

tása 1703–1849 között. In: *A Sárospataki Református Kollégium. Tanulmányok alapításának 450. évfordulójára*. Budapest. 116–154.

Kosáry Domokos (1996): *Művelődés a XVIII. századi Magyarországon*. Budapest.

Kosáry Domokos (1988): Az oktatásügy a haladó törekvések hullámvölgye idején, 1790–1830. In: Horváth Márton (főszerk.): *A magyar nevelés története I*. Budapest. 226–240.

Lisztes Edit (1986): A magyarországi földtanítás története Mária Terézia uralkodásától az 1848/49. évi szabadságharcig. *Földtani Közlöny*, 116., 2. 179–184.

Losontzi István (1999): *Hármas Kis Tükör*. Budapest. Reprint.

Mészáros István (1968): *A magyar nevelés története, 1790–1849*. Budapest.

Mészáros István (1980): Az 1777-i és 1806-i Ratio Educationis tankönyvei. *Magyar Könyvszemle*, (XCVI.) 4., 350–369.

Mokry Benjámin (1819): *Közönséges Historiái-Biográfiái Kézi-Lexikon avagy Rövid Élet-leírások*. Pest.

Szabóné Fehér Erzsébet (1980): A sárospataki kollégium 19. század eleji kéziratok tantervei. *Levéltári Szemle*, 3., 491–502.

Szilágyi István (1861): A gimnáziumi oktatásügy tör-

ténete a magyarországi helv. hitvallásúaknál, különös tekintettel a h. h. tanároknak Pesten 1860-ban tartott egyetemes értekezletére. In: *Sárospataki Füzetek*. 193–231.

Szinyei Gerzson (1884): *A Sárospataki Főiskola Könyvtár Története*. Sárospatak.

Szinyei József (1893): *Magyar írók élete és munkái*. Budapest.

Tóth Béla (1981): Debrecen könyvtári kultúrája a 18. században. *Magyar Könyvszemle*, (XCVII.) 1–2., 66–80.

Udvarhelyi Károly – Göcsei Imre (1973): *Az alsó- és középfokú földrajztanítás története Magyarországon*. Budapest.

Ugrai János (2001): Felvilágosodás kori változások a Sárospataki Református Kollégiumban. *Egyháztörténeti Szemle*, 1., 94–111.

Vörös Károly (1975): A modern értelmiség kezdetei Magyarországon. *Valóság*, 10. 1–20.

(Írásom a Pro Renovanda Cultura Hungariae „Osztrák-magyar közös múlt” Szakalapítvány támogatásával készült. A Szakalapítvány értékes segítségét ezúton is köszönöm.)

Ugrai János

Szakmai és szociális kompetencia – kulturált beszéd

Az utóbbi években – elsősorban a nyugati típusú társadalmakban – nagy változások mentek végbe az egyes szakmák által megkövetelt kompetenciák tekintetében. A hagyományos nagyipar és a mezőgazdasági nagyüzemek átalakulásával egyre kevesebben vannak akik munkaidejükben szinte kizárólag megmunkálандó munkadarabokkal vagy termények előállításával foglalkoznak. A kisebb termelői egységben dolgozóktól mindinkább a szociális és kommunikációs képességek mozgósítását kívánják meg.

Ezzel összefüggésben felértékelődnek az egyes szakmákhoz kapcsolódó szociális kompetenciák, egyre több értelmiségi és szolgáltató jellegű szakma kommunikációigénye válik nyilvánvalóvá. Érdemes végiggondolni ezt a helyzetet a közoktatás szempontjából. Vannak szakmák, melyek esetében a jó kommunikációs készség – legalább igényként – mindig is hozzátartozott a pályaalakmassághoz. A jogász végzettséghez kötött professziók gyakorlóinak, elsősorban az ügyészeknek

és az ügyvédeknek mindig is ismerniük kellett a verbális bizonyítás, a cáfolás, az elokvens érvelés technikáját. Azt sem vitatja senki, hogy a pedagógusok kultúra-közvetítő szerepüknek csak magas fokú kommunikációs hatékonysággal képesek jól megfelelni. Még érvényesebb ez a pedagógus szocializáló és perszonalizáló szerepeire.

Más szakmák kommunikáció-igényesége nem látszik ennyire nyilvánvalónak. A menedzserek pályaalakmasságát első-

sorban szervezésre, vezetésre és döntésre vonatkozó tudásuk és képességeik alapján szokták megítélni. A kommunikációs készségek ezekhez képest másodrendűnek tűnnek. Az újabb kutatások árnyalják ezt a képet. Időmérleg-vizsgálatok mutatják, hogy a menedzserek munkaidejük 75 százalékát verbális tevékenységre fordítják. (Boden, 1994) A kereskedelemben és az üzleti életben a sikeres kommunikáció a gazdasági siker alapfeltétele lehet. Ennek a konszenzusnak a jegyében bővül a „hogyan legyünk sikeresek” típusú tanácsadó könyvek kínálata is. Ezek a könyvek a sikeres bemutatkozás, tárgyalás, meggyőzés technikájának ismertetését ígérik. A sikeres kommunikáció persze sokkal többet jelent, mint azt, hogy értjük – vagy érteni véljük – egymás szavát. Ha a miénktől eltérő kommunikációs kultúrából származó emberekkel kell beszélnünk, tárgyalnunk, csődöt mondhatnak saját körünkben sikeresnek számító kommunikációs technikáink is. Ennek a felismerésnek a jegyében költenek nagy cégek jelentős összegeket üzletkötőik transzkulturális tréningjeire. (Janich – Neundorff, 2002)

