

Nemes Magdolna⁸

A SZOCIÁLPEDAGÓGUS HALLGATÓK KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK FEJLESZTÉSÉHEZ

*ABOUT IMPROVING SOCIAL PEDAGOGY STUDENTS'
COMMUNICATION SKILLS*

Abstract

Communication can be described as a basic skill in the social professions. This paper presents the ways which an educational youth worker needs to communicate both orally and in writing as part of his or her daily work. The paper also discusses certain special features in the language use of such workers e.g. special vocabulary or phrases. Besides, the paper gives several ideas on how to improve a social pedagogy student's communication skills. These exercises aim to improve general communication skills, communication with clients and their family members and, last but not least, with the surroundings of a social institution.

Bevezetés

Az emberi kommunikáció szabályszerűségeinek megteremtésében szerepet játszó tényezők között meghatározó helye van a közlés címzettjének, a kommunikációs partnernek. A kommunikáció folyamata csak a közlést vevő személy vagy személyek révén teljesezhet be. A kommunikátor a partner figyelmének fenntartására törekszik, közléseinek megalkotását befolyásolja az is, milyen képet alkot önmagában a közlésfolyamatban részt vevő felekről. A szociálpedagógus nincs könnyű helyzetben. Nap mint nap nehéz sorsú emberekkel, gyerekekkel, felnőttekkel, időssekkel egyaránt szót kell értenie. Munkájának ugyanakkor elen-

⁸ Dr. Nemes Magdolna adjunktus, Debreceni Egyetem Gyermeknevelési és Felnőttképzési Kar

gedhetetlen része a hivatalos iratok készítése, a kapcsolattartás különböző intézményekkel és a pályázatok írása is.

Napjainkban óriási az igény a kommunikáció hatékonyságát növelő gyakorlati ismeretekre. A továbbiakban a nyelv kommunikációs szerepét gyakorlati szempontból vizsgáljuk, mert a szociálpedagógus alapkészsége a kommunikáció. A jó szociálpedagógus másképpen beszél a kliensekkel, a hozzátartozókkal és a környezettel. Meg kell találnia a közös hangot a kollegáival és az intézményekben dolgozó szakemberekkel, továbbá a döntéshozókkal, a városvezetőkkel. A jól megválasztott kommunikáció nem csupán verbális kifejezésekre, hanem írásos szintre is kiterjed (szakmai jelentések, jegyzőkönyvek, kérvények stb.). A szociálpedagógusi kommunikáció feltérképezése azért tűnik lényeges oktatási feladatnak, mert a hallgatókat fel kell készítenünk a hatékony kommunikációra.

A továbbiakban a szociálpedagógus kommunikációjának elméleti kereteit tekintjük át. Napjainkban igen nagy szükség van a hallgatók kommunikációs kompetenciájának fejlesztésére, ehhez a dolgozat második részében kommunikációs gyakorlatokat mutatunk be.

Egy sajátos szaknyelvről

A szociálpedagógusok nyelve sajátos szaknyelv, a nyelv különleges szelete, nem külön nyelv. „A szaknyelv olyan társadalmi nyelvváltozat, amely intra- és interkulturális nyelvváltozat is egyben” (Kurtán 2010: 13). A szaknyelv ötvözi a nyelv általános sajátosságait a szakmai kultúra sajátos szókincsével, szintaxisával és pragmatikájával. Nyelven kívüli tényező, a situációs kontextus határozza meg a mondanivalóhoz rendelt nyelvi formákat (Kurtán 2010: 11).

A szociálpedagógusok nyelvét az alábbi kontextusokkal írhatjuk le (Kurtán 2010: 15 nyomán):

1. a nyelvhasználat színtere (tárgyalóterem, gyermekotthon, szakmai megbeszélések, nevelési-oktatási intézmények stb.);
2. különféle beszédhelyzetekben megnyilvánuló tevékenységek (pl. elektronikus levelezés, szakirodalom olvasása, kliensekkel való megbeszélések stb.);
3. a jellemző szövegtípusok (úrlapok, telefonüzenetek, feljegyzések, ajánlások, pályázatok stb.).

