

Miskolci Egyetem Bölcsészettudományi Kar Tanárképző Intézet



SZAKDOLGOZAT

Kommunikáció a szakértői munkában

A szakértő kommunikációs képessége

Konzulens:

Sarka Ferenc

Óraadó oktató

Készítette:

Egriné Seres Andrea

Közoktatási vezető és
pedagógus szakvizsga

Miskolc, 2015

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	1
1. A szakértői rendszer története	3
1.1 A kezdetek.....	3
1.2 Felügyelet a 19. században.....	3
1.3 Felügyelet a 20. században.....	4
1.4 A szakértői munka jelene és jogszabályi háttere.....	7
2. A szakértővel szembeni elvárások.....	8
2.1 A szakértő személye.....	8
2.2 A szakértővel szembeni követelmények.....	10
2.3 Szakértői képességek, kompetenciák.....	12
3. A kommunikációról általánosan.....	15
3.1 A kommunikáció fogalma és folyamata.....	15.
3.2 A kommunikáció funkciói.....	16
3.3 Az emberi kommunikáció csoportosítása.....	17
3.3.1 A verbális kommunikáció.....	18
3.3.2 A nem verbális kommunikáció.....	..20
3.4 A kommunikációs stílusok.....	21
3.4.1 Passzív kommunikáció.....	21
3.4.2 Agresszív kommunikáció.....	22
3.4.3 Asszertív kommunikáció.....	22
4. A kommunikáció és a szakértői munka szakaszai.....	..24
4.1 Az előkészítés szakasza.....	24
4.2 A felkészülés szakasza.....	25
4.3 A vizsgálat szakasza.....	26
4.4 A vizsgálati eredmények rögzítése.....	26
4.5 A szakértői vélemény átadása és megbeszélése a megbízóval.....	27
5. Vizsgálatok.....	28
5.1 Vizsgálati módszer és eszköz.....	28
5.2 Vizsgálati eredmények.....	29

5.2.1	A pedagógus számára legfontosabb szakértői képességek.....	29
5.2.2	A szakmai kapcsolat alakulása a pedagógusok körében.....	31
5.2.3	A szakértő és a pedagógus kommunikációja.....	32
5.2.4	A szakértő neme.....	33
	Összegzés.....	36.
	Felhasznált irodalom.....	39
	Mellékletek.....	40

Bevezetés

A dolgozatom témájául választott szakfelügyeleti tevékenység, szakértői munka az utóbbi időben ismét előtérbe került a pedagógusok minősítése kapcsán. Azért ezt a témát választottam, mert a pedagógus közösségen belül ez a legjobban foglalkoztatott és leggyakrabban szereplő beszédtema.

Több mint 20 éve dolgozom ezen a pályán, de személyes tapasztalatom nem volt még a szakértőkkel. Az én generációmnak még az általános és középiskolás évekből maradt élményként, amikor szakfelügyelő érkezett az iskolánkba. A pedagógusok izgatottan és nem kevés félelemmel készültek ezekre az órákra. Az idegesség ránk, gyermekekre is átragadt. Bennem ez a gyermekkori emlék maradt meg a felügyelőkről. 1992-ben kezdtem el dolgozni egy kis óvodában pedagógiai asszisztensként. Erre az időre tehető a szaktanácsadói hálózat felszámolása. Településünkön összevont (1-2 és 3-4) alsó tagozatos iskola és egy vegyes csoportos óvoda működik, itt dolgozom immár 23 éve. Tapasztalatokat és segítséget az idősebb kollégáktól kaptam. Számomra új lesz a szakfelügyeleti rendszer, de kíváncsian várom. Úgy gondolom, hogy a szakértők célja napjainkban nem az, hogy félelmet keltsenek a pedagógus társadalomban, hanem a segítségnyújtás. Tapasztalt, a szakterületét magas szinten ismerő pedagógusoktól mindig tanulhatunk valami újat. Ismerek szakértőket, akik a pedagógus szakma mellett végzik a szakértői munkájukat. Ők is ugyanolyan pedagógusok, mint mi ezért azt kell megértenünk, hogy nem ellenünk, hanem értünk vannak.

A kommunikáció átszövi a mindennapi életünket. Vannak olyan szakmák, amik különösen nagy hangsúlyt fektetnek a megfelelő kommunikációra. A pedagógus szakma is ilyen, hiszen folyamatosan ápoljuk a különböző kapcsolatainkat felnőttekkel és gyermekekkel egyaránt. A szakértők olyan emberek, akik aktívan dolgoztak vagy még most is dolgoznak az oktatásban. Számukra tehát nem ismeretlen a megfelelő kommunikációs stílus használata a különböző típusú emberekkel.

A hipotézisem a következő: **AZ EREDMÉNYES ÉS SIKERES SZAKÉRTŐI MUNKA ALAPJA A JÓ KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉG.**

A pedagógus társadalomban a megfelelő kommunikációs csatornák útján tudatosítani kell, hogy a közoktatási-köznevelési szakértő is pedagógus. Azonban olyan szakértelemmel rendelkezik a saját szakterületén, amellyel segítheti kollégái munkáját. A hangsúly a segítségadás, segítségnyújtáson van. Fontos, hogy milyen a szakértő személyisége, attitűdje, kommunikációs stílusa. Mindezekre szüksége van, hogy a munkavégzés során megfelelő kapcsolatot létesítsen a célszemélyekkel.

Vizsgálataim során arra voltam kíváncsi, mik azok a képességek, amiket a pedagógusok elvárnak egy szakértőtől. Tulajdonképpen egy jó szakértő mindegyikkel rendelkezik csak nem egyforma mértékben. Kiemelten foglalkoztam a kommunikációs képesség fontosságával, hiszen a feltevésemet ezzel igazoltam. Vizsgálataimhoz az információkat saját kutatással szereztem be. A módszerem a megkérdezés volt. Összesen ötven darab kérdőívet küldtem szét, amelyből harmincegy darabot kaptam vissza. Feltevésemet ezekkel igazoltam.

1. A szakértői rendszer történeti áttekintése

1.1 A kezdetek

Ahhoz, hogy a szakértői munka lényegét megértsük, ismernünk kell annak múltját, történetét is.

Az állam az oktatásba a 16. században avatkozott be először. Ekkor azonban a felügyeletről még nem esett szó, iskolák létesítésén, tanítók toborozásán volt a hangsúly. Magyarországon a felügyeleti rendszer a 18. században alakult ki. A felügyelők feladata kettős volt: ellenőriztek és tanácsokkal látták el az iskolákat. A felügyelők és a pedagógusok kommunikációja az ellenőrzésre irányult. Hazánkban az állami felügyeleti jogot az 1715. évi 74. tc. alkotta meg. Ennek értelmében az uralkodó az oktatási intézményeket ellenőriztethette, de nem kötelezhette a tapasztalt hibák kijavítására, mert az a fenntartó joga volt.

Az oktatásban jelentős dátum a Mária Terézia által 1777-ben kiadott Ratio Educationis. A rendeletnek kettős célja volt: létrehozni az egységes állami irányítás és felügyelet alatt álló iskolarendszert és biztosítani, hogy az iskolák jó állampolgárokat neveljenek.

1.2 Felügyelet a 19. században

A Ratio Educationis a 19. század közepéig jól működött, legalábbis a felügyeleti része, mert bár voltak változások az állami felügyeleti jog megmaradt.

A 19. század második felére differenciálódik az iskolafelügyelet. Elkülönül egymástól az alsó- és a középfokú felügyelet (1868-as Eötvös-féle népiskola törvény). A felügyelők új feladatként megkapták a tanítási eredmények vizsgálatát és lehetőségük nyílt a pedagógusok munkájának ellenőrzésére is. Ezzel több esélyük volt a személyes kommunikációra, de a munka nagy része az írásbeli kommunikációra épült. Az Eötvös-féle törvény hozta létre az iskolaszéket. Az elemi iskolákban a tanítási órákat az iskolaszék tagjai látogatták. Hátránya az volt, hogy sem pedagógiai sem szakmai tudással nem

rendelkeztek. A középiskolai felügyelet a tankerületi főigazgató irányításával működött. Ezek az emberek magas szakmai tudással bírtak, egyetemi végzettségük volt, tanári diplomával rendelkeztek. A látogatott órákról jegyzőkönyvet és szakszerű bírálatot írtak. Az érettségi vizsgák elnökei is ők voltak és nem utolsó sorban intézményük vezetésével is foglalkozniuk kellett. Látogatásaik során vizsgálták az épület tárgyi feltételeit, elbeszélgettek a pedagógusokkal, vizsgálták a végzettségüket és hozzáértésüket, foglalkoztak azzal milyen az iskolai légkör, a pedagógusok közötti együttműködés, ellenőrizték az adminisztrációt, az óralátogatások alkalmával lehetőségük nyílt beszélgetni a gyermekekkel is.

Ebben az időben azért volt jó az együttműködés, mert a pedagógusoknak lehetőségük nyílt a szóbeli közvetlen kommunikációra, ami a felügyelők munkáját is megkönnyítette.

A kiegyezést követően az országban minden tekintetben lendületes fejlődés következett be. Így a közoktatás területén is ahol mennyiségi fejlődést figyelhetünk meg. Ezek a változások a felügyeleti rendszerben is jelentkeztek.

Népiskolai felügyelet a századfordulón

SZINT	KÖZPONTI ÁLLAMI FELÜGYELET	HELYI FELÜGYELET
1.	Vallás- és közoktatási miniszter	
2.	Tankerületi tanfelügyelő (Minden megye és a főváros külön tankerület; néhánynak közös a felügyelője.)	Megyei Törvényhatóság (Fővárosi Tanács) Közigazgatási Bizottság Népnevelési Bizottság
3.	Segéd-tanfelügyelők, szakértők	
4.		Iskolaszék, gondnokság (községenként)

1. ábra

1.3 Felügyelet a 20. században

A 20. század elején a felügyeleti rendszerben működési zavarok léptek fel. Ennek megszüntetésére az oktatási miniszter az 1912/13-as tanévtől megalapította az

„iskolalátogató szakfelügyelők intézményét”. Az ő feladatuk az volt, hogy az iskolák belső életét ellenőrizék és a működést fokozzák. Adminisztrációs feladataik nem voltak, így hatékonyabban tudták elvégezni a rájuk bízott feladataikat.

