

Csillag Ferenc

„Hogyan mondjam el?”*

A 2015. évi, az osztályfőnökök részére meghirdetett program a kommunikációs helyzetek iskolai gyakorlatába enged bepillantást. A gyakorló pedagógus naponta megtapasztalja, átéli, hogy a párbeszéd többször akadályokba ütközik, mintha a beszélő és a hallgató, a tanár és a diák, a felnőtt és a gyermek nem azonos eszközöket használna. A félrehallásoknak sok-sok oka lehet, a tudatos nyelvhasználattal a félreértések természetesen elkerülhetők. A pedagógiai kommunikáció elméletéről, létre jöttének körülményeiről az *Új Pedagógiai Szemle*-ben jelent meg tanulmány Zrinszky László (1994) tollából. A tanulmány feltárja, hogy a pedagógus kommunikációs kompetenciájának régtől fogva legmértányoltabb összetevője beszédképessége, „rétori tudása”, és hogy az európai kultúrában (és nyomatékosan a nevelés intézményeiben) e tekintetben sok századon át a klasszikus retorika töltötte be az uralkodó szerepet, vagyis a pedagógiai tevékenység legnagyobb részét (az ókortól kezdve) közlésfolyamatként értelmezték, és elsősorban a „szó-modellnek” elnevezett hármasságban ragadták meg: beszélő (tanító, szónok); szöveg (beszéd, közlemény); hallgató(ság), tanítványok. Ugyanakkor, rámutat arra is, hogy századunk második felétől a pedagógiai kommunikáció bőven merít a kommunikáció pszichológiai, szociológiai és szociálpszichológiai területéről. Így fordult a pedagógia figyelme is a nem verbális viselkedés és a környezeti tényezőkel folytatott rejtett párbeszéd felismerésének és fejlesztő szabályozásának a kérdései felé.

A program címéül a „*Hogyan mondjam el?*” – közismert sláger sorát választottuk. Amikor ezt a kérdést feltesszük, akkor Karinthy Frigyes *Előszó* című verse adja meg a választ:

„*Nem mondhatom el senkinek,
Elmondom hát mindenkinek.*”

Játsszunk, a két idézetet keverjük egy kissé össze: „*Hogyan? – elmondom mindenkinek.*” Igen plasztikus ez az összevonás, a beszélő – jó esetben – nem korlátozható. A közlés, ha a tartalom magvas, azaz értékkel bír, akkor az sokakra,

* A cikk egy előadás leírt változata, amely 2015. július 13-án hangzott el Szovátán, a Teleki Oktatási Központban a Bolyai Nyári Akadémia nyitó programján.

tehát mindenkire tartozik. Pedagógiai gyakorlatunk pedig azt mondja, az egészséges gyermekek közlésvágya hatalmas.

Kodály Zoltán a következő mives gondolatokat veti papírra:

„Semmi sem jellemző annyira egy nyelvre, mint sajátos hangzása. Olyan ez, mint a virág illata, a bor zamata, a zománc, az opál tüze. Megismerni róla a nyelvet már messziről, mikor a szót még nem is értjük.”

Ezt az akusztikus élményt naponta éljük meg, a nyelvek dallamát, ritmusságát hallva képesek vagyunk jelentéstartalom nélkül is megállapítani, hogy környezetünkben milyen nyelven beszélnek.

Alapelv

A tanár számára a hang eszköz, a beszéd pedig munkaeszköz. Állandóan használnia kell, szükséges tehát, hogy tudatosan és célszerűen bánjon vele. Csakis a célszerűen változatos hangzású tanári beszéd tarthatja hosszabb ideig foga a tanulók, a hallgatók figyelmét.

Miért szükséges a kérdéskörrel foglalkozni?

A szavaknak, a gesztusoknak, a tekintetnek súlya van, ettől jól vagy rosszul érezhetjük magunkat.

Érdeemes azzal is tisztában lenni, hogy az emberek a beszélgetés során szerepet játszanak. Melyek ezek? → (A pedagógus szerepe még visszatérünk.)

Amikor a beszéddel foglalkozunk, akkor tisztában kell lennünk a következőkkel: az átlagember ébrenlétének 70%-át kommunikációval tölti. A kommunikációval különböző célokból foglalkozó kutatók nagy része azt állítja, hogy lehetetlen nem kommunikálni. Minden szónak és minden viselkedésnek van üzenetértéke, vagyis minden pillanatban kommunikálunk. Akár aktív, akár passzív a kommunikáció, mindig hírértékkel bír, hatást gyakorol másokra, így befolyásol.