A kommunikáció során használt nyelvhasználat leírható a kommunikációban részt vevők alapján is: szociálpedagógusok beszélgetnek egymással, a társalgás folyhat szociálpedagógus és érdeklődő laikus között is. A szakmai specializáltság mértéke lényegesen eltér a két esetben, mert másként kommunikál egymással két szakember, mint egy szakember és egy laikus, pl. egy szociálpedagógus és a kliens hozzátartozója. A jelentések nem egyformán mutatkoznak meg a két fél számára, más a felkészültségük szintje is. A szakember (esetünkben a szociálpedagógus) és a laikus (pl. a kliens vagy a kliens hozzátartozója) kommunikációjának sikere azon múlik, mennyire közérthetően tudja a szakember átadni a szükséges információt, mennyire tudja a hallgató számára érthetően közölni a szükséges elemeket.

A szociálpedagógusok mint szakmai beszélőközösség olyan szakmai kultúrát képviselnek, amelyben a szakmai háttérismeretek játszanak jelentős szerepet. Az egyes beszélőközösségek nyelvi és nem nyelvi kategóriák alapján is jellemezhetők:

1. a szakmai beszélőközösségnek széles körben elfogadott közös céljai vannak;
2. a közösség tagjai kiépítették maguk között a kommunikáció mechanizmusait;
3. ezeket a mechanizmusokat elsősorban információszerzésre és a visszajelzés biztosítására használják;
4. a közösség egy vagy több műfajt ismer és használ céljai kommunikálására;
5. a sajátos műfajok mellett sajátos lexikája is van;
6. a diskurzusközösség tagjai a konvencióknak megfelelő tartalom- és szövegkezelési tapasztalatokkal, ismeretekkel rendelkeznek (Kurtán 2010: 16.).

A szociálpedagógus szakmai kommunikációjának vizsgálatakor figyelembe kell venni, hogy a szociálpedagógus társadalmi státuszának, szerepeinek összefüggésében, a kommunikációs helyzet összetevői szerint hogyan viselkedik. A szociálpedagógus szakmai nyelvhasználatában interakciónak minősül egy bírósági tárgyalás vagy egy problémás eset megvitatása. A személyközi kommunikáció két vagy több személy között zajlik, pl. szociálpedagógusok beszélgetnek egymással, szociálpedagógus és kliens beszélget. A szervezetek közötti kommuni-

káció esetünkben azt jelenti, hogy a szociális intézmény kapcsolatban áll más szociális intézményekkel. A szervezeten belüli kommunikáció egy adott szociális intézmény (pl. családok átmeneti otthona, gyermekvédelmi intézmények stb.) belső működését szabályozza. Minden intézmény kidolgozza a saját kommunikációs szabályait és a működésükhöz szükséges csatornákat. A szervezetek kifelé irányuló kommunikációját tanulmányozva megfigyelhetjük, hogy a szociális intézmények kommunikálnak más szervezetekkel, pl. önkormányzattal, államigazgatási szervek képviselőivel. A fő cél az intézményt érintő információk gyűjtése, elemzése és feldolgozása, a változások követése. A szociális intézmény kommunikál az ügyfeleivel, az ún. kliensekkel és hozzátartozóikkal. Ebben az esetben a cél az információnyújtás és a hiteles tájékoztatás. A közlésnek igazodnia kell a hallgató tudásszintjéhez, fizikai és mentális állapotához.

Az interakció másik résztvevője, a befogadó a hallott vagy olvasott szöveget értelmezi a nyelvismerete, háttérismerete és tudása segítségével. Az olvasás vagy a beszédértés sem passzív folyamat, hiszen összeveti a hallottakat vagy olvasottakat eddigi ismereteivel, specifikus információt keres vagy megértésre törekszik. Eközben mozgósítja nyelvi ismereteit, elkülöníti a lényeges és lényegtelen információkat, felismeri a kohézió jeleit.

A szociálpedagógusnak gyakran speciális készségek mozgósítására is szüksége van, ami újabb követelményeket támaszt. Gyakran kell rövid, könnyen érthető mondatokban fogalmaznia, csak a lényeges tudnivalókat közölnie. Bizonyos kitüntetett szerepű információkat sokszor el kell mondania. Sor kerülhet nem verbális közlésformák használatára, pl. képek, adatok, táblázatok szerkesztésére is.