A Magyarországon működő cégek zöme egyelőre nem tulajdonít különösebb fontosságot munkatársai kommunikációs képességeinek. A HVG – találmokra kiválasztott – 2002. november 30-i számában a külföldi és vegyesvállalatok által feladott álláshirdetések közül csak 12 kívánt meg jövendő – például menedzserigazgató, üzletkötő, orvoslátogató munkakörben fog-

lalkoztatandó – munkavállalójától jó vagy kiváló kommunikációs képességet (excellent verbal and written communication skills), 49 hirdetésben erről szó sem esett. A magyar cégek által feladott hirdetésekben ez az arány 6:18.

Az orvosi szakma nem tartozik a hagyományosan kommunikációigényesnek számítók közé. Elsősorban diagnosztizáló és terápiás tevékenységeket foglal magába. Az orvos diagnosztikai tevékenységét a

Némi cinizmusmal fogalmazva: olcsóbb a prevenció, mint a gyógyítás. Ennek a felismerésnek a jegyében egyre több intézmény vállalkozik arra, hogy tanácsadással segítse elő a speciális szaktudás elterjedését a mindennapi gyakorlatban. A genetikai, AIDS- és drogtanácsadók olyan szakembereket alkalmaznak, akik a speciális szaktudáson kívül jó kommunikátorok, kedves, bizalomgerjesztő, meggyőző személyiségek. Még az is megkockáztatható, hogy a tanácsadó szolgálatokban működő szakembereknek nem kell feltétlenül a legmagasabb szintű orvosi tudás birtokában lenniük – lévén ők a laikusok és a speciális tudással rendelkező szakemberek közti kapcsolat létrehozásáért felelősek –, hiszen diagnózis felállítására és terápiára ügyis továbbküldik a hozzájuk fordulókat.

modern technika egyre hatékonyabban segíti. A kis települések orvosi rendelőit, illetve a mentőautókat jól felszerelt kórházakkal összekötő kapcsolat lehetővé teszi a laboratóriumi leletek villámgyors értékelését, s ezzel a betegek megbízható diagnosztizálását. A terápia elfogadása és elfogadtatása a beteggel azonban változatlanul az orvos és az ő munkáját segítő személyzet személyes hatásától (is) függ. Ennek a ténynek a kommunikációs képességekkel való összefüggését Magyarországon eddig még kevésbé ismerték fel.

Amerikában és Nyugat-Európában az utóbbi években az alkalmazott nyelvészeti kutatók egy részének érdeklődése a munkahelyi kommunikáció felé fordult. Ezen belül számos kutatás foglalkozott az egészségügyi dolgozókkal, s fontos összefüggéseket mutattak ki kommunikációjuk minősége és szakmai megítélésük között. Carter és munkatársainak vizsgálata például azt bizonyítja, hogy ha a páciensek követik az orvos utasításait, ez jó előjel a gyógyulás szempontjából. A

gyógyulás érdekében létrejövő együttműködés az orvos szupportív beszédstratégiájának alapján kialakuló bizalom révén lehetséges. A kutatások szerint az, ahogyan a laikus páciensek orvosukat megítélik, nagy mértékben az orvos kommunikációjától függ. *Beckan* kutatásai azt bizonyítják, hogy a páciensek panaszainak 90 százaléka az orvos beszédstílusára vonatkozott. (Idézi *Tannen*, 1999. 329.) Különbségeket találtak a szakma női és férfi képviselőinek kommunikációs stílusa és ezzel összefüggő társadalmi megítélésük között. *Linn* és munkatársainak vizsgálatai azt mutatják, hogy a páciensek elégedettebbek a női belgyógyászokkal, mint a férfiakkal. *Holder* szerint a páciensek ritkábban tesznek panaszt orvosnőkre, mint férfi orvosokra. Ezt a tényt összefüggésbe hozzák a nők között gyakoribb együttérző, támogató társalgási stílussal. (Idézi *West*, 1998. 350.)

A nyugati világra jellemző, hogy az egészségügyi szakmák körén belül és azokhoz lazábban kapcsolódva egyre több tanácsadó szolgálat jön létre. Ezek a *Giddens*, *Luhmann* és mások által a „kockázat társadalmá”-nak nevezett közösségek – részben civil kezdeményezés, részben állami iniciativa alapján létrejött – segítő és önszolgáltató csoportjai. A kockázat az ember által alakított természeti és társadalmi környezet elkerülhetetlen velejárója. A környezetszennyezés, a társadalmi mobilitás napjainkra olyan veszélyforrásokká váltak, amelyekkel az egyén csak megfelelő ismeretek birtokában veheti fel a küzdelmet. Ezek a veszélyek a társadalomra, azon belül az egészségügyi hálózatra, társadalombiztosításra óriási financiai terhet rónak. Némi cinizmussal fogalmazva: olcsóbb a prevenció, mint a gyógyítás. Ennek a felismerésnek a jegyében egyre több intézmény vállalkozik arra, hogy tanácsadással segítse elő a speciális szaktudás elterjedését a mindennapi gyakorlatban. A genetikai, AIDS- és drogtanácsadók olyan szakembereket alkalmaznak, akik a speciális szaktudáson kívül jó kommunikátorok, kedves, bizalomgerjesztő, meggyőző személyiségek. Még az is megkockáztatható, hogy a tanácsadó szolgálatokban