A kommunikáció típusai

A programjaink során elsősorban a személyek közötti interperszonális kommunikációval foglalkozunk. Azzal érdeemes tisztában lennünk, hogy az ifjabb nemzedék a második és harmadik kommunikációs rendszerben otthonosan mozog. Többet tud és aktívabb, mint a szülei korosztálya.



Az ábra a Google rendszeren megtalálható

Jan-Uwe Rogge német író, oktatási tanácsadó egy tanulmányában a következőket fogalmazta meg: „A kommunikáció 55 százaléka testbeszéd, mimika és gesztikuláció, 38 százaléka a hangzás és a beszéd fajtájától függ, és csak 7 százalék tartalmazza a gyerekek számára a szavak értelmét.” – Rogge nem kevesebbet állít, mint azt, hogy a gyermeket – különösen kisgyermek korban – igen sok inger éri, ám hangzótartalommal csak 7% bír. Vajon fel vagyunk-e készülve erre a tényre, tudjuk-e, hogy gyermekeink mit olvasnak le arcunkról, testtartásunkról stb.?

Egy amerikai kutatócsoport 2006-ban a kommunikációs elemekre fordított időt vizsgálta, és az alábbi eredményre jutottak közel tízezres vizsgált alany esetében:

Hallgatás	53%
Írás	14%
Beszéd	16%
Olvasás	17%

Meglepően magas a vizsgált személyek között a hallgatási arány. Amikor a tanítási órákon a tanulók általános motiválatlanságáról beszélünk, akkor érdemes figyelmünket a „hallgatási idő” mennyiségére fordítanunk. Nem vitatjuk,

hogy a hallgatás is aktív cselekvés, ám ennek nyomon követése meglehetősen komoly módszertani kérdéseket vet fel.

Mond, beszél → hallgat, figyel

A kommunikációban vannak fogadók és küldők. A fogadó szerepe, hogy értelmezze az üzenetet és visszaigazolja azt valamilyen módon. Ezért lényeges, hogy a küldő és a fogadó azonos kódot használjon, melybe beletartoznak a közösen értelmezhető *verbális és nonverbális (nem szóbeli) jelek*, jelzések is (gesztusok, szimbólumok, mimika, térhasználat...). Gondoljunk csak arra a tanárra, aki dicsérettel fordul a tanulóhoz, de mindezt nem erősíti meg nonverbális üzenetével, például nem mosolyog. Vajon melyik közlés lesz hiteles a tanuló számára?

Azzal is számolnunk kell, hogy a közvetítő vonalban hiba is lehet. A hibákat két csoportra bonthatjuk:

Objektív okok	Szubjektív okok
– anatómiai eltérés (siket, beszédhiba)	– fáradtság → dekoncentrálttság
– nyelvi akadály	– az érdeklődés hiánya: → motivátlanság, → antipátia
– zajos környezet (útfelbontás)	

Karinthy Frigyes egy remek írásában épp a nyelvi zűrzavart jeleníti meg, érdemes egy részét felidézniük:

„Ezt a dolgot a kávéházban észleltem.

Egy úr ült le mellém, jó modorú, szerény fiatalember. Mindenféle dolgokról beszélgettünk. Néhány percre megakadt a társalgás.

Egyszerre megszólal az én új ismerősöm.

– Bocsánatot kérek – mondja szerényen –, önnek is ide a pincérhez kiszera méra nin, hozzám?

– Pardon – mondom, és közelebb hajolok –, nem értem.

Udvariasan megismétli:

– Azt kérdezem, hogy a pincér önnek is kiszera méra, és mindig.

Elpirulok egy keveset. Ejnye, mi van az én fülemmel, hogy nem hallom, mint mond ez az ember. Pedig nyilván egész értelmesen beszél.

Percnyi szünet után tehát így szólok:

– *Bocsásson meg, kérem, olyan szörnyű zaj van ebben a kávéházban. Igazán resteltem, de most sem értettem, amit mondott.*

Ismerősöm zavarba jönni látszik. Kérdőleg néz rám, mintha gyanakodnék, hogy ugratom. Aztán kicsit szégyenkezve ismétli, hangosabban.

– *Csak azt akartam tudni, hogy a pincér ebben a kávéházban is kiszera méra bavatag, ha lehet. (...)*

Mi okozza a megértési akadályt? Természetesen a „kiszera méra” halandzsa kifejezés szövegbe helyezése. A beszélő mondhatja halkán és emelt hangon is, miután mögötte nincs jelentéstartalom, így a hallgató értetlenül áll, és a válasza is elmarad. (Teljes szöveg: Karinthy Frigyes *Halandzsa*)

Hogyan mondjam el?

