a kritériumvizsgához hasonlóan – körülbelül 25%-át teszik ki a tananyagnak a kommunikációs elméleti tudnivalók és gyakorlatok. Amennyiben javítani szeretne a szemináriumon kapott osztályzaton a hallgató, mert nem elégedett vele, a szeminárium elvégzésétől függetlenül jelentkezhet vizsgára is a vizsgaidőszakban, és szerezhet az anyanyelvi kritériumvizsgán a szemináriumi jegytől eltérő osztályzatot.

5. Oktatási területek a kommunikációs kompetencia és készségfejlesztés tükrében a felsőoktatásban

A kommunikáció elméletének és gyakorlatának oktatása során a felsőoktatásban is fontos az alkalmazott nyelvészeti kiindulópontból történő megközelítés. Ez teszi ugyanis lehetővé, hogy mind az általános, mind a szakmai kommunikációs kompetenciák tudatos fejlesztésére fókuszáljon az oktatás – mutat rá Kegyesné Szekeres Erika (2009). Az elméleti tudnivalók megismerésén és átgondolásán túl fontos és elvárható a magyar szakon végzett hallgatóktól, hogy az elméleti tudásukra alapozva és az elméleti tudnivalók terén folyamatosan tájékozódva alkotó módon használni is tudják a megtanultakat a gyakorlatban, akár oktatómunkát folytatnak a jövőben, akár más területen helyezkednek majd el.

Az egyetemi oktatás során e területek megalapozása és fejlesztése céljából a felismert összefüggések, elméleti tudnivalók és jártasságok terén történő elmélyülés kell hogy legyen a cél. Mint azt Szőke-Milinte Enikő is hangsúlyozza: „[…] a tevékenykedtetés során nem csupán a készség- és jártasságfejlesztés kerül a középpontba, hanem a tudományos paradigmák, megismerési sémák kipróbálása, új elméleti felismerések megfogalmazása, az új tudás konstruálása« is" (Szőke-Milinte 2013: 30). E gondolatot erősíti meg Horváth Rita is, aki a pedagógusképzés vonatkozásában Szőke-Milinte Enikő 2015-ös tanulmányára alapozva leírja: a legfontosabb, hogy a képzési forma az elméletet és a gyakorlatot ötvözze (Horváth 2018).

Felmerül egy további kérdés is: milyen feladatai, attitűdje kell hogy legyen a kommunikációt tanító szakembernek? Ezt Balázs László a következőképpen foglalja össze: „A kommunikációtanárral szemben több elvárás is megfogalmazható. El kell fogadnia, hogy a kommunikáció oktatása elsősorban nem információátadás, hanem készségfejlesztés. Fő feladata nem a tananyag didaktikus megtanítása, hanem egy világszemlélet kialakítása, formálása, az egyes folyamatok észlelésére és alakítására való érzékenyítés" (Balázs 2012: 217).

6. A *Kommunikációs gyakorlatok* (Sólyom 2014, 2020) című egyetemi jegyzet tudásanyaga és gyakorlattípusai a felsőfokú oktatásban

A fenti célokat, illetve feladatokat figyelembe véve született meg a KRE BTK Magyar Nyelvtudományi Tanszékén a *Kommunikációs gyakorlatok* című egyetemi jegyzet (Sólyom 2014, 2020), amelyet immár második kiadásában vehetnek kézbe a hallgatók és az érdeklődő kollégák, szakemberek. A könyv első kiadása a KRE–Patrocinium Kiadó gondozásában jelent meg 2014-ben, második, hibaanyagában javított kiadása pedig a KRE–L'Harmattan Kiadónál 2020-ban.