A szociálpedagógus kommunikációját a beszédszándékok alapján az alábbi csoportokba foglalhatjuk (Kurtán 2010: 19 nyomán):

1. Általános kijelentések, tájékoztatások: *Az elmúlt évben ... kliens kereste fel intézményünket, ... esettel foglalkoztunk havonta. A ... gyűjtésre ... értékű felajánlás érkezett.*
2. Kérések, utasítások, javaslatok, amelyekkel a beszélő (szociálpedagógus) valamely cselekvésre próbálja a hallgatót rávenni *Azt tanácsoljuk, hogy, ... Vizsgáljuk meg, hogy*
3. A szociálpedagógus tevékenységére vonatkozó elkötelezettségek, pl. ígéretek, figyelmeztetés: *A helyszíni környezettanulmány alapján megállapítjuk, hogy ...*

4. A szociálpedagógus attitűdjét kifejező megnyilatkozások: *Sajnálattal közöljük, hogy... Biztos vagyok abban, hogy ... (ez a gyermek javát szolgálja).*
5. A helyzetet megváltoztató megnyilatkozások, pl. kinevezés, felmondás: *Önt a mai nappal kinevezem ...*

A beszédszándékok érvényesítésekor az üzenet formája szoros kapcsolatban áll a tartalommal. A szakmai kommunikációban ennek különös jelentősége van, hiszen az ilyen tartalmat hitelesen és pontosan kell a kliensekkel közölni, még hozzá oly módon, hogy az számukra is érthető legyen. A szakmai kommunikáció egészen más jellemzőket mutat két szakmabeli, azaz két szociálpedagógus beszélgetése során.

A szociálpedagógus írásbeli kommunikációjában eltérő műfajokat különböztethetünk meg, ám az egyes műfaji sajátosságokat együttesen határozza meg az intézmény és a szakma. Eltérő formában más tartalom jut kifejezésre egy jegyzőkönyvben, egy hivatalos levélben vagy egy pályázati beszámolóban. A műfajok és a szakmai közeg is folyamatosan változik, szakmai kommunikációban is megjelent a fax, az email, sms és az újabb közléshordozók.

A szociálpedagógusok kommunikációjának kérdéskörét dolgozatom alapvetően a szociális intézmények kommunikációs irányelvei alapján közelíti meg (Bisztricsány–Kálmán 2007).

A kommunikáció oktatásához számos kézikönyvet és gyakorlókönyvet találunk (a teljesség igénye nélkül, pl. Cs. Jónás 1998, Bánréti 1998, Fercsik–Raátz 2006, Hajas 2010, Szőke 2005, N. Horváth 2005). Ezek elsősorban középiskolás diákoknak íródtak, feltételezve, hogy a kommunikációs gyakorlatok a középiskolai követelmény részeként jelennek meg. Hiányoznak ezen a területen a szociálpedagógus-szakma követelményeit figyelembe vevő, módszertani következetességet érvényesítő munkák. Jelen dolgozatomban a szociálpedagógus kommunikációját tekintem át, közben – mintegy keresztirányú szempontként – folyamatosan a szociálpedagógus hallgatókra szabott kommunikációs gyakorlatokat mutatok be. Munkám során arra törekszem, hogy használható ötleteket adjak a szociálpedagógus hallgatók kommunikációs készségének javításához.

A szociálpedagógus-hallgatók számára az alapozó képzés egyik tárgya a *Kommunikáció*. A hallgatók középiskolai éveikben tanultak a kommunikáció alapjairól, így a kurzus folyamán ezekre az ismeretekre lehet építeni. A kurzus során az elméleti ismeretek mellett nagy hang-

súlyt kap a gyakorlat, a kommunikációs technikák gyakorlása. A kommunikációs gyakorlat során alapvető elvárás, hogy az órák egyéni tapasztalásra és élményre épüljenek, továbbá jó hangulatban teljenek, és aktivizálják a résztvevőket.

Kommunikációs gyakorlatok

Általános kommunikációs képességek

A kommunikáció nem csupán abból áll, hogy szóban vagy írásban közlünk gondolatokat. Nem pusztán az a fontos, hogy mit mondunk vagy írunk, hanem az is, hogyan. A kommunikáció módján olykor több is múlik, mint a közlés tartalmán.

A szociálpedagógus számára alapvető fontosságú kommunikációs képesség a kapcsolatteremtés, együttműködés, érvelés, a gyermekekkel való beszélgetés képessége.