Ha ezt a kérdést tesszük fel, akkor az internet rövid keresés után 490 000 találatot ad ki. A „hogyan” mellett azonnal megjelenik a „kinék” kérdés is, hiszen másként szólunk a szeretteinkhez, a partnerünkhöz, a barátunkhoz, illetve egy postai alkalmazotthoz vagy a közlekedés egy szereplőjéhez. A „hogyan” kör variációs lehetősége rendkívül széles. Tekintsük át a pozitív, illetve a negatív tartományt!

Pozitív tartomány

Hogyan mondjam el neked? – szöveg

Hogyan mondjam el a szüleimnek? – öröm

Hogyan mondjam el neki, hogy a közösség elismer? – boldogság

Hogyan mondjam ezt el németül? – probléma

Hogyan mondjam el az e-mail és az SMS közötti különbséget? – probléma

Negatív tartomány

Hogyan mondjam el? – rákos vagyok – egyéni tragédia

Hogyan mondjam el a szüleimnek? – bukás – kudarc

Hogyan mondjam meg neki, hogy vége a kapcsolatunknak? – szakítás

Válunk. – hogyan mondjam el a gyermekemnek? – családi krízis

Hogyan mondjam el, hogy ehetetlen, amit főztél? – kritika

Hogyan mondjam el? – halál a családban – gyász

A kommunikáció természeténél fogva kölcsönös üzenetváltás, melynek segítségével megismerjük, befolyásoljuk a világot, másokat és önmagunkat is. Sok kommunikációban, üzenetben egy felszólító tendencia is érvényesül, vagyis megjelenik a partner befolyásolásának célja. Ez gyakran nem nyílt, hanem burkolt üzenetek által történik (lásd például nonverbális üzenetek). A résztvevők viszonya lehet egyenrangú és egyenlőtlen (komplementer, kiegészítő), mely meghatározza a kommunikáció tartalmát, stílusát, és ennek következtében a befolyásolás mértékét is.

A hatékony kommunikációról

Minden kommunikációnak számolnia kell a következőkkel:

- **Tartalom:** Mit szeretnénk kommunikálni?
- **Csatorna:** Az adott helyzetben mi a kommunikáció legjobb módja (szóbeli, írott, képi, sms, e-mail...)?
- **Fogadó:** Mi lehet a jelentése a fogadó vagy a fogadó csoport számára?
- **Kölcsönösség:** Az üzenetet a válasz lehetőségével adjuk, vagy az pusztán közlés?
- **Hatás:** Visszacsatolással ellenőrizzük, és ez alapján módosítjuk a kommunikációt.

Szerep és kommunikáció

A kommunikáció mindig adott társadalmi viszonyrendszerben zajlik, ahol a két fél egymáshoz való viszonya meghatározott, ebből fakadóan a kommunikáció tartalma, stílusa, hangneme is változó. A szerep szó a hétköznapi nyelvhasználatban valami megjátszott viselkedésre, színészi teljesítményre utal. Gondoljunk a főnök-beosztott helyzetre, vagy a tanár-diák beszélgetésre!

A szociálpszichológiai jelentés ettől nagymértékben különbözik, hiszen ebben a kontextusban akkor beszélünk szerepről, amikor egy meghatározott szakma, helyzet kapcsán úgy viselkedünk, ahogyan az adott foglalkozás, helyzet optimális gyakorlása megkívánja.

A sikeres kommunikációról

A kommunikáció akkor sikeres, ha az üzenet fogadónál előidézett hatása megfelel a kommunikáló szándékának. Ezt a hatást nem minden esetben sikerül elérni a kívánt értelemben, mert a kommunikációt nem lehet egyszerű, lineáris folyamatként értelmezni, tudniillik a kommunikáló felek kódolása számos tényezőtől függ. Hitelesek csak akkor lehetünk, ha őszintén képviseljük az adott szituációt, kommunikációját, illetve a viselkedésünk megnyerő.

Tekintsük át Wacha Imre írását!

„Egy telefonbeszélgetés végén észrevettem, hogy a velem egy szobában ülő kollégám furcsán, értetlenül néz rám. Rájöttem, azért, mert egy számára érthetetlen, humoros-furcsa beszélgetés felét hallotta.

Ennyit:

– Szervusz Árpi! Szeretném kölcsönkérni a tehenet. Le akarom vinni Tatabányára. Egy előadáson akarom bemutatni. (...) Tedd le a portára (...). Este érte megyek, és holnap este, ha visszajöttem, felviszem a szobádba. (...) Kösz. Szervusz.