működő szakembereknek nem kell feltétlenül a legmagasabb szintű orvosi tudás birtokában lenniük – lévén ők a laikusok és a speciális tudással rendelkező szakemberek közti kapcsolatot létrehozásáért felelősek –, hiszen diagnózis felállítására és terápiára úgyszólván továbbküldik a hozzájuk fordulókat. Kapcsolatlétrehozó szerepükből következőleg sokkal fontosabb munkájuk sikeressége szempontjából, hogy megnyerjék a hozzájuk fordulókat bizalmát, erősítsék az orvosi segítségbe vetett hitet, vagyis jól kommunikáljanak. (*Candlin* – *Candlin*, 2002. 128.)

Új, kommunikációigényes szakmák

Az utóbbi időben egyre-másra jönnek létre azok az új professziók – elsősorban a média és az arculatalkotás területén –, melyeknek képviselői munkaidejük jó részében kommunikációs feladatokat oldanak meg. Munkájuk minőségét elsősorban azon mérik le, mennyire jól képesek alkalmazkodni a nyelvi piachoz (linguistic market). Ezeknek a professzióknak a gyakorlóit *Sankoff* a nyelv technikusainak (technicians of language) nevezi. (*Eckert*, 1998. 67.)

Az utóbbi időben a globalizáció következtében egyre több olyan munkahely jött létre, amely a munkavállalótól minimális speciális szaktudást, viszont kiemelkedő kommunikációs képességeket kíván meg. Ezek a szolgáltató szférában létesülő munkahelyeken a munkavállaló csak telefonon érintkezik a szolgáltatást igénybe vevő ügyféllel. Feladata információ kérése (például közvéleménykutatás) vagy annak átadása (ügyfélszolgálat). Ezek a munkahelyek nem kívánnak meg a munkavállalótól speciális szakismereteket, csak annyit, amennyit egy rövid betanítási idő alatt el tud sajátítani. Ahhoz, hogy a munkavállaló jól végezze munkáját, elfogadtassa magát, netán megnyerjen, meggyőzzön másokat, csak hangja áll rendelkezésére. A nyugati típusú társadalmakban egyre nő az efféle munkahelyek száma. A szolgáltató vállalat számára azért előnyösek, mert a szolgáltatás nagyon ha-

tékonnyá és így olcsóvá tehető általuk. Egy munkavállaló sokkal több ügyféllel tud sikeres kommunikációt folytatni telefonon, mint személyesen. Az automatikus hívásirányítás lehetővé teszi, hogy a telefonhívást ahhoz az operátorhoz kapcsolják, aki abban a pillanatban éppen nem beszél. Így lehetővé válik a munkavállaló munkaidejének maximális kihasználása. A munkavállaló számára azért lehetnek vonzóak az ilyen munkahelyek, mert magas munkanélküliségi rátával sújtott területeken is telepíthetők. A telefonos munkakörök betöltői elsősorban nők. Ez a nők egyre erősebb munkapiaci jelenlétével magyarázható. Míg 1960-ban az amerikai nők 30 százaléka volt munkavállaló, 1990-ban majdnem 60 százaléka. 1990-ben a fejlett ipari társadalmakban a munkavállalók majdnem a fele nő volt. Elsősorban a technikai és a szolgáltató szférában dolgoznak, többségük teljes munkaidőben. (Sennett, 1999. 72.)

A munkáltatók a munka racionalizálása érdekében igyekeznek a beszélgetések menetét sztenderdizálni. Ezt a munkavállalók számára előírt forgatókönyvekkel érik el, melyek költségkímélés céljából optimalizálják a beszélgetéseket. Írásának címében Cameron már a nyelv áruvá válásáról beszél a globalizált szolgáltatóiparban. A telefonos beszélgetésekre vonatkozó előírások, „...a munkavállalókkal szemben támasztott új követelmények a gyakorlatban a nyelvi viselkedés ellenőrzésének új (vagy legalábbis újonnan felerősödött) formáit teszik lehetővé, és így a nyelvhasználati önállóság, függetlenség csökkenéséhez vezetnek”. (Cameron, 2001. 213.) Ezek a forgatókönyvek a lexikai elemek előírásán (megszólítás stb.) kívül a beszédhangra vonatkozó utasításokat is tartalmaznak, például előírják, hogy a munkavállaló mosolyogjon, beszédét bizonyos hangmagasság, hangerő és tempó jellemezze. (Cameron, 2001. 224.)

A telefon mellett ülő munkavállalónak nyugalmat, magabiztosságot, okosságot, összefoglalva: kompetenciát kell sugározni a puszta hangja, beszédmódja segítségével.