A tantárgyi szakfelügyelet elkülönülése 1910-től először a népiskolákban jelent meg, majd 1920 után a közép fokú- és a középiskolákban is. Az egységes szakfelügyeleti rendszer kialakítása Hóman Bálint nevéhez fűződik. Az általa kezdeményezett 1935. VI. tc. igazi áttörés volt. Ezt a törvényt fő művének tekintette. Kettős célja volt:

- az addig működő bonyolult rendszer egyszerűsítése,
- a szakszerűség feltételeinek biztosítása.

Azt, hogy miért fontos a szakszerűség biztosítása, a miniszter indokolta meg: *„A pedagógia és a gyermekpszichológia mai állása mellett az iskolafelügyelet gyűjtőfogalmában összefoglalt sokszínű tevékenység mindinkább veszít formalisztikusan ellenőrző, igazgatási szempontból számon kérő jellegéből, s ebben szükségszerűen mind nagyobb szerephez jut a tanácsadó, felvilágosító, útbaigazító elem. Ez a természetszerű fejlődési folyamat vonja maga után, hogy az iskola nevelő- és oktatómunkájának felügyeletével teljes otthonossággal mozognak, maguk is aktív pedagógusok, sőt a tanítás módszereinek művészeiként tudásukkal és egyéniségükkel is szuggesztív hatást gyakorolnak a tanterőkre, s ily úton emelik a nevelés és oktatás színvonalát.”*(1.)

Egységes szervezetté alakította az eddig egymástól függetlenül működő népiskolai és középiskolai tankerületeket, a polgári iskolai főigazgatóságokat és a szakiskolai felügyeletet. A szakfelügyelők kiválasztásánál körültekintően járt el. A legfontosabb szempont a kiváló gyakorlat és tapasztalat volt. Fő feladatuk az iskolalátogatás volt. A pedagógusokról személyi lapot vezettek, sőt osztályozták is őket. Ebben az időben kemény szakfelügyeleti rendszer működött, de eredményes volt. A magyarországi szakfelügyeleti rendszerre hosszú évtizedekig a szigorúság és a színvonalasság volt a jellemző.

Hazánkban 1945 után a felügyelet hierarchikusan alakult, szigorú alá- és fölérendeltség uralkodott. A hangsúly a politikán, a politikai célok megvalósulásán volt. Ez egy kemény, félelmetes rendszer volt, amivel nem szimpatizáltak a pedagógusok és nagyon nehezen viselték azt. A kommunikáció egyoldalú volt. A pedagógusok nem mertek kérdezni és segítséget kérni sem. Idővel ez mérséklődött és egy emberibb, barátságosabb rendszer következett, melynek az volt a célja, hogy a felügyelő a „nevelő nevelője” legyen.

Ez már a kölcsönös kommunikációra épült. c. 1945 után a közoktatási felügyelet a következőképpen nézett ki:

ÁLTALÁNOS ISKOLA → vallás- és közoktatásügyi miniszter → tankerületi főigazgató
→ tanfelügyelő (megyéenként) → körzeti tanulmányi felügyelő → szakfelügyelők (körzeti iskolafelügyelők)

KÖZÉPISKOLA → vallás- és közoktatásügyi miniszter → tankerületi főigazgató → általános tanulmányi felügyelő → szakfelügyelők (tanulmányi felügyelők)

A 60-as évek közepétől a szakmai szempontok kerültek előtérbe, korszerűbb felügyeleti módszerek jelentek meg. A szaktanácsadók fő tevékenysége a segítségadás, a fejlesztés és a tanácsadás lett. 1962-ben létrejött az Országos Pedagógiai Intézet, így a szakfelügyelők egy szakmai szervezettől kaphattak támogatást. Az 1960-as években hirdették meg a pedagógusok módszertani szabadságát, ez feladta a leckét a szakfelügyelőknek, hiszen így nehezebben lehetett kritikai tanácsot adni. Azért volt ez jó, mert nem az ellenőrzés volt a fő szempont, így a pedagógusok könnyebben mertek a szakértőtől kérdezni, kommunikálni vele. Az viszont nem mindig jó, ha nem mondhatunk kritikát, mert az sok esetben építő jellegű lehet és a pedagógus érdekeit szolgálhatja.

Az iskolák életében nagy változást hozott az 1971-es tanácstörvény, aminek hatására megnövekedett az intézmények önállósága

Az 1985. évi oktatási törvény fordulatot jelentett a szakfelügyelet számára. Növelték az iskolák önállóságát, így irányítás helyett segítségnyújtás lett a szerepük. Már nem volt kötelező az öt évenkénti vizsgálat. A pedagógusok vagy vezetők kérhették a szakfelügyelő segítségét. Itt lehetőség nyílt volna a kommunikáció létrehozására a két oldal között, de a rossz tapasztalatok miatt erre nem volt igény.

A 11/1986. MM sz. rendelet a szakfelügyelő elnevezést szaktanácsadóra változtatta. A változásokra azonban nem voltak felkészülve, nem volt kidolgozva a szaktanácsadói munka tartalma, módszere, eszközrendszere. A minisztérium végül felszólította a megyei közgyűlések elnökeit, hogy a szaktanácsadói hálózatot számolják fel az 1991/92-es tanév végéig. A közoktatás rendszere hosszú évekig ellenőrzés nélkül maradt.

1993-ban a LXXIX. törvénnyel alkották meg a SZAKÉRTŐ fogalmát és rendelkeztek az országos szakértői névjegyzékről. A szakértői rendszer jelentősége 1996-tól megnőtt,

ugyanis ekkor alkották meg a Nemzeti Alaptantervet (NAT). A törvény előírta, hogy az oktatási intézményeknek pedagógiai programot kell készíteniük, ennek véleményezését pedagógiai szakértő készíti el. A 90-es évek végétől az egyetemeken beindult a megfelelő képzés a szakértők felkészítésére.

1.4 A szakértői munka jelene és jogszabályi háttere

Napjainkban a szakértői munka ismét nagy jelentőséggel bír. A 2011. évi CXCV. törvény előírja a pedagógiai-szakmai ellenőrzés (tanfelügyelet) és a pedagógusok minősítési rendszerének működtetését. A jelen szakértője munkájával a gyermeket, a szülőt, a pedagógust, az intézményt, a fenntartót és az ágazati irányítást segíti. Pedagógus kollégáimat megkérdezve összeírtam, mit várnak a jelen szakértőjétől:

- hozzáértő, szakmai ellenőrzést,
- a szakmaiság legyen a domináns,
- meghatározó, ezért fontos az ellenőrzést végző szakértő személyisége, attitűdje,
- és nem utolsó sorban fontos, hogyan KOMMUNIKÁL pedagógus társaival, hogyan találja meg a közös hangot.

A közoktatásban a közös nyelv kialakítása és használata elengedhetetlen.

A szakértői tevékenységet a következő jogszabályok szabályozzák:

- A szakértői tevékenységről elsődlegesen a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény 101. paragrafusa rendelkezik. Ez fogalmazza meg a keretszabályokat, a közoktatási szakértővé válás feltételeit.
- A végrehajtásról szóló részletszabályok, a névjegyzékbe kerülés eljárási szabályai az Országos szakértői, az Országos vizsgáztatási, az Országos szakmai szakértői és Országos szakmai vizsgálónői névjegyzékekről, valamint a szakértői tevékenységről szóló 31/2004.(XI.13.) OM rendeletben találhatók.
- A szakértői tevékenység szabályait az oktatási miniszter 38/2009.(XII.29.) OKM rendelete
újraszabályozta.

- A 2011. évi CXCV. törvény előírja a pedagógiai – szakmai ellenőrzés (tanfelügyelet) és a pedagógusok minősítő rendszerének működését.

2. A szakértővel szembeni elvárások

2.1 A szakértő személye

A szakértő fogalma: A témához értő, tájékozott, tapasztalt, jól felkészült, szakmai vélemény megfogalmazására képes személy. Egy-egy szakterület elismert képviselője.

*„A **szakértés** az ellenőrzés, értékelés eszköze. A nevelő – oktató intézményekben folyó pedagógiai munkát ellenőrizheti, illetve értékelheti a miniszter és a fenntartó is. A szakértő az ellenőrzés – értékelés valamennyi szintjének szereplője lehet (véleményünk szerint: kitüntetett szereplője).”(2)*

A közoktatási ellenőrzés szintjei

Ki?	A MINISZTER	A FENNTARTÓ	A VEZETŐ	A PEDAGÓGUS
	↓	↓	↓	↓
Kit? (mit?)	- a ped. munka országos, területi (térse, megye, főváros) szintjeit - kivételesen: egyes intézményeket is	- intézményét - az igazgatót (vezetőt)	- intézményt - intézmény egységeket - a dolgozókat (az egyes pedagógusokat is)	- önmagát (természetesen a tanulókat is)

2. ábra

Az 1985-ben végbement változások után az iskolák nagyobb önállóságot kaptak az intézmény működtetésében, oktatási-nevelési programjuk kialakításában. A szakfelügyeleti tevékenységben a szigorú ellenőrzés helyett a szaktanácsadás került előtérbe.

A szaktanácsadást, szakértést ma is kérhetik: az intézmény fenntartója, tulajdonosa, igazgatója, az iskolaszék, a szülők és egyéb civil szervezetek.