A szervusz köszönésből, az Árpi megszólításból és a köszből – nyelvi ismeretei alapján (közös nyelvűség) – a kollégám kitalálta, hogy olyan férfival beszélgetek, akit jól ismerek. Különben jó napotnál köszöntem volna, Árpádnak szólítom vagy Kovács úrnak. Kollégámnak a gondot a tehen szó jelentette. A magyar anyanyelvűeknek ez a szó elsősorban azt a hasított patás, szarvat viselő kérődzőt jelenti, melyet főleg a tejtermelés miatt tartanak a gazdaságok. Durvább, pejoratív nyelvhasználatban pedig egy nem éppen sovány, a beszélő számára eléggé ellenszenves nőt. Azonban egyiket sem szokás kölcsönkérni, letenni a portára vagy felvinni valaki szobájába. Kollégám ezért nem értette, miről folyik a telefonbeszélgetés, mely Árpi számára tökéletesen érthető volt. Mert ő egy videotékában dolgozott, és azonnal tudta, hogy azt a videokazettát kérem kölcsön, amelyen a vitakultúrával foglalkozó, A tehen című oktatófilm van. Egy videokazettát pedig le lehet tenni a portára. Mikor mindezt elmondtam kollégámnak, mivel megkapta a hiányzó előismereteket, érthetővé vált számára is a beszélgetés.”

Nos, most érkeztünk ahhoz a ponthoz, amikor a szöveg tartalma kerül a középpontba. A nyelvész Wacha Imre igen pontosan láttatja azt, hogy milyen lényeges a beszélők viszonya, és az esetlegesen kívül maradó mekkora hátránnyal küzd.

És most nézzük, milyen hibák merülhetnek fel egy kommunikációs helyzetben!

Gyakori hibák a beszélő részéről:

- Nem rendez gondolatait, mielőtt beszél.
- Pontatlanul fejezi ki magát.
- Megkísérel egy kijelentésében túl sok információt kifejezni, így az átfogó megértés a partner számára nehezzé válik. A hatékonyság a rövidséggel növekszik.
- Tovább beszél a kelletténél anélkül, hogy felbecsülne partnere befogadóképességét.
- Félreérti az előtte szóló mondanivalójának bizonyos pontjait, és ezért nem arra válaszol: a párbeszéd nem halad előre.

Gyakori hibák a fogadó részéről:

- Nincs osztatlan figyelme.
- A válaszára gondol, és azt próbálja összeállítani ahelyett, hogy figyelmesen hallgatna partnerére.
- Hajlamos arra, hogy részleteket halljon meg, és esetleg ezekbe merüljön el ahelyett, hogy a lényeges közléseket fogná fel.
- Tovább gondolja a beszélő gondolatait, mást kódol, mint amit a partner mondott.

Vajon beszélőként, hallgatóként tudunk-e, akarunk-e hibáinkon változtatni? Kapunk-e a környezettől segítséget a hibajavításra, a korrekcióra?

Kommunikáció az iskolában

Az információadás hatékonyságának alapelvei közé tartozik, hogy az *cél-, helyzet- és feladatspecifikus* legyen.

Kinek is szól az üzenet?

- diák,
- szülő,
- pedagógusok köre,
- ezek változatai.

Általános problémaként kell jeleznünk, hogy az eltérő kultúrák miatt különféle értelmezések lehetségesek. Az idősebb generáció nem feltétlenül érti a diáknyelv kifejezéseit. Kolozsvári Grandpierre Emil egy tanulmányában a következőket fogalmazza meg:

„... – fiatalok, de nem ritkán a felnőttek is örömeiket lelik abban, hogy tárgyakat, cselekedeteket újra keresztnelnek, némely szókat megcsonkítanak, másokat tudatosan rosszul használnak, szócsonkokat összeolvasztanak, egyszerűvel játszanak, mert fel akarnak tűnni, mert megrészegíti őket a szóalkotás gyönyöre s mert az agyonkoptatott, színtelen, üres szövegek zsendülésre készítetik őket.” (Utazás az argó körül)

Segítse a megértést néhány kedves, humoros példa is!

alacsony	földszintes, minihegy, törpeuszkár, Frodó, padlócirikáló
dolgozat	doli, doga, döge, IQteszt, agypárlat, jelentés
elégtelen	fa, karó, cölöp, dákó, fúró, dugó, cövek, kampó, kapufa, öngól, egyesélyes, döntetlen
jó tanuló	atomfej, eminens, észbomba, okostojás, okostóni, könyvmoly, telefejű, tudós
tanár	imperátor, jegyzér, fegyőr, smasszer, szaddam, tancsi

Ez a diáknyelvi tréfa, más néven a szleng, ami mindig volt és mindig is lesz! Ne feledkezzünk meg a színesítő jellegről!