A kommunikációs képességek összetevői

Az emberi beszédhang

A verbális kommunikáció alapanyaga az emberi beszédhang. A beszédhang előállításában szerepet játszó szervek működésében, ennél fogva a beszéd akusztikumában is nagy egyéni különbségek figyelhetők meg. A különbségek fonetikai mérőeszközökkel jól kimutathatók, de a mindennapi megfigyelés számára is érzékelhetők. Ha megkérdezzük embereket, hogy milyennek tartanak bizonyos beszédhangokat, a megkérdezettek szinesztéziás vagy metaforikus jelzők segítségével érzékeltetik benyomásaikat. Beszélnek például éles, kemény, bársonyos, lágy, meleg, hideg, rideg hangról. Ezek a jelzők azt a mindennapi tapasztalatot erősítik meg, hogy a beszédhang akkor is emocionális reakciót vált ki a hallgatóból, ha az nem látja a beszélőt. A hangjátékszínész karakterformáláshoz éppen a saját beszédhangjában rejlő lehetőségeket aknázza ki, illetve alakítja úgy, hogy a megformálandó szereplőt idézze hallgatói elé. A színész által megjelenített karakterről a hang alapján a hallgatók egymással jól harmonizáló benyomásokat fogalmaznak meg. (Fónagy, 1995)

A beszéd paramétereinek és a beszélő személy bizonyos tulajdonságainak összefüggéseivel eddig viszonylag kisszámú vizsgálat foglalkozott. Még kevesebb azon kutatások száma, amelyek arra vonatkoznak, hogy milyen beszédparaméterek alapján milyen személyiségvonásokat tulajdonítanak a hallgatók a nem látható, csak hallható beszélőnek.

E viszonylag kis számú kutatás egy része azt vizsgálja, hogy a hallgatók hogyan képzelik el a nem látható beszélőt. Annak biológiai jellemzőire, életkorára és testalkatára vonatkozó kérdésekre adott válaszokból az derül ki, hogy a hallgatók a hangból viszonylag megbízhatóan tudnak következtetni a beszélő életkorára. (Gócsál, 1998) Kevésbé megbízhatóak az illető testmagasságára és testtömegére vonatkozó becslések. (Gósy, 2001)

Más kutatások a beszéd bizonyos jellemzői – például gyorsasága – és a beszélő valós személyiségjegyei között próbáltak meg összefüggéseket megállapítani. A beszédtempónak és a személyiségjegyeknek az összefüggését bizonyította *Feldstein* és *Sloan* vizsgálata. Azok a kísérleti személyek, akik az Eysenck Personality Inventory alapján extrovertáltaknak minősültek, gyorsabban beszéltek, mint akik introvertáltaknak. (Idézi *Langenmayr*, 1997. 269.)

Más kutatások nem a beszélő valódi tulajdonságai és beszéde közti összefüggést vizsgálták, hanem azt, hogy a hallgatók milyen jegyeket tulajdonítanak a beszélőnek, függetlenül attól, hogy ez mennyire fedí a valóságot.

Magyar beszélők körében folytatott vizsgálatában Gósy összefüggést mutatott ki a beszédhang alaphangmagassága és a feltételezett életkor, illetve testalkat között. „Anyagunk alapján kimondható, hogy a nőknél a magasabb alaphangmagasság a fiatalabb életkorral, illetőleg a sovány vagy normál testalkattal mutat szoros összefüggést.” (Gósy, 2001. 484.) A férfiaknál a mélyebb alaphangmagasság alapján fiatalabb életkorra következtetnek a megkérdezettek. (Gósy, 2001. 485.)

Más vizsgálatok a beszédtempó és a beszélő személynek tulajdonított jegyek összefüggéseire vonatkoznak. Egy 1976-os, angol nyelvű beszélőkkel folytatott vizsgálat eredményei szerint a kísérleti személyek a gyorsabb beszédtempót és a tiszta hangképzést a fiatalabb életkorra jellemzőbbnek gondolták. (*Hartman* – *Danhauertől* idézi Gósy, 2001. 485.) Ismeretes *Buller* és *Aune* 1992-es vizsgálata, amelynek során a kísérleti személyeknek arra kellett választ adniuk, rokonszenves-e számukra a csak hangja alapján megismert beszélő. Ebben a vizsgálatban 263 kísérleti személlyel hallgattattak meg kilenc (mesterségesen) különböző sebességűvé alakított beszédmintát. Megvizsgálták maguknak a választ adó személyeknek a beszédtempóját is. Az eredmény: a kísérletben megkérdezett személyek a saját beszédtempójukhoz hasonló tempóban beszélőket találták rokonszen-

vesnek. Más kérdésre válaszolva ugyanazek a kísérleti személyek a gyorsabban beszélőket hitelesebbnek, kompetensebbnek vélték, mint a lassabban beszélőket. (Idézi *Langenmayr*, 1997. 270.)