Fő feladatai:

- felkérésre pedagógiai programokat tanulmányoz és értékeli,
- a pedagógusok szakmai munkáját véleményezi,
- gyakorlati tanácsokat ad az intézmény dolgozóinak,
- amennyiben szükséges, részt vesz a pedagógiai programok, módszerek kidolgozásában.

A szakértő munkája az alábbi területeken érvényesül:

- intézményértékelés
- szakrendszerű oktatás (alapfokú nevelés-oktatás szakasza, középfokú nevelés-oktatás szakasza)
- nem szakrendszerű oktatás
- alapfokú művészetoktatás
- tehetségfejlesztés
- fejlesztő pedagógia
- felnőttoktatás
- pályaválasztásra való felkészítés
- óvodai nevelés
- tanórán kívüli tevékenységek.

: A szakértő helye a közoktatási rendszerben:

Munkájával segítséget nyújt a fenntartónak, az intézménynek, a pedagógusoknak, a szülőknek és a gyermekeknek. Törvény határozza meg a pedagógus számára a szakértővé válás feltételeit. A szakértő független személy és nincs alárendelve a megbízást adó intézménnyel vagy személlyel. A szakértő egyéb munkaviszonnyal is rendelkezhet, amennyiben az összeférhetetlenség szabályait betartja. A szakértő a fenntartóval és különböző intézményekkel is kapcsolatban áll. Jogukban áll érdekeik képviselésére különböző szakmai csoportokat létrehozni.

A **szakértői munka célja**, hogy a megbízótól és a vizsgálandó intézménytől vagy személytől független szakemberek ellenőrizzék és értékeljék az ott folyó pedagógiai

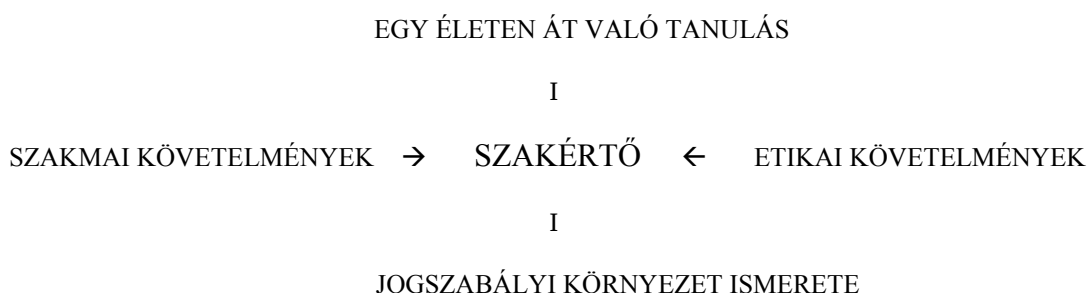
munkát. Továbbá, hogy a szakértő a szakértelmével hozzájáruljon a vizsgált intézmény vagy személy minőségi fejlődéséhez.

A szakértői munka alapelvei:

- függetlenség, objektivitás
- szakmaiság, tárgyközpontúság
- kollegialitás, partneri viszony
- eredményesség, hatékonyság, fejlesztés
- szakmai együttműködés.

Összefoglalva: A szakértőknek fontos szerepük van a közoktatási rendszerben, de munkájukat úgy lehetne igazán befejezettnak tekinteni, ha nemcsak a jóváhagyás során veszik igénybe tudásukat, hanem az intézmény értékelésénél is. A szakértő érdeke is, hogy minél hosszabb távon vegyék igénybe a szolgáltatásaikat. Nyilvánvaló tehát, hogy az oktatás fontos láncszemei, mert a szakértésükkel megteremthető egy világos véleményezési – ellenőrzési - értékelési rendszer.

2.2 A szakértővel szembeni követelmények



Többféle szakmai, jogi, etikai előírásoknak kell megfelelnie annak a pedagógusnak, aki szakértőként is szeretné folytatni pályafutását.

A pályára kerülés jogi feltételei:

- Büntetlen előélet.
- Nem áll a köznevelési szakértői tevékenység folytatását kizáró foglalkozástól eltiltás hatálya alatt.

- Szerepeljen az Országos Szakértői Névjegyzékben.

Szakmai feltételek:

- Felsőfokú végzettség és pedagógus szakképzettség.
- Legalább 10 éves szakmai gyakorlat.
- Pedagógus szakvizsga (2006-tól tették kötelezővé).

Etikai feltételek:

- Nem fogadhatja el a munkát, ha az meghaladja a szakmai tudását.
- Amennyiben úgy érzi, a meghatározott időre nem tudja elvégezni a feladatát vagy nem megfelelő minőségben.
- Nem állhat munkaviszonyban a megbízóval.
- Nem fogadhat el felkérést olyan intézménytől, ahol rokona vagy éppen haragosa dolgozik.
- A megbízás feltételei nem felelnek meg a jogszabályokban leírtaknak.
- Minden olyan munka, amit összeférhetetlennek érez az etikai szabályokkal szemben.

A szakértői névjegyzékbe 2009. októberétől bejelentés vagy engedélyezés útján lehet bekerülni, attól függően, hogy az alábbiak közül mely feltételeknek felel meg.

Bejelentés:

- Büntetlen előéletű és nem áll a köznevelési szakértői tevékenység folytatását kizáró foglalkozástól eltiltás hatálya alatt.
- Felsőfokú végzettséggel és pedagógus szakképzettséggel, valamint pedagógus vagy oktatói munkakörben szerzett tíz év szakmai gyakorlattal és pedagógus szakvizsgával rendelkezik.

Engedélyezés:

- Büntetlen előéletű és nem áll a köznevelési szakértői tevékenység folytatását kizáró foglalkozástól eltiltás hatálya alatt.
- Szakirányú felsőfokú végzettséggel és szakterületen szerzett tíz éves gyakorlattal rendelkezik.
- Szakterületének elismert képviselője.

2.3 Szakértői képességek, kompetenciák

Ahhoz, hogy a szakértő megfelelően elláthassa a munkáját a megfelelő kompetenciákkal kell rendelkeznie. Ezen képességek rangsorolásával a vizsgálataim során is foglalkoztam, pontosabban azzal, hogy mit tartanak a pedagógusok a legfontosabb kompetenciáknak.

A szakértővel szembeni legfontosabb követelmény, hogy **szakmailag magas tudással** rendelkezzen, és **szakmailag hiteles** legyen. A megbízó általában tájékozódik, mielőtt felkéri a szakértőt a munka elvégzésére. Ehhez különböző kommunikációs csatornákat vesz igénybe.

Alapszabály, hogy **etikus** legyen, az etikai kódexben írtakat betartsa. Ez azért is fontos szerintem, mert a vizsgálódás folyamán lehetséges, hogy egymással ellentétes információt kap. Ilyen esetben nagyon körültekintően kell eljárnia.

Kiemelten kezelném a jó **kapcsolatteremtő és kommunikációs** készséget, amely elengedhetetlen a sikeres munkavégzéshez. Hipotézisem is ez és a dolgozatomban később a vizsgálatok folyamán rávilágítok arra, hogy a legtöbb pedagógus így gondolja. A szerződés megkötésénél a megismerkedésnél az első benyomás nagyon fontos. A verbális és nem verbális kommunikációból sok dolgot megtudhatunk a másik emberről. Ez a készség nagy segítséget nyújt a vizsgálatok megkezdésénél, a kérdőívek kitöltésénél és főleg az interjú készítésénél. A jó kommunikátor mind az írásbeli mind a szóbeli kommunikáció folyamán előnyt élvez azon társaival szemben, akik kevésbé rendelkeznek ezzel a képességgel. A szakértő munkája a kommunikációra épül, ezért fontos, hogy megfelelő beszédképességgel rendelkezzen. A beszéd a szakértő fontos eszköze. Oda kell figyelni az artikulációra, a hangszínre. A túl hangos beszéd például zavaró és szorongást keltő lehet. Segíti a mondanivalójának megértését, ha konkrétan fogalmaznak, metaforákat, példákat használnak.

Az **együttműködési készség** azért fontos, mert a munkavégzés szakaszai során több emberrel is kapcsolatba kerül. Minden ember más-más jellem, ahhoz, hogy megértsék egymást elengedhetetlen ez a készség. Mivel ez a munka a nevelés-oktatási intézményekkel való kapcsolattartásra is épül az együttműködés elengedhetetlen.

Váratlan helyzetekben a **rugalmasság** nagy előny. Adódhatnak olyan helyzetek, amelyek azonnali intézkedést, változtatást igényelnek ebben az esetben az a szakértő boldogul, aki nem stresszel, hanem rugalmasan kezeli a dolgokat.

A szakértőt sok esetben valamilyen probléma feltárására kéri fel. A probléma elemzésénél és a megoldás keresésénél szüksége van a **problémaérzékenységre** és nem utolsósorban a **tárgyilagosságra**.

A szakdolgozatom témájához kapcsolódóan ismét előtérbe helyezném a kommunikációhoz szorosan kapcsolódó **jó kifejező és fogalmazó készséget**. A szakértő írásbeli és szóbeli munkájában alapvető követelmény a tömör és logikus fogalmazás. Ügyelni kell arra, hogy a vélemény megírásakor visszafogottan és nem hosszadalmasan magyarázva adjuk le a jelentést.

A vizsgálat során a szakértő ne csak a hibákat, hiányosságokat keresse, hanem ismerje el a vizsgált személy értékeit, eredményeit is. Fektessen hangsúlyt az **igazságkeresésre**.

Minden vizsgált személyre alkalmazza a Tabula rasa elméletét, vagyis mindenki tiszta lappal indul az elején, majd a vizsgálódás folyamán állítson fel véleményt, ne előzetes hallomás alapján. Ezért az **előítélet-mentesség** szintén fontos dolog főképpen a vizsgált személyre, intézményre nézve.