1. feladat

A gyakorlat előkészítéseként a hallgatókkal áttekintjük az egyes stílusrétegekre jellemző nyelvi kifejezőeszközöket. Szövegeket rendelünk a fő típusokhoz, majd a szókészletet, a mondatalkotást és a szövegszerkesztést vizsgáljuk meg.

Ezt követően a hallgatók csoportokban dolgoznak. Minden csoport ugyanazt a témát dolgozza fel. Lesz társalgási, tudományos, publicisztikai, hivatalos és szónoki stílusú szöveg *A hajléktalan* címmel.

A gyakorlat folytatásaként megbeszéljük, milyen volt csoportban dolgozni. Tudtak-e együtt működni? Kik voltak a hangadók? Hogyan változtak a kommunikációs tényezők?

2. feladat

Ha a szöveg (beszédmű vagy írásmű) azzal a céllal születik, hogy egy probléma elemzésével, bemutatásával elgondolkodtasson, valamely igazságról igyekezzon meggyőzni a hallgatót (olvasót), akkor az elemző-meggyőző szövegfajta kerül előtérbe.

Játsszanak el egy jelenetet, amelyben apa és fia beszélgetnek egymással! Mindkettő befolyásolni akarja a másikat.

A jelenet címe: *Bálint maga szeretné megválasztani a barátait*

Játsszák el a jelenetet anya és lánya között is.

A jelenet címe: *Borbála maga szeretné megválasztani a barátait*

A metanyelvi eszközök hogyan egészítették ki a verbális közlést? Miért jött létre a kommunikációs helyzet? A jelenetek után vitassák meg, hogyan nyilvánult meg a szereplők véleménye és beszédszándéka a mondataikban, arcjátékukban, hangsúlyozásukban (Bánréti 1998: 22 nyomán).

3. feladat

Meséljen el egy érdekes történetet! Alakítsa úgy, hogy az egyes részek az alábbi szavakkal kezdődjenek:

Gyorsan...

Halkan...

Azonnal ...

Óvatosan ...

Hirtelen ...

Szerencsére ...

Valójában ...

4. feladat

A csoport tagjai egy-egy közmondást húznak. A közmondáshoz kapcsolódó történetet kell elmondaniuk, amelyből a hallgatónak rá kell ismernie a közmondásra. A gyakorlat célja a verbális nyelvi kifejező-készség fejlesztése, a kreativitás támogatása. A végén közösen értékelik a gyakorlatot, és megbeszélik, melyik volt a legjobb előadásmód, illetve a legjobb történet.

5. feladat

A csoport tagjai fotókat kapnak metakommunikációs eszközök elemzésére. A képeken híres emberek vagy hétköznapi személyek láthatók. A gyakorlat célja, hogy a hallgatók értelmezni tudják a nem verbális jeleket.

Kommunikáció a kliensekkel

Ahhoz, hogy egészséges kapcsolat álljon fenn szociálpedagógus és kliense között szükség van különböző alapvető kommunikációs készségekre.

A hallgatás és meghallgatás képességének döntő szerepe van a szakmai sikerben. A hallgatás nehéz; kevesen számítanak elfogadható vagy felkészült hallgatónak. A hallgatás fejlesztése szempontjából aktív és passzív hallgatást különböztethetünk meg (Szabó 1997: 162). Passzív hallgatásra a szakmai életben ritkán kerül sor, ezért figyelmünket az aktív hallgatásra fordítjuk. A jó hallgató (esetünkben a jó

szociálpedagógus) képes arra, hogy szabad, elfogadó légkört teremtsen, amelyben az emberek nyugodtan beszélgetnek, nem éreznek semmilyen elutasítást vagy ellenséges attitűdöt. A jó hallgatás legfontosabb előnye, hogy sokkal több információhoz jut a hallgató. A hallgató tud a sorok között „olvasni”, a gesztusokból, elhallgatásokból, szövegösszefüggésekből is értékes következtetéseket tud levonni. A szociálpedagógus képes kitölteni a beszélő által hagyott üres helyeket, fehér foltokat, meghallja azt is, amit a beszélő (kliens) szándékosan hagyott homályban.