Gocsál Akossal közösen végzett 2002-es kísérletünk arról győzött meg bennünket, hogy a fiatal egyetemista lányokkal készített hangfelvételeket meghallgató egyetemista fiúk meglehetősen plasztikus képet alkotnak a beszélő személyről. A sztenderd szöveget elmondó hang alapján különféle személyiségjegyeket tulajdonítanak a beszélő személynek. Ezek részben a szakmai kompetenciához tartozó tulajdonságok, mint okosság, nyugalom, megbízhatóság, részben az adott személy feltételezett külsejét írják le: csinos, szexis. A beszélők alaphangmagassága markánsan befolyásolta a róluk alkotott képet: a mélyebb alaphangon megszólalókat okosabbnak, megbízhatóbbnak, kompetensebbnek vélték, mint a magasabb alaphangon beszélőket. A lassabb beszédtempót – a külföldi vizsgálatok tapasztalataival ellentétben – szintén a beszélő kompetenciájának jeleként értékelték a megkérdezettek. (*Gocsál* – *Huszár*, 2003)

Mind a szakirodalomban feltárt összefüggések, mind saját kutatásunk azt látszik bizonyítani, hogy a kommunikációs képesség kulcsa a helyes hangképzésben, az alaphang megtalálásában és a megfelelő beszédtempóban van. A szocializáció során éppen ezek a beszédsajátosságok alakulnak ki a leghamarabb, és ezeknek a hibái korrigálhatók később a legnehezebben.

Kommunikációs képességek

A beszédhangra ráépülő legfontosabb kommunikációs képességek:

- a közvetlen kommunikációs kapcsolat kialakítása a beszédpartnerrel (a partnerhez, a helyzethez illő megszólítás, a megfelelő regiszter alkalmazása);
- a partner(ek) tiszteletét, a velük való empátiát tükröző beszédmód.

Míndezek tudatos mintakövetés alapján alakulnak ki.

Az alapvető kommunikációs stratégiák már a gyermekkorban, az első szocializá-

ciós környezetben kiforrólódnak. Az iskolai és szociális környezet (kortárs csoport, munkahely) hatására ezek lényegesen átalakul(hat)nak. A kommunikációs készségek változtatása – mivel tudatosabbak, illetve azzá tehetők – könnyebb, mint az akusztikum alakítása. A pozitív és negatív udvariasság (*Brown – Levinson, 1987*) fogásai elsajátíthatók akár felnőttkorban is. Ez persze relatív „könnyedséget” jelent csak, hiszen a kommunikációs szokások általában az emberi viselkedés tudatosság által kevésbé kontrollált, megcsontosodott részéhez tartoznak. Az emberek egy része meglehetősen érzéketlen a tekintetben, hogyan hatnak kommunikációs szokásai másokra, hogyan „értelmezik” azokat mások, nem ritkán a kommunikáló szándékai ellenére is. Ez a relatív érzéketlenség ad jól fizető munkát azoknak a kommunikációs szakembereknek, akik politikuskok és más közéleti szereplők arcualakításáért felelősek. A hatékony kommunikáció késői tudatos alakítása persze azzal a veszéllyel járhat, hogy az újonnan elsajátított készségek csikorogva illeszkednek a viselkedés egészéhez. Legrosszabb esetben a személy hiteltelenné, őszintétlenné hat.

Hogyan segíti a közoktatás a kommunikációs képességek fejlődését?

A munkaerőpiac tehát egyre fokozódó mértékben képes felvenni jó kommunikációs és – ezzel összefüggésben – jó szociális képességű munkavállalókat. Ezek a képességek pedig gyermek- és fiatal korban fejleszthetők a legkönnyebben. A közoktatás szerepe kulcsfontosságú a fejlesztésben. Kérdés, mennyire felkészült ennek a feladatnak a megoldására. Tekintsük át a jelenlegi helyzetet.

A beszédhang alakítása

Az iskolába lépéskor kommunikációs készségek fejleszthetősége tekintetében is nyilvánvaló előnnyel indulnak azok, akiknek beszédértése megfelelő, hangképzése pedig a magyar normáknak megfelelően alakult ki. Az utóbbi időben örövendetesen

bővült azon intézményi formák köre, amelyek a – beszédprodukcóra is negatívan ható – halláskárosodás létének és mértékének idejében való felismerését lehetővé teszik. A Gósy Mária által kidolgozott GMP-diagnosztika emellett a beszédészlelés speciális zavarainak feltárását is szolgálja. (*Gósy, 1995*) A beszédhibák: dadogás, hadarás, lepegés stb. felismerése szerencsés esetben már az óvodában megtörténik. A beszédfejlődési hátrány feltárására ma már magyar nyelvű beszélőkre alkalmazott, korszerű tesztbatteria (PPL) áll rendelkezésre. (*Pléh – Palotás – Lőrök, 2002*)

A diagnosztikai és korrekciós lehetőségek relatív bővülése ellenére sem lehetünk elégedettek a jelenlegi helyzettel. A korrekció végrehajtását megnehezíti az a tény, hogy a vidéki régiókban kevés logopédus működik. Főleg a kis településeken élők kevésbé képesek élni e hálózat adta lehetőségekkel.