A **döntésképeség** a pedagógiai munkában és a szakértői munkában is jelen kell, hogy legyen. A munkavégzés folyamán több olyan alkalom is adódik, amikor a szakértő döntéshozatalra kényszerül. Például, ha úgy érzi, segítségül kell hívnia másik szakértőt a munka minősége érdekében.

Amikor tájékozódott az elvégzendő feladatról a vizsgálat megtervezésénél az **alaposság, aprólékosság és a következetesség** fontos.

A szakértő munkájában bizonyos szakmai ismeretekre is szüksége van. Elsődlegesen a köznevelési jogszabályok ismeretére. Ez a munkájának alapja. Feladatait különböző kommunikációs és irodatechnikai eszközök segítik ez által informatikai ismeretekre is szüksége van. Munkája során véleményezi, vizsgálja az intézmények dokumentumait, ehhez azok alapos ismerete szükséges. További szakmai ismeretek megléte elengedhetetlen:

- ellenőrzési, mérési és értékelési alapismeretek,
- szaknyelv használatának ismerete,
- vezetési- és szervezetelméleti ismeretek,
- pszichológiai ismeretek,
- minőségfejlesztési ismeretek.

A képességeket és a szakmai ismereteket nehéz rangsorolni, hiszen a teljes munka elvégzéséhez mindegyikre szükség van. Ezek a képességek nem mindenkinen és nem egyformán jelentkeznek. Van, aki az egyikben és van, aki a másikban erősebb.

3. A kommunikációról általánosan

3.1 A kommunikáció fogalma és folyamata

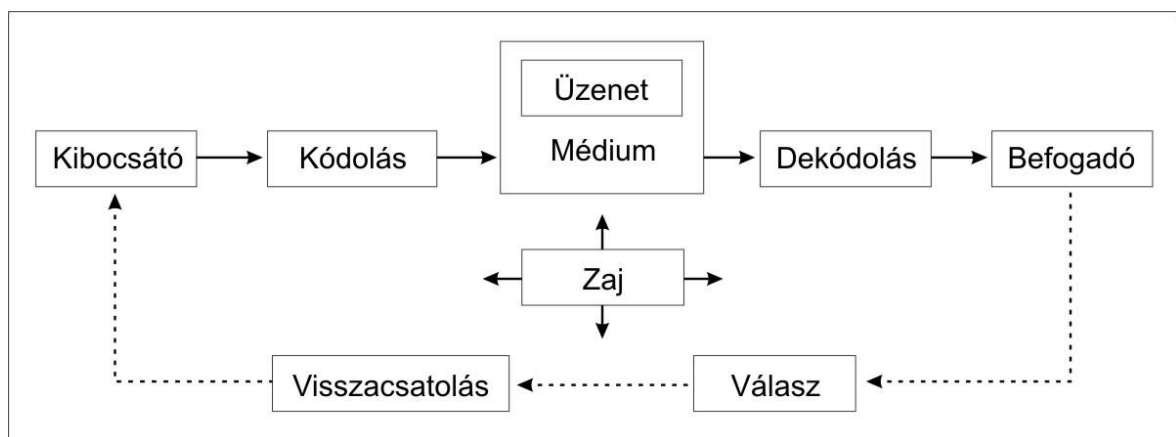
A kommunikáció sok helyen, sokféle jelentésben előforduló szó. A kommunikáció mindenütt jelen van az ember és a társadalom életében. Sok tanulmányban olvashattuk, hogy a nyelv volt az amivel az ember az állatvilágból kiemelkedett, ezáltal vált képessé arra, hogy legyőzze a külvilágot és képes legyen az együttműködésre.

KOMMUNIKÁCIÓ: latin eredetű szó, jelentése: közölni, közzétenni valamit mások számára.

Olyan interakció az emberek között, melynek tartalma az információ cseréje. Az ember legfőbb kommunikációs eszköze a hangképző szerve, amely a beszédet lehetővé teszi. Maga a folyamat mindig legalább két ember között zajlik. Az egyik személy a közlő, másik személy a befogadó. A kommunikációnak többféle definíciója létezik, mert a különböző tudományok más és más szempont szerint fogalmazzák meg.

„A kommunikáció a jelentés evolúcióját írja le... A kommunikáció szó azokat az aktusokat jelöli, melynek keretében kifejlődik az emberi lényekben a jelentés... A kommunikáció nem reakció valamire, sem nem interakció valamivel, hanem tranzakció, amelynek keretében az ember jelentéseket produkál és tulajdonít, céljainak megvalósítása végett.”(3)

Egy másik megfogalmazás szerint: *„a kommunikáció olyan információ átviteli folyamat, amely tudatban ered és tudatban végződik.”(4)*



A kommunikáció folyamatmodellje

3. Barnlund, Dean C. in Kommunikáció Bp. 1977 21. old.

4. Toda, Masanao in Kommunikáció, Bp. 1977 88. old.

Az emberi kommunikáció jellemzője, hogy egymással kapcsolatban álló felek kapcsolatba kerülnek egymással valamilyen jelrendszer segítségével, ezáltal információt adnak át egymásnak. Ahhoz, hogy a kommunikáció meginduljon, a partnerek között kapcsolatnak kell létrejönnie. A beszélgetés létrejöttéhez szükség van az információ küldőjére, a vevőjére, az információra és egy kódrendszerre. A vevő csak úgy értheti meg az információt, ha a kód megfejthető. Minden közlést, információátadást két szempontból közelíthetünk meg: - tartalmi szempont

- szociálpszichológiai szempont.

A tartalmi szempont azt fejezi ki mi a mondanivaló jelentése, értelme. A szociálpszichológiai a kommunikáló felek közötti viszonyt jelenti. A kommunikáció folyamatát bármely tényező alapvetően befolyásolhatja.

3.2 A kommunikáció funkciói

A kommunikációnak a beszédhelyzettől, az üzenettől függően más és más célja lehet, attól függően, hogy mi a küldő szándéka.

Elsődleges funkciók: tájékoztató szerep, kifejező szerep, felhívó szerep.

Másodlagos funkciók: kapcsolatra irányuló szerep, esztétikai szerep, értelmező (metanyelvi) szerep.

Amennyiben a küldő valamit közölni akar, valamiről tájékoztatni akarja a vevőt, akkor a kommunikáció TÁJÉKOZTATÓ szerepe az elsődleges. Ebben az esetben kijelentő mondatokat használ. Amikor a küldő az érzelmeit, a hangulatát akarja kimutatni, legtöbb esetben felkiáltó és óhajtó mondatokban beszél. Ilyen esetekben a KIFEJEZŐ szerep az elsődleges. A FELHÍVÓ szerep akkor kerül előtérbe, ha valakit valamilyen cselekvésre készítetünk. Ilyenkor zömmel felszólító mondatokat használunk. A KAPCSOLATRA IRÁNYULÓ szerep három fázisból áll. A kommunikáció megnyitásakor a

kapcsolatteremtő szerep érvényesül (köszönünk, megszólítjuk az illetőt). A beszélgetés közben folyamatosan ébren tartjuk a partnerünk figyelmét, kérdéseket intézünk hozzá, hogy megbizonyosodjunk róla érti azt amiről beszélünk, ebben az esetben a kapcsolatfenntartó szerep érvényesül. A kommunikáció végén lezárásként elbúcsúzunk a másiktól, ez a kapcsolatlezáró szerep. Egy beszélgetés folyamán mindhárom kapcsolatra irányuló szerep fontos. Amikor a társalgásnak gyönyörködtetés a célja, azt a kommunikáció ESZTÉTIKAI szerepének nevezzük. ÉRTELMEZŐ funkcióról (metanyelvi funkció) akkor beszélünk, amikor valamit nem értünk meg, például egy szó jelentését.

A kommunikáció funkciói általában együtt hatnak. Mindig a kommunikáció céljától, a kommunikációs tényezőktől, a szöveg típusától függ, hogy melyik szerep kerül előtérbe.

A szakértő munkájában úgy gondolom elsődleges szerepe a tájékoztató funkciónak van. Nagyon fontos, hogy a pedagógusok megfelelően legyenek felvilágosítva arról, hogy mi a szakértő feladata, hogyan, milyen módon kívánja azt megoldani. Sok félreértés elkerülhető ezzel. Például a pedagógusok körében elterjedt tévhit, hogy a szakértő azért jön, hogy hibát találjon, bár azt elismerik, hogy jó szakemberekről van szó. Másodlagos funkcióként jelölném meg a kapcsolatra irányuló szerepet. A megfelelő kapcsolatteremtés a szakértő és a pedagógus között a sikeres együttműködés kezdete lehet. Egy empátikusabb, közvetlenebb embernek könnyebben nyílnak meg, könnyebben fogadják el a segítséget. Meg kell említenünk még az értelmező szerepet, hiszen sok olyan kifejezés, szakszó, törvény lehet, amit a szakember segítségével érthetünk meg.

3.3 Az emberi kommunikáció csoportosítása

1. A kommunikációban résztvevő személyek száma szerint:

- Intrapersonális (személyen belüli) kommunikáció: ide tartozik például a tanulás és a gondolkodás, valamint a lelki folyamatok feldolgozása. Nincs információcsere, csak az információ megformálása történik.
- Interperszonális (személyek közötti) kommunikáció: a kommunikáció legelemibb, legfontosabb formája, két ember közötti kapcsolatteremtés és ennek a kapcsolatnak a fenntartása. Jellemzője az az információk és szerepek cseréje.

- Csoportkommunikáció: a családon belüli, munkahelyi vagy más közösségen belüli társalgást jelenti. Jellemzője a kölcsönösség és a közvetlenség. A kapcsolatok lehetnek: nyitott, kör, lánc, csillag és villa alakúak.
- Tömegkommunikáció: az információ tömegekhez jut el valamilyen közlési csatornán, általában visszajelzés nélkül ilyen például a televízió és a rádió. Modern korunkban a társadalmi kommunikáció erre épül.