A hallgatásra többnyire interaktív: egy kérdés megvitatása során kölcsönösen meghallgatjuk egymást. A szociálpedagógus számára az egyik legfontosabb az információszerző hallgatás (Szabó 1997: 169). Megbeszéléseken, vitákon vesz részt, ezeken jelentős információt szerez. Interaktív kommunikáció során azonban az efféle hallgatás lényege a partner beszélgetése, hiszen ily módon jut a lehető legtöbb több információhoz. Minél több és jobb minőségű információt szerezhet, akár olyat is, melyeket a partner korábban nem szándékozott elmondani. A szociálpedagógusnak célszerű semleges magatartást tanúsítani, nehogy megijessze a klienst kíváncsiságával.

A kliensekkel való kommunikáció során szükség van az ún. „visszhangzó” vagy empatikus hallgatásra (Szabó 1997: 172). Ez akkor kerülhet előtérbe, ha a kliens szeretné kibeszélni magát, hiszen így könnyebben dolgozza fel konfliktusait. Ezekben az esetekben az empatikus attitűd lehet a kiindulópont, fokozatosan lehet a beszédpartnert a racionális gondolkodás felé terelni.

Az empatikus hallgatásnak egy másik változata a szakmai problémákhoz kötődik (Fercsik–Raátz 2008: 44). Ilyenkor a partner egy, a számára nehezen megoldható szakmai problémát mesél el, és segítséget vár benne. Az efféle konfliktusok megoldását segíti a szupervízió is.

A hallgatás során minden esetben elengedhetetlen a visszajelzés. A jó szociálpedagógus türelmes hallgató. A beszélőnek hagy időt, hogy kifejezze gondolatait. Nem szakítja minduntalan félbe, hanem arcjátékkal, egy-egy közbevetett szócskával igazolja vissza szavait. Szükség esetén kérdésekkel segíti a beszélőt.

1. feladat

A sikeres kommunikációhoz helyesen kell felmérni a megbeszélések időigényét. Mit tesz akkor, ha a kliens már lezárt témákkal hozakodik

elő, és nem tudnak érdemben tárgyalni az aktuális kérdésekről. Hogyan, milyen szavakkal tudja a beszélgetéseket továbblendíteni?

2. feladat

Az időtartam mellett lényeges a megbeszélés időpontjának és helyének megválasztása. Mikor (a tervezett időpont előtt mennyivel) közölné a nappali otthon klienseivel és hozzátartozóival, hogy kirándulásra készülnek?

3. feladat

Az egyéni vagy csoportos kommunikációs formát elsősorban a téma határozza meg. A magán nyugdíjas-otthonban szobacserék lesznek. Hogyan közölné a hírt az intézmény lakóival?

Az egyházi nyugdíjas-otthonban épületfelújítási munkák kezdődnek. A kellemetlenség mindenkit érint majd. Ki és hogyan közölje ezt a lakókkal?

A hajléktalanoknak kevesebb adag ebédet tudnak adni. Hogyan közölné az érintettekkel?

4. feladat

Figyelje meg saját hallgatási szokásait! Legyen türelmes hallgató! Hallgatás közben figyeljen a metakommunikációjára is. A magánéletben mikor él az empátikus hallgatás eszközével?

Kommunikáció a hozzátartozókkal

A hozzátartozókkal történő kommunikáció legfontosabb eleme, hogy az ellátott számára a családdal való kapcsolat létfontosságú.

1. feladat

Intézménye egyik ellátottjának családja érdeklődik családtagja iránt. Játsszák el a beszélgetést, vagy írják le a szöveget!

- a) levélváltás
- b) telefonbeszélgetés
- c) találkozás

2. feladat

A téma: az intézményben lakók és a hozzátartozók számára tervezett közös programot beszélnek meg. Alakítsanak csoportokat. és játsszák el a jelenetet!

Kommunikáció a környezettel

A környezet jelen összefüggésben mindazokat a személyeket és hivatalos szervezeteket jelenti, akik és amelyek az adott intézmény közvetlen közelében találhatóak és/vagy azzal működése során munkakapcsolatban vannak (Bisztricsány–Kálmán 2007: 16).

A környezetet folyamatosan tájékoztatni kell az intézményben lakók munkájáról és életéről. Az intézmények arra törekszenek, hogy beilleszkedjenek a város életébe. Ennek a ténynek a kommunikációs üzenete az, hogy az intézmény valóban része az adott (lakó)közösségnek.