A közoktatás főbb dokumentumaiból az a feltételezés tűnik ki, hogy az iskolába kerülő kisgyermek beszédprodukcója koruknak megfelelő, nem problematikus. Benyomásom szerint a központi tantervek ebből a valóságosnál rózsásabb helyzetből indulnak ki. A Kerettanterv az alapfokú oktatás első négy évfolyamára azt fogalmazza meg célként, hogy „elindítsa a kisgyermeket a tudatos nyelvhasználat képességének kialakulása felé”. (Alapfokú nevelés oktatás kerettantervei 23.) Az első évfolyam témakörei között sorolja fel a helyes beszédlelés és a beszédhangok tiszta artikulációjának kialakítását. (Uo. 26.) A második évfolyam fő témái között a hangkapcsolatok helyes ejtését, valamint az olvasási készség kialakítása kapcsán a helyes hangsúlyozást és hanglejtést, a szünettartást és a ritmust. (Uo. 28–9.) A harmadik évfolyamon a mondatfajta jelentése és a mondatfonetikai eszközök között fennálló összefüggések tudatos alkalmazása az elsajátítandó cél, illetve a szavak és a nem verbális eszközök szerepének megfelelő használata különféle kommunikációs helyzetben. (Uo. 31.) A negyedik évfolyamon a szövegfonetikai eszközök állnak a figyelem középpontjában. (Uo. 35.) Mind-

ez azt implikálja, hogy a 7–8 éves korosztály az írás-olvasás megtanulásával egyidejűleg könnyedén birtokába jut a helyes hangképzésnek, a 10 éves korosztály pedig már a szövegfonetikai eszközök helyes kezelésének is. A Kerettanterv nem foglal állást a köznyelvi és tájnyelvi norma kérdésében, pontosabban nem vesz tudomást arról a tényről, hogy az iskolába kerülők jó része nem a magyar köznyelvi norma szerint beszél, hanem családi szocializációja következtében más, regionális, illetve szubsztandard normát követ.

Az alternatív programok nem mindegyike látja ennyire problémátlanok a helyzete. A beszédejtés és a rá épülő kommunikációs képességek fejlesztését legvégig-gondoltabb és legkidolgozottabb módon a hazánkban legszélesebb körben ható pedagógiai program, a Nyelvi, irodalmi és kommunikációs (NYIK) kísérlet, majd később az Értékközvetítő és Képességfejlesztő (ÉKP) program állította középpontjába.

A NYIK kezdettől fogva a helyes hangképzést állította a fejlesztés fókuszába. A helyesejtési kísérlet 1971 szeptemberében az egri kiejtési konferencia hatására kezdődött meg a Kaposvári Tanítóképző Intézet gyakorló iskolájában. „A beszédművelés ismeret- és gyakorlatrendszerét az olvasástanulás folyamatába illesztették (...) alapvetően három képességsoport fejlesztését tűzték ki célul: a beszédhallás (a hallási diszkriminációs képesség), a helyesejtés és az önkorrektív képesség fejlesztését.” (Zsolnai, 2002. 39.) A gyakorlat azt bizonyította, „...a helyesejtés terén elérhető, hogy a tanulók már negyedik osztály végére a köznyelvi normához igazodó artikulációval beszéljenek, fejlett beszédhallással rendelkezzenek, s képesek legyenek az önkorrektívra.” (Zsolnai, 2002. 43.)

Zsolnaiékat a program megindításakor kritikával illették azért, mert a köznyelvi

norma követését tűzték ki célul. Később módosították is álláspontjukat és elfogadóbbak lettek a tájnyelvi normák iránt. Az utóbbi idők tapasztalatai azonban Zsolnai korábbi álláspontját látszanak igazolni. Kutatások igazolják, hogy a magyar nyelv egyes változatai iránt megnyilvánuló attitűdök jelentősen különböznek egymástól. Az egyes szociolektusok vagy dialektusok normáit követő beszédmód jelként értelmeződik a beszélő társadalmi hovatartozására vagy származására vonatkozólag, így élesen elkülönülnek egymástól a stigmatizált és a presztízsváltozatok. Az emberek, ha arra kérik őket, ítélik meg magánfelvételek alapján egy ismeretlen személy beszédét, olyan általános ítéleteket mondanak, hogy az illető: „szépen”, „kulturáltan”, „ízesen” vagy „bunkó módjára” beszél. Ez az ösztönös megítélés nem egyedi,

hanem meglehetősen tág körben érvényes. Összefoglalóan azt mondhatjuk, hogy a rádiós és a televíziós adások által is legitimált magyarországi köznyelvi normához közel állók beszédét szebbnek, érthetőbbnek, beszélőiket pedig intelligensebb-

nek, szimpatikusabbnak ítéli a hallgatók többsége. (Fodor – Huszár, 1998)

Cameron megjegyzi, hogy a telefonos munkahelyekre jelentkezők közül azokat preferálják, akiknek kiejtése a köznyelvi normához igazodik és nem mutat feltűnő tájnyelvi sajátosságokat.

Mindebből az következik, hogy – tekintettel a munkavállalók egyre nagyobb mobilitására – a közoktatásnak igenis feladata a köznyelvi ejtési normához közelítő ejtés elsajátíttatása. Így az iskolából kikerülők egy része nem jutna eleve hátrányos helyzetbe a kommunikációigényes szakmák választása tekintetében.