2. A közlő szándéka szerint:

- szándékos (tudatos)
- nem szándékos (ösztönös)

3. A kommunikáló felek egymáshoz való viszonya szerint:

- közvetlen (szemtől szembe): akkor, ha a küldő és a vevő egyszerre vesz részt a folyamatban, és térben közel vannak egymáshoz,
- közvetett (a küldő és a vevő térben vagy időben távol vannak egymástól): ilyen például a tömegkommunikáció minden formája, illetve, ha egy harmadik résztvevő segítségével jut el az üzenet a küldőtől a vevőig.

4. A visszacsatolás megléte vagy hiánya szerint:

- egyoldalú (aszimmetrikus)
- kölcsönös (szimmetrikus)

5. Az alkalmazott jelrendszer szerint:

- verbális: az emberi nyelv jelrendszerét használja
- nem verbális: nyelven kívüli jelrendszert használ

3.3.1 A verbális kommunikáció

A verbális kommunikáció alapja a nyelv és a beszéd. Ez az a csatorna, amely mindenféle információ továbbítására alkalmas. Összehangolja cselekvésünket és viselkedésünket. A nyelv segítségével ismerjük meg a világot. Az emberi kultúra alapja. A

pedagógus és a szakértő legfontosabb eszköze a nyelv, amelynek minősége nagyban befolyásolja a munka sikerét. A nyelv jellemzője, hogy szubjektív, egyéni és egyszeri.

Egy pedagógus és természetesen a szakértő kommunikációjával kapcsolatban alapvető követelmény, hogy tisztán, világosan, érthetően, a nyelvtani szabályok betartásával beszéljen és írjon. A beszédet nem örököljük, hanem életünk folyamán a környezetünk segítségével elsajátítjuk. Azoknál a foglalkozásoknál, ahol a beszéd munkaeszköz figyelni kell a beszédhez társuló artikulációs és akusztikai tényezőkre. Ezek a következők:

ARTIKULÁCIÓ: A hangnak, amit kiadunk a hangadás minősége is meghatározója. Ahhoz, hogy a beszéd hatékony és jól érthető legyen, fontos feltétele a pontos artikuláció és a helyes hangsúlyozás. A ritmikus, hangsúlyos beszéd könnyebben érthetővé teszi a kommunikációt. Mindig a fontos, lényeges információt kell nyomatékosítani. A mondat értelmétől függ, hogy mely szavakon van a hangsúly. Fontos, hogy a jelzőt hangsúlyozzuk és ne a jelzett szót.

HANGERŐ: A hangerő a feszültség levezetését, valamint a befolyásolás hatékonyságát segíti. Problémát okozhat a nem megfelelően választott hangerő. A túl hangos beszéd ugyanolyan zavaró lehet, mint a motyogás.

HANGLEJTÉS: A hanglejtés az élő beszéd dallama. Szorosan kapcsolódik a hangsúlyozáshoz. A hanglejtés változásait a beszélő egyénisége és a beszédhelyzet határozza meg.

GYORSASÁG, TEMPÓ: Ha a hangok képzésére nem jut elég idő, akkor a beszéd felgyorsul. Sajátosságunk, hogy a magyar nyelv alapvetően lassú. Beszédünk minőségét a tempó sokban befolyásolja, mert ha túl gyors, nehezen érthető és követhető, ha lassú pedig unatkos és aluszka. A beszéd gyorsaságát befolyásolja a beszélő temperamentuma is.

BESZÉDSZÜNET: A beszéd folyamat fontos része a szünet. Segít a mondanivaló tagolódásában, érthetőbbé teszi azt, valamint felhívhatja a figyelmet az új részekre.

HANGSZÍN: Az egyénre leginkább jellemző beszéd-sajátosság. A hangszínünk ránk jellemző. Beszédszerveink határozzák meg, de az érzelmeink is befolyásolhatják.

A nyelvi kommunikáció másik formája az írás. Előnye, hogy gondolatainkat rögzíthetjük, és bármikor visszakereshetjük, javíthatjuk, kiegészíthetjük. Hátránya viszont, hogy a nem verbális jelekre nem támaszkodhatunk

3.3.2 A nem verbális kommunikáció

A nem verbális kommunikációnak más néven metakommunikációnak nagyon fontos szerepe van a sikeres szociális interakció szempontjából. Ez a képesség tanulás útján sajátítható el. Abban különbözik a nyelvi üzenetektől, hogy ezeket a jelzéseket gyorsabban tudjuk felfogni és továbbítani. Érzelmeinket is könnyebben ki tudjuk mutatni ily módon. A nem verbális kommunikációból teljesen hiányzik a tudatos szándék.

A metakommunikációs üzenetek a következők lehetnek:

MIMIKA: az arcizmok és a kezek mozgása, amit a beszélő érzései, hangulatai irányítanak. Érzelmeink visszatükröződnek az arcunkon, így a kommunikációban nagy szerepe van a mimikának. Sajnos sokszor nem figyelünk ezekre a jelekre, mert nem tudatosan jelentkezik.

TEKINTET: szabályozó szerepe van a kommunikáció folyamatában. Visszajelzést ad a befogadóról, arról, hogy megérti, miről beszélünk. A tekintet szerepe kultúránként változó. A kapcsolatfelvételt, kapcsolatteremtés jelenti, ha hosszan tekintünk valakire, de a számunkra ismeretlen emberrel a szemkontaktus nagyon kicsi. A tekintet a mimikával szoros kapcsolatban áll.

ÉRINTÉS: az egyik legfontosabb nem verbális jelzés. Érdekes, hogy a férfiak és a nők nem egyformán reagálnak ugyanarra az érintésre.

TESTTARTÁS: többnyire nem tudatos, de sok mindenre következtethetünk belőle. Például: érdekel-e a téma (teljesen a másik felé fordulunk), boldog vagyok (kihúzzuk magunkat) vagy éppen szomorú (magába roskad).

EMBLÉMÁK: itt elsősorban a ruha, öltözködés, hajviselet, a test díszei tartoznak. Ezeket mindig az adott kor és a kulturális szabályok határozzák meg.

GESZTUS: a mozgás az egész testre kiterjed, a fej, kéz, kar mozgása. Vannak olyan gesztusok, amelyek szinte mindenhol ugyanazt jelentik, például a fej igenlő bólintása. A kéz gesztusaival is sok dolgot kifejezhetünk (elutasíthatunk, hívhatunk, köszönhetünk...).

3.4 A kommunikációs stílusok

A sikeres munka alapja a hatékony kommunikáció, ezért nagyon fontos, hogy milyen stílusban beszélünk egymással. Háromféle kommunikációs stílust különböztetünk meg:

- passzív kommunikáció,
- agresszív kommunikáció
- asszertív kommunikáció.

Törekednünk kell az utóbbi kialakítására, mert a sikeres érvényesülés titka ez. Ennek lényege, hogy nem gázolunk át másokon, de nem is fogadunk el mindent és tudni kell nemet is mondani.

3.4.1 Passzív kommunikáció

Ez az a kommunikáció, ami nem hatékony, ennek oka pedig a passzív hozzáállás. Az ilyen ember kerüli a konfliktusokat és az összetűzéseket. Nem dönt önállóan és a felelősséget sem vállalja. Az irányítást inkább mások kezébe adja. Ritkán képes nemet mondani. Kommunikációja nem nyílt és őszinte, másokat hibáztat a kialakult helyzetért, de annak háta mögött és nem szemtől szembe. A passzív kommunikációjú ember a felgyülemlett stressz hatására néha kitör és elege lesz, ilyenkor agresszív magatartás érvényesül. Ez a viselkedés rossz hatással van az önbizalomra, ami nem jó sem magának sem a környezetének.

A passzív viselkedés megnyilvánulásai

Szófordulatok: Ez persze csak a saját véleményem..., Ha te máshogy gondolod, csináld nyugodtan úgy...

Testbeszéd: halk, habozó hang, nagyon kevés szemkontaktus, görnyedt tartás, ideges, kapkodó mozdulatok.

3.4.2 Agresszív kommunikáció

Az ilyen formán kommunikáló ember mindig arra törekszik, hogy nyerjen. Nincs tekintettel másokra, csak a saját akaratát érvényesíti akár mások kárára is. A saját ötletei, szükségletei a fontosak. Ez a stílus szintén nem nyílt és őszinte. Szavaival ironizál, kigúnyol, lekicsinyel, és sokszor fenyeget is. Hiányzik belőlük a kompromisszum-készség. Ellenségnek tart mindenkit, akit le kell győzni. Ezzel a kommunikációs stílussal elérhető, amit meg akar valósítani, de azon az áron, hogy a környezetében nem lesz népszerű, nem fogják szeretni. Bár az önbizalmát növelheti a győzelem, hosszú távon negatív hatása lesz.

Az agresszivitás megnyilvánulásai

Szófordulatok: Ezt te sem gondolhatod komolyan..., Csináld, különben...

Testbeszéd: hangos és gyors beszéd, lenéző tekintet, összeszorított száj, fenyegető ujj.

3.4.3 Asszertív kommunikáció

Az asszertív kommunikációjú ember nem a nyeresre törekszik, hanem a másik ember megértésére. Természetesen a saját érdekeit is szem előtt tartja, de olyan formában, amellyel a másik jogait nem sérti. Nem keresi a konfliktust, de ha adódik, minél hamarabb tisztázza azt. Érthetően, világosan fogalmaz, egyértelműen fejezi ki magát, döntéseit megindokolja. Az ilyen stílusú embereket sem fogadja el mindenki, ezekkel igyekszik minél kevesebbet érintkezni.

Az asszertivitás megnyilvánulásai:

Szófordulatok: Én ezt így gondolom, és te mit gondolsz? Azt hiszem, ez neked is jó...

Testbeszéd: nyugodt és egyenletes beszéd, nyílt tekintet és gesztusok.