A jegyzet alapelveként a következő jelölhető meg: „»Nem lehet nem kommunikálni« – e kommunikációs alaptételként számontartott kijelentés nem jelenti azt, hogy kommunikációs ismereteinket ne lehetne bővíteni, kommunikációs kompetenciánkat ne lehetne fejleszteni; ebben kíván segítséget nyújtani a jelen kötet" (Sólyom 2020, o. n.). A kötetben megjelenő tudásanyag, valamint a kapcsolódó gyakorlatok és a válogatott

szakirodalom a KRE BTK Magyar Nyelvtudományi Tanszéke által kommunikációs témakörökben meghirdetett kurzusok tapasztalatait alapul véve kíván összefoglalást nyújtani, segítséget adni a hallgatóknak. Ajánlható és ilyen módon kötelező irodalom a magyar szakos BA-képzésben kommunikációs előadásokra járóknak, az *Anyanyelvi ismeretek* című szemináriumot látogató, illetve az anyanyelvi kritériumvizsgára készülő osztatlan tanári szakos hallgatóknak, ajánlott továbbá a rövid ciklusú tanárképzésben a *Kommunikáció és retorika* című óra résztvevőinek, nyelvmentor specializáción pedig az *Interkulturális kommunikáció* című órákat hallgatóknak.

6.1. A tankönyv felépítése, tudásanyaga, témakörei

A *Kommunikációs gyakorlatok* című egyetemi jegyzet a szorgalmi időszak oktatási heteit követi. Ennek megfelelően tizenkét fejezetből áll – annyiból, ahány esetében új ismeretanyagot átadó órákra kerül sor.

A tizenkét fejezet témaköreiről elmondható, hogy sorrendjüket tekintve a vizsgával, kollokviumi jeggyel záruló BA-s *Kommunikációs alapismeretek* című évfolyam-előadás tematikáját követik. Tartalmuk az ott elhangzó legfontosabb elméleti tudnivalóknak megfelelően alakul, azonban annál többet nyújtanak, két okból. Egyfelől az elméleti összefoglalók kiegészülnek ábrákkal, részletesebb leírásokkal, valamint a minden fejezet végén megtalálható további olvasmányjavaslatokkal. Másfelől mindegyik fejezethez kapcsolódnak gyakorlatok, amelyeket kisebb-nagyobb csoportokban lehet elvégezni például szemináriumi feldolgozás során.

A tizenkét fejezet témakörei az alábbiak szerint alakulnak:

1. A kommunikáció meghatározása, fogalma, alaptételei. Nyelvi kompetencia – kommunikációs kompetencia
2. A kommunikáció típusai és tényezői
3. Kommunikációs modellek típusai
4. A nem verbális kommunikáció
5. Az állati és az emberi kommunikáció
6. A nemek és a kommunikáció
7. Az internetes kommunikáció sajátosságai
8. A hatékony kommunikáció: az asszertivitás, a meghallgatás és az empátiakeltés. Kommunikáció a gyakorlatban: technikai alapok.
9. Kommunikációs konfliktusok: kérés megfogalmazása, kérés elutasítása, kifogások, reklamációk, kritika kezelése
10. A tömegkommunikáció I. A tömegkommunikáció funkciói. A tömegkommunikációs eszközök fejlődéstörténete
11. A tömegkommunikáció II. Meggyőzés és reklámok. Nyelvi manipulációk
12. Kultúraközi kommunikáció

6.2. A fejezetek felépítése

A tankönyv mind a tizenkét fejezete azonos felépítésű: a fejezetek a tanítási célok és a kiemelt készségek, képességek rövid felsorolásával kezdődnek, ezután következik az adott fejezetben szereplő elméleti tudnivalók és kulcsfogalmak összefoglalása. Az elméleti összefoglalások releváns esetben tartalmaznak ábrákat, diagramokat, képeket a minél pontosabb megértés érdekében.

Az összefoglalók után változatos, egyéni feldolgozásra, pár- és csoportmunkára alkalmas gyakorlatok találhatók. Ezeknek a gyakorlatoknak a segítségével készséggé fejleszthetők a fejezet kulcskompetenciái. Ez természetesen azokra a témákra igaz, amelyek a gyakorlatban is megjelenő kommunikációskompetencia-típust tárgyalnak, például a nem verbális kommunikáció jellemzőit vagy az asszertivitást. Más esetekben, ahol például történeti vagy elméleti összefoglalás található a fejezet törzsszövegében – ilyenek például a kommunikáció alaptételeiről vagy a kommunikációs modellekről szóló fejezetek –, a kapcsolódó gyakorlatok az elméleti tudnivalók megértését, illetve elsajátítását célozzák.