Az akusztikumra épülő kommunikációs készségek fejlesztése tekintetében szintén óriási feladat várna a közoktatásra, különösen a nyelvhasználat szempontjából is

A közoktatás főbb dokumentumaiból az a feltételezés tűnik ki, hogy az iskolába kerülő kisgyermeknek megfelelő, nem problematikus. Benyomásom szerint a központi tantervek ebből a valóságosnál rózsásabb helyzetből indulnak ki.

hátrányos helyzetű családokból származó gyermekek fejlesztésében. Mindenképpen szükségesnek látszik minél korábban érzékennyé tenni a gyermekeket a kommunikációs helyzetek, az alkalmazott stratégiák iránt. Meg kell tanítani őket arra, hogy felismerjék mások stratégiáit és maguk is képesek legyenek hatékony stratégiák alkalmazására. A közoktatásnak rugalmasan, pozitív módon viselkedő embereket kéne kibocsátaniuk, akik képesek kezelni a mindennapi helyzetek kommunikációs buktatóit és magabiztosan lépnek fel a felsőoktatás és a munka világa helyzeteiben.

A Kerettanterv e fejlesztés tekintetében számos fontos célt jelöl meg. Készítőinek figyelmét nem kerülte el a kommunikációs és a szocializációs kompetencia összefüggése sem. A mindennapi közoktatási gyakorlat azonban azt bizonyítja, hogy ezek a célok már a helyi tantervek készítésekor is háttérbe szorulnak, és még kevésbé látszanak érvényesülni a mindennapi iskolai gyakorlatban.

A magyar közoktatás jelenleg nincs felkészülve arra, hogy jó kommunikációs készségekkel és szociális kompetenciával rendelkező embereket bocsásson ki, akik képesek arra, hogy a kommunikációra épülő munkahelyeken akár a következő napon is helyt tudjanak állni. Márpedig várható, hogy a közeljövőben a magyar munkaerőpiacon is fel fognak értékelődni a kommunikációs készségek.

Kérdés persze, hogyan képesek, képesek-e egyáltalán az elsősorban repetitív tudás közvetítésére szocializálódott pedagógusok a kommunikációs fejlesztésre.

Mire képes a pedagógusképzés?

A pedagógusképzésben dolgozó kollégák rendszeresen szóvá teszik szakmai eszmecserék során, hogy a hozzájuk jelentkező hallgatóknak egyre gyatrább a beszédprodukcója, nemritkán súlyos beszédhibával küzdenek. Ezt részben a közoktatás nem megfelelő működésének (lásd fent) tudják be, másrészt viszont a pedagógusképzés tömegképzéssé válása szükségszerű velejárójának tartják. Felvetődik a kérdés,

képes-e a pedagógusképzés ellensúlyozni a hallgatók beszédejtési és kommunikációs deficitjét és olyan magas szintűre fejleszteni képességeiket, hogy maguk is alkalmasak legyenek mások fejlesztésére.

A tanítóképzés és a magyar szakos – helyenként más szakos – tanárképzés curriculaiban is szerepel Beszédművelés című kurzus, hiszen, mint tudjuk: „A nevelőnek egyik fontos munkaeszköze a hangja.” (Hernádi, 1999. 9.) Saját tapasztalataink és a pedagógusképzésben dolgozó kollégákkal folytatott beszélgetéseink alapján úgy látjuk, ezek a kurzusok – bár kétségkívül hasznosak – nem készítik fel a jövőendő pedagógusokat arra a szisztematikus készségfejlesztő munkára, amely szükséges lenne ahhoz, hogy a közoktatásba bekerülő, kommunikációs szempontból (is) hátrányos helyzetű gyermekek esetében a családi szocializáció hiányait ellensúlyozni tudják.

Még rosszabbnak látszik a helyzet, ha azt nézzük, felkészítik-e a pedagógushallgatókat a kontrollált és hatékony beszédstratégiák alkalmazására. Pedig szükségük lenne rá, hogy irányított gyakorlatok és kontrollált introspekció segítségével megtanulják tudatosan szétválasztani az intenciót (a beszélő szándékát) és az interpretációt (a partner értelmezését). Csak így lennének képesek a „kommunikációs balesetek” elemzésére, feldolgozására és elkerülésére.

Nem ad okot sok derűlátásra a pedagógusjelöltek – a kommunikációs képességekkel nagyon szorosan összefüggő – szociális kompetenciáinak vizsgálata sem. *Zsolnai Anikó* és munkatársai vizsgálatuk következtetéseképpen ezt állapítottak meg: „Olyan pedagógusokra volna szükség, akik maguk is fejlett szociális kompetenciával bírnak és megfelelő felkészültséggel ahhoz, hogy ezt a bonyolult fejlesztő tevékenységet hatékonyan tudják végezni... A pályakezdők nagy része nem tud banni saját személyiségével, nincs tisztában saját értékeivel és képességeivel...” (*Zsolnai A. és mtsai*, 2002. 1.) E kutatás számomra legmegdöbbentőbb eredménye az volt, hogy a vizsgált pedagógusjelöltek többsége nem is tekintette a szociális kompetenciát jövőendő foglalkozása lényeges részének. E tekintet-

ben egyébként elég markáns, nemileg determinált különbség mutatkozott a vizsgált csoporton belül. „...a lányok között magasabb volt azok aránya, akik a tanár szociális kompetenciáját hangsúlyozták (22 százalék), szemben a fiúk 5 százalékával”. (Zsolnai, 2002. 9.)