Fontos felismerni ezeket a kommunikációs stílusokat, mert a társalgás folyamán segíthet abban, hogyan, milyen módon szólítsuk meg őket. Ahhoz, hogy az asszertív kommunikáció megvalósuljon három lépésre kell odafigyelni:

1. Empátia: éreztetni kell a másikkal, hogy megérted őt és nem felesleges vitát akarsz kezdeményezni.

2. Probléma: mindig minden esetben el kell mondani, hogy mi a gondod.

3. Szükséglet: ahhoz, hogy megoldódjon, el kell mondani, mire van szükséged.

A pedagógusok és ez által a szakértők számára a legideálisabb stílus az asszertív stílus. Az asszertivitást azonban nem sok ember birtokolja. A legszimpatikusabb és legemberibb kommunikációs stílus tanulható ismeret.

4. A kommunikáció és a szakértői munka szakaszai

„A kommunikáció hatékonysága a kommunikátor és a befogadó viselkedése közötti megfelelés természetétől, a szándék és bekövetkező viselkedés közötti megfelelés fokától és a kommunikátor által vállalt feladat nehézségi fokától függ.”(5)

A szakértői munka minden egyes szakaszában fontos szerepet tölt be a kommunikáció. Nem minden esetben dolgozik egyedül, ha a munka úgy kívánja szakértői munkacsoportot hoznak létre. Az adott feladat tartalmától függ, hogy ki lesz a team vezetője. Fontos megjegyezni, hogy a szakértő a munkáját mindig nyugodt körülmények között kell, hogy végezze.

4.1 Az előkészítés szakasza

A szakértő munkája MEGKERESÉSSEL kezdődik. Ekkor a leendő megbízó kiválasztja és megkeresi a számára megfelelő szakértőt. A kommunikáció ebben a szakaszban lehet szóbeli (személyes találkozás vagy telefonos egyeztetés) illetve írásban is érdeklődhetünk, hogy el tudja-e vállalni a feladatot. A személyes találkozó szerintem azért jobb, mert fontos az első benyomás, hogyan és milyen módon kommunikál, hogyan tudunk együttműködni. A megbeszélés során a megbízó elmondja a feladatot, amiben a szakvéleményét kéri. Azokat a kérdéseket is meg lehet ilyenkor fogalmazni, amire a válaszokat várja. A pontos, érthető megfogalmazás a munkát segítheti elő.

Az előkészítés második szakasza a SZERZŐDÉSKÖTÉS. Amennyiben a szerződő felek mindenben megegyeznek, megkötik a szerződést a munka elvégzésére. A kommunikáció ebben a formában csakis írásos lehet. A megállapodás kiter minden apró részletre.

Rögzítik a megbízó elvárásait, a formai és tartalmi követelményeket, a határidőt. Szól a szakértői díjról és a járulékos költségekről is.

4.2 A felkészülés szakasza

Első lépése a DOKUMENTUMELEMZÉS. A szakértő áttanulmányozza a megbízótól kapott anyagot és tájékozódik a szakirodalomban is. Amennyiben szükségesnek tartja konzultál más szakértővel. Itt a kommunikáció a szakértők közötti vélemények kicserélésén nyugszik, amennyiben él ezzel a lehetőséggel.

Második lépésként a KAPCSOLATFELVÉTEL, KONZULTÁCIÓ következik. A szakértő meglátogatja a vizsgálni kívánt intézményt. Bemutatja a megbízását és a szakértői igazolványát. Tájékoztatja az intézmény megbízottját vagy az ellenőrzött személyt a vizsgálat tárgyáról és céljáról. Ez a kommunikáció szempontjából fontos lépés, mert itt történik az intézmény dolgozóival a megismerkedés. A megfelelő kommunikációs stílus használatával elnyerhető az emberek bizalma, eloszlathatók a tévhitek a szakértő személyével kapcsolatban. Az asszertív kommunikációs stílus alkalmazása segít a jó munkakapcsolat kialakításában. Sok múlik a non-verbális kommunikáción is. Egy szakértő akkor lesz sikeres és népszerű, ha megfelelően használja a kommunikációs képességeit. A szakértőnek már ebben a szakaszban lehetősége lesz arra, hogy megállapítsa az intézmény pedagógiai nevelési programja megfelel-e a közoktatási törvényeknek. Ebben a szakaszban ismerkedik meg a vizsgált intézmény dokumentációival.

A DOKUMENTUMELEMZÉS második szakaszában tanulmányozza a vizsgált intézménytől vagy személytől kapott anyagokat.

A felkészülés szakaszának utolsó lépcsőfoka a VIZSGÁLATI TERV KÉSZÍTÉSE. A kapott dokumentumok és a helyszíni tapasztalatok alapján elkészíti a vizsgálati tervét, forgatókönyvét. Kiválasztja a vizsgált témához illeszkedő legjobb módszert vagy módszereket és a megfelelő eszközöket. Ezek lehetnek például: kérdőívek, interjúk, tantárgyi mérőlapok, óralátogatás vagy egyéni és csoportos kötetlen beszélgetés. Az én véleményem – és ezzel nem vagyok egyedül -, hogy a kötetlen beszélgetés mindenképpen

szerepeljen a módszerek között, és ha lehetséges még az elején. Segítene abban, hogy megismerjük az magát az embert és nem csak a szakembert.

4.3 A vizsgálat szakasza

Első lépés a TÉNYFELTÁRÁS. Az előre rögzített időpontban és a kiválasztott módszerek alkalmazásával elvégzi a vizsgálatokat. Lényeges dolog, hogy a munkáját úgy végezze, hogy az intézmény megszokott rendjét ne zavarja meg.

Az ÉRTÉKELÉS folyamán bevonhat egy másik szakértőt is a munkába, amennyiben ezt szükségesnek tartja, és amennyiben a szerződése engedi. Ebben a szakaszban történik a vizsgálati anyagok elemzése és értékelése. Kommunikáció akkor jön létre, ha másik szakembert is bevon ebbe a munkába.

Az EGYEZTETÉS nem kötelező, de a szakértő tájékoztathatja az érintetteket arról, hogy eddig milyen véleménye alakult ki a vizsgált személyekről. Bár ez a lépés nem kötelező mégis szerintem szimpatikusabb az a szakértő, aki megteszi ezt. Egy jó kommunikátor a hibákat és hiányosságokat is elő tudja úgy adni, hogy az ne hangozzon kritikának. Fontos ebben az esetben a mondanivalón kívül a hanglejtés és a hangszín. Nem mindegy hogyan és mit mondunk.

ÖSSZEGZÉS: a vizsgálat eredményeinek írásbeli összegzése. Az adatok statisztikai feldolgozása, a terepen tapasztaltak lejegyzése. A szerződéskötéskor megadott kérdésekre a válaszokat lényegre törően, tényszerűen kell megfogalmazni. Az ellenőrzés eredményeinek leírása és a következtetések levonása a kommunikáció írásbeli formájában történik.

4.4 A vizsgálati eredmények rögzítése

A szakértői vélemény megírásakor törekedni kell a szakszerűsésre, a pontosságra és arra, hogy lényegre törő legyen. Fontos, hogy esztétikailag is megfeleljen.

A szakértő szóban is ismertetheti a véleményét, ehhez önmaga számára írásbeli emlékeztetőt készít. Az írásbeli szakértői véleménynek formailag és tartalmilag is meg kell felelnie a szakmai követelményeknek.

4.5 A szakértői vélemény átadása és megbeszélése a megbízóval

A megrendelő dönthet arról, hogy a vizsgálati eredményeket az érintett személyek mikor és milyen formában ismerhetik meg.

Az érintettek konzultáció alkalmával megismerhetik a vizsgálati eredményeket. A megértést segíti a szakértő magyarázata. A szóbeli szakértői vélemény ismertetése mellett a jelentés írásbeli átadása is megtörténik. Ez történhet személyesen vagy küldemény útján is. Mindkét esetben érthetően és világosan kell a mondanivalónkat megfogalmazni. Fontos, hogy válaszoljanak nyíltan a felmerülő kérdésekre.

Az utolsó lépés a szakértő díjazása, amely az Oktatási Minisztérium és az önkormányzatok által megszabott tarifa alapján történik. Abban az esetben, ha a javaslatokat szeretnék megvalósítani újabb szerződéskötésre kerülhet sor.

Minden kommunikációnak, így a szakértő és a megbízó vagy a szakértő és a vizsgált személy közötti kommunikációnak is tartalmaznia kell az empátia elemeit, hogy érezzék, nem ártani, hanem segíteni szeretnének.

A munkavégzés szakaszai során a szakértő több kommunikációs kapcsolatot is létesít. Először magával a megbízóval, majd ezt követően a vizsgált intézmény vezetőjével vagy helyettesével. Interjúkat készít vagy egyszerűen elbeszélget az intézmény pedagógusaival, óvodapedagógusaival. Ahhoz, hogy a bizalmukat elnyerje, egyenrangú félként kell kezelnie őket. Lényeges dolognak tartom, hogy ne éreztessék az alá-fölérendeltséget. Egy jól kommunikáló szakértőt könnyebben elfogadnak és elismernek. A sikeres munka elvégzéséhez nagy segítséget nyújt tehát a megfelelő kommunikációra épülő kapcsolatteremtés. Elbeszélgethet a tanulókkal, gyermekekkel, ehhez azonban értenie kell a gyermekek nyelvén is. Amennyiben szükségesnek tartja, bevonhatja a kapcsolatba a szülőket és a hozzátartozókat. Szakmai jellegű beszélgetéseket, véleménycserét folytathat a statisztikussal, szociológussal vagy a nevelési tanácsadó embereivel. Szakértő kollégáitól segítséget is kérhet, ebben az esetben a szakmai nyelvet használják.