1. feladat

Intézménye idén is megrendezi a hagyományos karácsonyi koncertet. A hangversenyen fellép az intézmény énekkara, valamint vendégek is érkeznek. Fogalmazza meg a fenti hírt egy szórólap, plakát és a helyi napilap számára.

2. feladat

Gyűjtsön össze olyan alkalmakat, amikor hosszabb ideig, több ember előtt beszélt.

3. feladat

Intézményvezetőként dolgozik, és az intézményben az elmúlt év során felújítási munkálatok folytak. A munka nehéz körülmények között folyt.

- a) Számoljon be az elmúlt év nehézségeiről a helyi lap riporterének.
- b) Köszönje meg a kollégák munkáját és kitartását az évzáró ünnepségen.

4. feladat

Előadást kell tartania az intézményében folyó projektről. Érzékeli, hogy a közönség figyelme lankad. Milyen fogásokkal élne, hogy újra magához ragadja a hallgatóság figyelmét?

5. feladat

Felkérték, hogy középiskolásoknak tartson előadást. Hogyan építi fel a közlendőjét? Készítsen vázlatot!

Témák:

- a) *Nincs veszélytelen kábítószer*

b) *Az AIDS-ről fiataloknak*

6. feladat

A drogrehabilitációs intézet lakóival fákat ültettek a városban. A városlakók is bekapcsolódtak az ültetésbe. Számoljon be az eseményről a helyi újságban.

Az írásbeli kommunikáció sikeréhez hozzájárul a helyesírási szabályok ismerte is. Az írásbeli kommunikáció fejlesztéséhez szükséges a helyesírási tudnivalók ismétlése és a helyesírás gyakorlása is.

Összegzés

A kommunikáció a szociálpedagógus munkaeszköze, épp ezért a hallgatóknak hasznosak a kommunikációs készségeket fejlesztő tréningek. Gyakorolniuk kell mind a szóbeli, mind az írásbeli kommunikációs műfajokat. A szociálpedagógus kommunikációjáról kapott kép felhasználható a hallgatók felkészítésében, hiszen a hallgatók körében sok bizonytalanság tapasztalható a megfelelő kommunikációs forma megválasztásában. A jelenségkör teljes feltérképezéséhez azonban további kutatásokra is szükség van: legfontosabb feladatnak az írásbeli és szóbeli anyaggyűjtés tűnik. Ezt követően az egyes színtereken belül tapasztalt különbségek és hasonlóságok alapján még célzottabb felkészítést tudunk nyújtani a jövő szakembereinek.

Irodalom

- BÁNRETI Zoltán (1998): *Kommunikálj! Kommunikációs tréningek középiskolások számára*. Budapest. Korona Nova Kiadó.
- BISZTRICSÁNY Andrea – KÁLMÁN Zsófia (2007): A szociális intézmények kommunikációs irányelvei. Kommunikáció a kliensekkel, hozzátartozókkal, a környezettel. In: Horváth Attila (szerk.): *Szociális és gyermekvédelmi szabályozók*. <http://www.hfk.hu/docs/070327/kom.pdf> letöltés dátuma: 2011. október 25.
- CS. JÓNÁS Erzsébet (1998): *Mindennapi kommunikációnk*. Nyíregyháza. Bessenyei György Könyvkiadó.
- FERCSIK Erzsébet–RAÁTZ Judit (2008): *Kommunikáció és nyelvhasználat*. Budapest. Nemzeti Tankönyvkiadó.

- HAJAS Zsuzsa (2010): *Kommunikációs gyakorlatok középiskolásoknak*. Debrecen. Pedellus Tankönyvkiadó.
- KURTÁN Zsuzsa (2010): Szaknyelv és szakmai kommunikáció. In: Dobos Csilla (szerk.): *Szaknyelvi kommunikáció*. Budapest–Miskolc, Miskolci Egyetem–Tinta Könyvkiadó 11–22.
- N. HORVÁTH Béla (2006): *Gyakorlati kommunikáció*. Budapest. Pont Kiadó.
- SZABÓ Katalin (1997): *Kommunikáció felsőfokon*. Budapest. Akadémiai Kiadó.
- SZABÓ Katalin (2001): *Kommunikáció felsőfokon. 2.*, bővített kiadás. Budapest. Akadémiai Kiadó.
- SZŐKE-MILINTE Enikő (2005): *A kommunikációs kompetencia fejlesztése*. Piliscsaba. PPKE BTK.