A pedagógusképzés megújításának lényege a képességfejlesztő pedagógusképzés praxisának meghonosítása lenne. Ebben nagyon fontos szerep jutna a kommunikációs és szociális képességek fejlesztésének. Csak jó kommunikációs és szociális képességű pedagógus képes a szerepéből következő szocializációs feladatok ellátására.

Irodalom

- Boden, Deirdre (1994): *The business of talk. Organization in action*. Polity Press/Blackwell. Cambridge, UK.
- Brown, Penelope – Levinson, Stephen C. (1987): *Politeness. Some universals in language usage*. CUP, Cambridge.
- Cameron, Deborah (2001): A munkavállaló stilizálása. Társadalmi nem és a nyelv árúvá válása a globalizált szolgáltatóiparban. *Replika*, 45–46. 213–40.
- Candlin, Christopher N. – Candlin, Sally (2002): Discourse, Expertise, and the Management of Risk in Health Care settings. *Research on Language and Social Interaction*, 35. (2) 115–37.
- Eckert, Penelope (1998): Gender and Sociolinguistic Variation. In: Coates, Jennifer (ed.): *Language and Gender. A Reader*. Blackwell, Oxford. 64–75.
- Fodor Katalin – Huszár Ágnes (1998): Magyar dialektusok presztizslistája. *MNY*, XCIV, 196–210.

- Fónagy Iván (1995): A hangkarakterológia esélyei. *ÁNYT*, XVIII. 23–41.
- Gocsál Ákos (1998): *Életkorbecslés a beszélő hangja alapján*. Beszédkutatás '98. 122–35.
- Gocsál Ákos – Huszár Ágnes (2003): Csábitó hangok. In: *Beszédkutatás 2003*. (Megjelenés alatt)
- Gósy Mária (1995): *GMP-diagnosztika*. Nikol, Budapest.
- Gósy Mária (2001): A testalkat és az életkor becslése a beszéd alapján. *Nyr*, (125.) 478–88.
- Hernádi Sándor (1999): *Beszédművelés*. (Tizenegyekedik, javított és bővített kiadás) Osiris.
- Janich, Nina – Neuendorff, Dagmar (2002, szerk.): *Verhandeln, kooperieren, werben. Beitrage zur interkulturellen Wirtschaftskommunikation*. DUV, Wiesbaden.
- Langenmayr, Arnold (1997): *Sprachpsychologie*. Verlag für Psychologie. Göttingen.
- Pléh Csaba – Palotás Gábor – Lőrík József (2002): *Nyelvfejlődési szűrővizsgálat (PPL)*. Akadémiai.
- Sennett, Richard (1999): *Der flexible Mensch. Die Kultur des neuen Kapitalismus*. Akademie Verlag, Berlin.
- Tannen, Deborah (1999): *Andere Worte, andere Welten*. (eredeti: Gender Discourse 1994. Oxford U. P. New York.)
- West, Candace (1998): 'Not just doctors' orders': Directive-Response Sequences in Patients' Visits to Women and Men Physicians. In: Coates, Jennifer (ed.): *Language and Gender. A Reader*. Blackwell, Oxford UK. 328–53.
- Zsolnai Anikó – Józsa Krisztián – Molnár Edit Katalin – Molnár Éva (2002): *A szociális kompetencia fejlesztésének lehetőségei a tanárképzésben*. (Kézirat)
- Zsolnai Józsefné (2002): *A Nyelvi, irodalmi és kommunikációs nevelési program oktatáspolitikai kontextusa és hatástörténete (1971–2001)*. Pápa.

Huszár Ágnes

Hogyan tartsunk kiselőadást?

Gyakran szembesülünk azzal a feladattal, hogy kisebb vagy nagyobb közönség előtt egy adott témában kiselőadást kell tartanunk. Példáért nem kell nagyon messzire mennünk, saját gyakorlati tanításunk erre a legjobb bizonyíték. Az oktatási folyamatban nemcsak a felsőoktatásban dolgozó tanároknak kell előadást tartaniuk: az alsós, felsős és középiskolai tanárok hosszabb vagy rövidebb magyarzatai is rövid terjedelmű kiselőadásnak tekinthetők. Sőt, ha ezt a gondolat-

menetet tovább visszük, azt a megállapítást is elfogadhatjuk, hogy diákjaink feleletei is valójában jól vagy kevésbé jól felépített kiselőadások, amelyeknek a végén a közönség, azaz a kérdező szerepét a tanár tölti be.

Sikeres kiselőadást tartani és jó feleletet nyújtani nem egyszerű dolog, de a szükséges készségek megtaníthatók és elsajátíthatók. Tanácsaimat, talán meglepő, egy gazdasági szempontból sikeres ügynök előadásából levont tanulságokkal kívánom alátámasztani.