Az egyes fejezetek végén az ajánlott olvasmányok részletes listája olvasható, amelyek segítségével tovább bővíthetik ismereteiket az érdeklődők. Ezek az olvasmányjavaslatok lehetőséget adnak a további ismeretbővítésre például kollokviumra készülő hallgatók esetében.

A fentiek alapján elmondható tehát, hogy a kötet anyaga önálló vagy szemináriumi munka keretében, egyéni tanulás során vagy kisebb-nagyobb csoportmunkában is feldolgozható, a kapcsolódó kurzus céljának és típusának megfelelően. Mivel a fentebb ismertetett módon többfajta képzés keretében is sor kerül magyar szakon a kommunikációs ismeretek tárgyalására, a tankönyv mindezeken a képzéseken tanuló hallgatók számára hasznos. A kurzustematikát követő felépítésnek köszönhetően a kötet továbbá az órákat tartó oktatók, óraadók számára is segítséget nyújthat – ők olyan vezérfonalat kaphatnak a kezükbe, amelynek segítségével akár egy-egy csoport számára is könnyebben tervezhetővé, kivitelezhetővé válhat az óratervezés.

6.3. Gyakorlattípusok

Mint H. Tomesz Tímea írja a könyvről írt ismertetésében: „A kommunikációs kompetencia fejlesztésekor fontos, hogy a kompetencia mindhárom összetevőjére – készségekre-képességekre, kommunikációs ismeretekre, illetve a kommunikációs viselkedést támogató, kísérő attitűdökre – kellő figyelmet fordítsunk. Ekkor válik ugyanis a fejlesztés tudatossá, ekkor válhat eredményessé" (H. Tomesz 2021: 69). A könyv fejezeteinek elméleti összefoglalóit követő gyakorlatok ezt a célt szolgálják.

A gyakorlattípusok a résztvevők számától függően három nagy csoportra oszthatók: egyéni gyakorlatok (akár önálló tanulás, felkészülés esetében), pármunka vagy kooperatív, kiscsoportos munka (maximum 4-5 fős csoportoknak javasolt), illetve nagyobb csoport (akár egy szemináriumon részt vevő hallgatók csoportja) számára javasolt feladattípusok. Az alábbiakban ezeknek a típusoknak a bemutatása következik néhány gyakran előforduló gyakorlattípus felsorolásával.

Egyéni, önálló gyakorlásra az alábbi tipikus példák, gyakorlattípusok szolgálnak: gyűjtőmunka, szövegértés alapján kérdések megválaszolása (szakszövegolvasás), táblázat kitöltése (kategorizáció), brainstorming egyedül (felkészülés a következő órai csoportos megbeszélésre), médiahasználati napló írása, hírfigyelés.

Pármunka, kooperatív kiscsoportos munka (vö. Kagan 2004) elvégzésére alkalmasak az alábbi gyakorlattípusok: szituációs gyakorlatok (például hangulatkártyák, szerepcsere), kreatív megoldásokat elváró helyzetgyakorlatok (például kommunikációs zajok létrehozása a kommunikációs modell működése megfigyelésének céljából), ötletbörze, vita, szövegalkotás párban (pl. levélírás más-más kommunikációs helyzetben, de azonos témáról).

Nagyobb (szemináriumi létszámú) csoport számára alkalmas gyakorlatok a könyvben az alábbi típusok: vizualizációhoz kapcsolódó feladatok (rajzolás, ábraismertetés), memorizálás, nonverbális gyakorlatok (például mozgásos feladatok, székfoglaló, activity), üzenet továbbadása, énüzenet-alkotás.