5. Vizsgálatok

Vizsgálataimat a hipotézisem bebizonyítására vagy éppen elvetésére készítettem. A feltevésem az volt, hogy az eredményes és sikeres szakértői munka alapja a jó kommunikációs készség. Az ötletet pedagógus kollégáim adták. A minősítés gyakori téma a pedagógusok körében. Azt tapasztalom, hogy a legtöbb kollégát félelemmel tölti el a szakértő látogatása. Azt gondolom, ez azért van, mert azok a kollégák, akik nem olyan régen vannak a pályán még nem találkoztak személyesen ezekkel a szakemberekkel. A témában tájékozódó beszélgetéseket folytattam a közvetlen munkatársakkal (óvodapedagógusok, tanítók). Megkérdeztem, hogy milyen legyen az a szakértő, aki oldaná a feszültséget bennük. A válaszuk szinte egységesen az volt, olyan ember legyen, aki érthetően, egyszerűen megmagyarázza a dolgokat, aki egyenrangú partnerként viselkedik és kellően empátikus. Tehát olyan szakértőt szeretnének, aki mindenkivel megtalálja a közös hangot, ehhez elengedhetetlen a JÓ KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉG.

5.1 Vizsgálati módszer és eszköz

Vizsgálataimat pedagógus társaim körében végeztem. Igyekeztem minden korosztályt bevonni, mert egyes kérdésekre a válaszokat ez is befolyásolhatja. A vizsgálódásom kvantitatív, módszere pedig a megkérdezés volt. Standardizált kérdőívet használtam. Ez a kommunikáció módja szerint: írásbeli. A megkérdezettek száma szerint pedig: egyéni.

A kérdőívem hat kérdést foglal magában. Az első két kérdés a válaszadó nemét és a pályán töltött időt vizsgálja. A harmadik kérdés a lényeg, hiszen a hipotézisem ezzel a kérdéssel támasztom alá vagy vetem el, ez a pont kifejtős részt is tartalmaz. A következő három kérdés a szakértővel kapcsolatos.

5.2 Vizsgálati eredmények

A megkérdezettek általános iskolai tanítók és tanárok valamint óvodapedagógusok. Ötven darab kérdőívet küldtem szét, amelyből harmincegy darabot kaptam vissza. A kérdőíveket a környezetemben lévő kollégáknak személyesen, a távoli ismerősöknek az internet segítségével továbbítottam. Az adatok a pedagógus társadalomra vonatkoznak, de nem mutathatnak teljes képet, hiszen harmincegy megkérdezetről beszélhetünk.

A választ adók 65%-a nő és 35%-a férfi. Ez azt is mutatja, hogy a pedagógus pályán még mindig a nők aránya a nagyobb. Meg kell jegyeznem, hogy a vizsgálatban több óvodapedagógus is részt vett és ezen a pályán ritka a férfi.

A második kérdés a pályán eltöltött időt vizsgálja, ezt négy csoportra bontottam:

- 0 – 5 évet töltöttek a pályán: 13%
- 5 – 10 évet töltöttek a pályán: 26%
- 10 – 20 évet töltöttek a pályán: 35%
- 20 évnél több időt töltöttek a pályán: 26%.

5.2.1 A pedagógus számára legfontosabb szakértői képességek

Kérdőívem legfontosabb része ez, hiszen a dolgozatom kiemelkedő pontja a szakértői képességek. Több, számomra fontos képességet soroltam fel, amiből azt a hármat kellett kiválasztani, amit a legfontosabbnak tart a szakértővel közös munka kapcsán. Természetesen megadtam a lehetőséget egyéb képességek felsorolására is. Azt szerettem volna bizonyítani, hogy az a szakértő, aki jó kommunikátor könnyebben megtalálja a hangot a vizsgált személyekkel. Bíztam benne, hogy a kommunikációs készség az első három között fog szerepelni. A kérdőív feldolgozása engem igazolt. A képességek fontossága a következőképpen alakult:

KÉPESSÉGEK	Nő	Férfi	Összesen
Szakmai és etikai hitelesség	16	9	25
Empátia és együttműködési készség	11	3	14
Határozottság	3	3	6
Jó kapcsolatteremtő és kommunikációs képesség	12	5	17
Problémaérzékenység	5	3	8
Rugalmasság és alkalmazkodó készség	5	4	9
Jó kifejező és fogalmazó készség	1	3	4
Konfliktuskezelés	1	0	1
Helyzetfelismerő képesség	2	1	3
Döntésképesség	4	2	6
Szabálytűrés és követés	0	0	0
Egyéb	0	0	0

A szakmai és etikai hitelességet a válaszadók 81%-a bejelölte, ezt tartják tehát a szakértő legfontosabb képességének. A hitelesség azért fontos, mert ez hozza meg számára a tiszteletet és a bizalmat. A hitelesség jelenti a pártatlanságot és a semlegességet is. Azt a szakértőt, akit hitelesnek tartanak, több helyre hívják dolgozni. A kifejtős részen is fontosnak tartják megjegyezni, hogy magas színvonalú szakmai tapasztalattal és jártassággal rendelkezzen, mert csak így tud megfelelő segítséget nyújtani. A szakértő etikus viselkedését az etikai kódex szabályozza.

A szakdolgozatom számára fontos képességet a JÓ KAPCSOLATTEREMTŐ ÉS KOMMUNIKÁCIÓS KÉPESSÉGET a pedagógusok 55%-a jelölte meg. Összefoglalva, a válaszadók azért tartják fontosnak a kommunikációt, mert a szakértő különböző korú, személyiségű és szakképzettségű emberrel találkozik és mindig minden esetben ki kell választania a megfelelő kommunikációs formát, hogy kapcsolatot tudjon teremteni az érintett személyekkel, és maradéktalanul elvégezhesse a rábízott feladatokat. Érdekes megfigyelni, hogy a nők körében nagyobb hangsúlyt fektetnek ezekre a képességekre.

A harmadik legtöbb szavazatot 45%-ot az empátia és együttműködési készség kapta. Az empátia mindig kiemelt helyen szerepelt az emberi kapcsolatokban. Az empátia tulajdonképpen szorosan kötődik a kommunikációhoz. Egy olyan képesség, amellyel a társalgás folyamán bele tudjuk élni magunkat a másik lelkiállapotába. Az az ember, aki

nagy beleérző képességgel rendelkezik, könnyebben együtt tud működni táraival és a vizsgált személyekkel, mégpedig úgy, hogy azok is elfogadják őt. Az empátiának szintén a nők tulajdonítanak nagyobb szerepet.

A rugalmasság és alkalmazkodó készség 29%-nak jelent kiemelt fontosságot. Aki tud alkalmazkodni, könnyebben tartja meg a kapcsolatait. Rugalmasan idomulni mindenféle helyzetben, nem minden ember képes. A problémaérzékenységet 26% választotta. A két készséget nagyjából egyformán fontosnak tartották, de csak a középmezőnyben végzett. Ide sorolhatjuk a döntésképpességet és a határozottságot is, hiszen mindkettő 19%-t kapott. Mindkettőt fontos dolognak tartom, de a rangsorolás szempontjából az előbbiek előnyt élveznek az én szememben. A döntésképpesség a valódi döntés meghozatalára való képességet jelenti. A határozottság jó dolog, de a szakértő három legfontosabb képességéhez nem sorolnám. A jó kifejező és fogalmazó készség csak 13%-t kapott. Bevallom én előrébb tettem volna a listán. A szakértői munkavégzés szakaszain számos esetben elengedhetetlen szükséges ez a készség. Mind az írásbeli (például a szerződéskötésnél) mind a szóbeli (beszélgetéseknél, interjúknál) nagy segítséget jelenthet mindkét fél számára a megfelelő szavak használata. Háttérbe került a helyzetfelismerő képesség, ami csak 10 %-ot kapott. Ennek okát abban látom, hogy az első három képességgel rendelkezők valószínűsítve már ezzel a képességgel is rendelkeznek. A konfliktuskezelés 3 %-a nem lep meg. Az én feltevésem az, hogy a szakértővel semmiféle konfliktusba nem szeretnének kerülni, ezáltal ezt a képességet sem tartják fontosnak. Meglepő vagy nem is olyan meglepő, hogy a szabálytűrés és követés nem kapott szavazatot. Egy pedagógus kollégám úgy fogalmazta meg, hogy aki szakmailag és etikailag hiteles, ezzel a képességgel mindenképpen rendelkezik már.

5.2.2 A szakmai kapcsolat alakulása a pedagógusok körében

A negyedik kérdésem az volt, hogy a válaszadók kerültek-e valamilyen szakmai kapcsolatba szakértővel a pályán töltött idő alatt.

A válaszolók 48%-a került már munkája során valamilyen szakmai kapcsolatba szakértővel. Zömmel azok válaszoltak igennel erre a kérdésre, akik legalább már tíz éve dolgoznak a pedagógus pályán. Érdekes megfigyelni, hogy a több mint húsz éve pályán

lévők egy kivételtől eltekintve létesítettek már kapcsolatot szakértővel. Ennek oka az, hogy a pályájuk elején még nagyobb hangsúlyt kapott a felügyeleti rendszer.



3. ábra

A kapcsolatba kerüléstől tartanak a pedagógusok, ezt már említettem. Azok, akik még nem kerültek semmilyen szakmai kapcsolatba szakértőkkel azért, mert nem tudják pontosan mire számíthatnak. Azok, akik pedig már kapcsolatba kerültek éppen azért tartanak tőle. Bennük még a régi rendszer emléke él.

5.2.3 A Szakértő és a pedagógus kommunikációja

Az ötödik kérdésem az volt, hogy milyen formában kommunikálna egy szakértővel.