A sikeres kommunikáció titka a személyes varázsban, kisugárzásban rejlik.

E pedagógusra a következő jellemző: együttműködésre, kooperativitásra nevel, ebben a kapcsolati rendszerben a gyermek „újító”, felfedező lehet, ugyanakkor a tévesztés megengedett. Az együttes korrekció nagy pedagógiai jelentőséggel bír. Csak az a pedagógus lehet sikeres, aki bizalmat épít ki maga

íránt, ugyanakkor személyes kisugárzással is bír. Janikovszky Éva igazán gyermekszerűen e problémáról így szól:

„És a tanító néikkel is úgy vagyok, mint az iskolával. Ha megdicsérnek engem, akkor szeretem őket, ha rám szólnak, akkor nem. De azért a Klári nénit talán akkor is szeretem, ha rám szól. A Piri nénit meg akkor se szeretném, ha egyszer megdicsérne. De még nem próbáltuk ki.”

A pedagógiai siker egyik nyitja a **megszólalásban** van. Ezt a szaknyelvben „tónusnak” nevezzük. A **tonalitás** (más néven szóhanglejtés vagy zenei hangsúly) azt a sajátosságot jelenti, hogy egy-egy szótag kiejtésének hangmagassága, illetve annak változása jelentés-megkülönböztető szereppel bír.

A **tónus** nem más, mint érzelmet kifejező hang jellege.

- Beszéd, hang árnyalata, hangzás, hangszín. „Hangjának lágy, behízelgő tónusa volt”.
- Feszülés, feszültség, feszült állapot.
- Hangnem, beszédmód. „Ilyen útszéli tónusban velem nem beszélhetsz!”

Az iskolában uralkodó nyelvi tónus sok elemből tevődik össze, a tanári beszéd egyéni sajátosságai éppúgy megemlíthetők, mint a tanulók életkori beszédjellemzői, a családi hatásoktól is nagymértékben függő nyelvi kultúrája vagy távolabbról: az adott nyelv logikája. Korunkban mind a tanórán, mind pedig azon kívül olyan segítői magatartást is elvárnak a tanároktól, amelyhez a hagyományos nyelvhasználatuk, retorikájuk nem illeszkedik. Leginkább a korábbi tanári generációktól örökölt magatartásmintáknak a konzerválása akadályozza a tanárokat a segítői szerepük kiteljesítésében.

Összegezve

A kommunikáció az emberi, a társas kapcsolatokat megelevenítő, működtető információcsere- és energiacsere-folyamat.

„A kommunikáció nem más, mint információátadás és az információ egyseges, azonos értelmezésére való törekvés” – fogalmaz egy tudományos közlemény.

„A kommunikáció az a tevékenység, amely során két vagy több ember bizonyos szimbólumok segítségével információk, gondolatok közös értelmezésére törekszik” – itt pedig egy, az iskola világához közelebb álló gondolattal találkozhatunk.

A két megállapítás közös vonása: **minden beszélőnek komoly felelőssége van.**

Továbbgondolásra ajánlom a következőket:

- „Az egyszer **kimondott** szót nem lehet zsebbe rejteni.” – közmondás
- „A gyermekek sokkal többet tanulnak a példából, amit látnak, mint a **kimondott** szabályokból.” – Stephen King

Felhasznált irodalom

Antalné Szabó Ágnes: A tanári beszéd empirikus kutatások tükrében. Budapest, 2006, *Magyar Nyelvtudományi Társaság*.

Bábosik István, Golnhofer Erzsébet, Hegedűs Judit, Hunyady Györgyné, M. Nádasi Mária, Ollé János, Szivák Judit: *A gyakorlati pedagógia néhány alapkérdése – Az iskolák belső világa*. Budapest, 2006, Bölcsész Konzorcium HEFOP Iroda, ELTE PPK Neveléstudományi Intézet.

Csillag Ferenc – Takács István: *Utak, tévtak: Példák az iskolai konfliktusok kezelésére*. – Budapest, 2010, Flaccus.

Csillag Ferenc: A pedagógus felelőssége – Gondolatok a tehetségfejlesztés pedagógiai felelősségéről. Budapest, 2011, *Parlando*. 4. sz.

Wacha Imre: *A tiszta beszéd. Beszédtechnika. Alapismeretek és szövegértelmezés magyarázatokkal*. I. – Budapest, 2014, Tinta Kiadó.

Zrinszky László: *Nevelélmélet*. Budapest, 2002, Műszaki Könyvkiadó.