7. Összegzés

A tanulmány a különféle munkarendben és képzési típusban folyó magyar szakos egyetemi képzésben mutatta be a kommunikáció elméletének és gyakorlatának tanítási lehetőségeit. A megállapítások alapjául szolgáló munka a szerző *Kommunikációs gyakorlatok* című egyetemi jegyzete, tankönyve, annak szerkesztési elvei, felépítése, amelynek segítségével bemutathatóvá vált a KRE BTK Magyar Nyelvtudományi Tanszéke által meghirdetett, kommunikációhoz kapcsolódó kurzusok követelménye és tananyaga. Ezeknek a kurzusoknak az esetében tekintette át a tanulmány egyfelől a 2020-ban megjelent NAT kimeneti követelményeinek megfeleltethetőségét az egyetemi magyar szakos kommunikációoktatás terén, másfelől a kommunikációs kötet felhasználási lehetőségeit. Bemutatta, hogy a könyv elméleti tudnivalói milyen tartalommal jelennek meg, valamint csoportosítással és példák megadásával áttekintette, hogy a kötetben szereplő gyakorlatok milyen munkaformák alkalmazására adnak lehetőséget.

A jövőben természetesen célszerű az egyetemi oktatásban a vonatkozó ismereteket folyamatosan frissíteni – ezt a célt szolgálta az elemzett egyetemi jegyzet 2014 utáni második, 2020. évi kiadása is. A továbbiakban friss szakirodalmi ajánlásokkal, újabb gyakorlatokkal, valamint napjaink infokommunikációs kihívásait és lehetőségeit megragadó és bemutató áttekintésekkel, illetve a vonatkozó kompetenciák fejlesztését célzó gyakorlatokkal lesz érdemes bővíteni és frissíteni a bemutatotthoz hasonló egyetemi tananyagokat.

Források

NAT 2020 = 5/2020. (I. 31.) Kormányrendelet a Nemzeti alaptanterv kiadásáról, bevezetéséről és alkalmazásáról szóló 110/2012. (VI. 4.) Kormányrendelet módosításáról. *Magyar Közlöny* 17: 290–447.

Sólyom Réka 2014. *Kommunikációs gyakorlatok. Kari jegyzet a Kommunikációs gyakorlatok című tárgy oktatásához és az Anyanyelvi kritériumvizsgához.* Budapest: KRE BTK, Patrocinium Kiadó.
Sólyom Réka 2020. *Kommunikációs gyakorlatok.* Budapest: Károli Gáspár Református Egyetem – L'Harmattan Kiadó.

Irodalom

Balázs László 2012. A kommunikációs gyakorlatok vezetésének módszertani kérdései. In Tóth Andrea (szerk.): *Nyelv és kommunikáció a 21. század digitalizált világában.* Dunaújváros: Dunaújvárosi Főiskola. 127–132.
Horváth Rita 2018. A kommunikációs kompetencia fejlesztése a pedagógusok felkészítésében. In H. Varga Gyula (szerk.): *Kommunikációs tudatosság – Médiatudatosság.* Budapest: Hungarovox Kiadó. 124–132.
H. Tomesz Tímea 2021. Sólyom Réka: Kommunikációs gyakorlatok. Tudatos pedagógiai kommunikáció. *Anyanyelv-pedagógia* 14/3: 66–70. https://doi.org/10.21030/anyp.2021.3.6
Kagan, Spencer 2004. *Kooperatív tanulás.* Budapest: Önkonet Szolgáltató és Tanácsadó Kft.
Kegyesné Szekeres Erika 2009. A (felsőoktatási) pedagógiai kommunikáció nyelvészeti aspektusai. In Gecső Tamás – Sárdi Csilla (szerk.): *A kommunikáció nyelvészeti aspektusai.* Budapest: Tinta Könyvkiadó. 128–132.
Szőke-Milinte Enikő 2013. Elmélet és gyakorlat a kommunikációs tankönyvekben. In Balázs László – H. Varga Gyula (szerk.): *A hatékony kommunikáció.* Budapest: Hungarovox Kiadó. 24–37.