4. ábra

Három lehetséges választ jelöltem meg: szóban, írásban vagy mindegy. Nagyon érdekes, hogy az írásbeli kommunikációt senki sem választotta. Ennek okát abban látom, hogy nem kap azonnali visszajelzést, mint a szóbeli beszélgetésnél. Az azonnali visszacsatolás miatt a kommunikáció gyorsabb és hatékonyabb lehet és lehetőségünk nyílik a korrigálásra is. Adódhatnak félreértések, amit rögtön tisztázni lehet. Szokás a beszédet a nyelv elsődleges közegének tekinteni, az írást pedig csak másodlagosnak. A szakértői munka velejárója a szóbeli és írásbeli szakmai megnyilvánulás, amelyhez szükséges a megfelelő nyelvi eszközök használata.

A pedagógusok tehát 74%-ban a szóbeli kommunikációt választották és 26%-ban mondták azt, hogy nekik mindegy milyen formában történik a kapcsolatfelvétel és alakítás. Érdekességgént még egy adat: olyan emberek jelölték azt, hogy mindegy milyen formában kommunikálnak, akik (egy kivételtől eltekintve) már kerültek kapcsolatba szakértővel és van tapasztalatuk ezen a téren.

5.2.4 A szakértő neme

Az utolsó kérdésem úgy hangzott, hogy milyen nemű szakértőt látna szívesen az intézményében. Szintén három lehetséges választ adtam meg: nő, férfi, mindegy.



5. ábra

A válaszadók 52%-a számára mindegy, hogy milyen nemű szakértő látogat el az intézménybe. 39% férfi szakértőt látna szívesen és mindössze 9% női szakértőt. Bevallom őszintén, ha én töltöttem volna ki a kérdőívet gondolkodás nélkül szintén a férfi szakértőt választottam volna. Mi lehet ennek az oka? A pedagógus pálya elnőiesedett. Az óvodában szinte csak óvónők dolgoznak, nem ismerek egy óvó bácsit sem. Az alsó tagozatában is csak ritkán látni férfi pedagógust. Felső tagozatban már javul a helyzet. A középiskolákban, főképpen a szakképző intézményekben már nagyobb arányban dolgoznak férfiak. A szakmai tantárgyak oktatása inkább az ő feladatuk. Arra gondoltam, hogy egy ilyen elnőiesedett pályán több férfit szeretnének látni. A kérdőívemet a közvetlen kollégáimmal alaposan kiértékeltek. Több női munkatársam állította, hogy azért szeretne férfi szakértőt az intézményben, mert szerintük sokkal empatikusabbak női kollégáikkal. A nők a nőkkel kritikusabbak.

A válaszadók több mint a fele számára azonban mindegy a szakértő neme. Ők azok, akik inkább a szakmai tudást, a szakmában szerzett hírnevet részesítik előnyben a választások során.

Úgy gondolom, hogy a kérdőíves vizsgálat jól sikerült, hiszen a hipotézisemet is bizonyította. A kérdőívek kitöltése mellett volt időm a pedagógus kollégákkal kommunikálni ezzel a témával kapcsolatban. Sok a megválaszolandó kérdés mindenkiben. A minősítésekkel egy időben több szakértő is jelezte, hogy szeretne intézményünkbe ellátogatni, segítséget nyújtani, szaktanácsot adni. Dolgozatom megírása előtt még kételyeim lettek volna ezzel kapcsolatban, ma már jobban átlátom ezt a rendszert és kíváncsian várom a közös munkát.

Összegzés

Már az ókorban Arisztotelész megfogalmazta, hogy az ember természeténél fogva társas lény. Ez azt jelenti, hogy csak másokkal együtt élhetünk teljes életet. Az emberi kapcsolatok sikere tehát, nagymértékben a kommunikáción áll vagy bukik.

A kommunikáció olyan tudomány, amit egész életünkben tanulhatunk és fejleszthetünk. Nem könnyű úgy közölni a mondanivalónkat, hogy a másik megértse és el is fogadja az álláspontunkat. Az az ember, aki jó kommunikátor – és ez alatt nem csak a beszédet értem, hanem a metakommunikációt is – bármilyen élethelyzetben megállja a helyét.

A szakértő munkaeszköze a beszéd, a kommunikáció. Ennek segítségével teremt munkakapcsolatot a megbízóval, az intézmény vezetőjével, a pedagógusokkal és előfordul, hogy a gyermekekkel is. A hipotézisem az volt, hogy az eredményes és sikeres szakértői munka alapja a jó kommunikációs készség, remélem dolgozatom elolvasása és a vizsgálatok után ezt sikerült igazolnom. Úgy gondolom, hogy a szakértői kompetenciák közül kiemelhetjük a szakmai és etikai hitelességet és a jó kommunikációs készséget. A vizsgálatok lefolytatása során kiderült, hogy a legtöbb pedagógus a kommunikációt fontosnak tartja a közös munkában. A hangsúly azonban a beszélgetés minőségén van. Mit mond és főképpen, hogyan mondja el a véleményét. Hogyan és milyen módon és stílusban kezdeményezi a társalgást. Úgy tapasztaltam, hogy a pedagógusokban van egyfajta félelem a szakértőkkel szemben. El kell oszlatni azt a tévhitet, hogy hibát keresni jön és tudatosítani bennük a segítségnyújtás lehetőségét. Ehhez azonban egyenrangú partnerként kell kezelni őket és törekedni kell a tárgyilagos, de mégis empatikus kommunikációra. Tudniuk kell, hogy meddig mehetnek el és hol vannak a határok. Jó kommunikátorként meg kell találnia a megfelelő hangot mindenkivel és sikeresebb munkát végezhet.

A dolgozatom megírása és a szakirodalom tanulmányozása közben, én is sokat tanultam a témáról, kiemelten a szakértői tevékenységről. Jobban megértettem annak lényegét és jelentőségét. Van jövője ennek a rendszernek csak a pedagógusok számára is érthetőbbé, egyértelműbbé kell ezt tenni. Ezzel elérhetjük, hogy a pedagógiai munka ellenőrzését kihívásnak és munkája megerősítésének vegyék a kollégák.

Befejezésül álljon itt egy olyan gondolat, amit még a gimnáziumi tanárom ismételt nekünk sok évvel ezelőtt. A lényege a következő volt: az emberek hamar elfelejtik, hogy mit mondanak nekik, inkább az marad meg, hogyan mondják és milyen érzéseket vált ki a mondanivaló belőlük.

Summary

In the ancient times, Aristotle drew up that the man is a social being by it's nature. This means that we can only live a full life with others. Therefore the success of human relations mostly depends on communication.

Communication is a science what we can develop and learn throughout our lives. It is not easy to communicate our message so the other understand and approve it. That mn who is a good communicator – meanwhile I not only mean the speech, but the metacommunication as well-can cope with any kind of situation in his/her life.

The expert's working tool is the speech the communication. With the help of this the expert make relationship with the client, the head of institution, the teachers and sometimes the children as well.

My hypothesis was: the effective and successful professional work is based on good communication skills. I hope I could manage to certify it. We can highlight the ethical credibility and the good communication skills of the expert's competence. After the researches turned out that most of the pedagogues consider the communication is important to work together. But the focus is ont he quality of the conversation. How and what method the conversation is intitiated. My experience is that the pedagogues have a sense of fear against the experts. They must know how far they can go and where the limit is. As a good communicator, the expert has to find the common speech with everybody so he/she can make a successful job.

I have learned a lot of the topic during I was writing my essay, especially of the expert activity. This system has future buti t has to be more understandable for the pedaguges.

Finally a thouht what my high school teacher repeated us many times: people quickly forget what others tell them. What they memorize is how they are told and what they feel about them.

Felhasznált irodalom

1. Barnlund, Dean C. in Kommunikáció
Budapest, 1977. 21. oldal
2. Buda Béla: A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei
forrás: <https://www.budabela.hu/dokumentumok/.../kozvetlenemberikommunikacio>
3. Dr. Benedek István: Közoktatási szakértők kézikönyve
Okker Kiadó, 1996.
4. Forgó Sándor: A kommunikációelmélet alapjai
forrás: <https://www.tankonyvtar.hu/>...>kommunikacioelmelet>
5. Hóman Bálint: A közoktatásügyi igazgatás újjászervezése
Állami Nyomda Budapest, 1935.
6. Horváth H. Attila – Vass Vilmos: A szakértők helye a formálódó közoktatás
mechanizmusában Új Pedagógiai Szemle, 1998. 4.sz.
7. Karl Erik Rosengren : Kommunikáció
Typotex, Budapest 2004.
8. Petróczi Gábor: A közoktatási szakértői névjegyzék átalakulása
Raabe Tanácsadó és Kiadó Kft., 2010.
9. Szabó László: Szakértő és szaktanácsadó a közoktatásban
forrás: <https://www.kovi-vezetokepzes.hu/letoltes/oktato/modulok>
10. Szebenyi Péter – Mezei Gyula: Szakértők – tanácsadók módszertana
BME Budapest, 1993.

MELLÉKLETEK

KÉRDŐÍV

Kedves Pedagógus kollégák!

Egriné Seres Andrea vagyok közoktatás vezetői szakon végzős a Miskolci Egyetemen. Szakdolgozatom címe: Kommunikáció a szakértői munkában. Az alábbi kérdőív kitöltésével nagyban segítenéd a munkámat. A kérdőíveken a név természetesen nem fog szerepelni.

Tegyen X-et a megfelelő helyre!

1. A választ adó neme:

☐ nő ☐ férfi

2. Pedagógus pályán eltöltött idő:

☐ 0-5 év ☐ 5-10 év ☐ 10-20 év ☐ 20 évnél több

3. A szakértő mely képességeit tartja a legfontosabbnak, jelöljön meg hármat

- ☐ Szakmai és etikai hitelesség
- ☐ Empátia és együttműködési készség
- ☐ Határozottság
- ☐ Jó kapcsolatteremtő és kommunikációs képesség
- ☐ Problémaérzékenység
- ☐ Rugalmasság és alkalmazkodó készség
- ☐ Jó kifejező és fogalmazó készség
- ☐ Konfliktuskezelés
- ☐ Helyzetfelismerő képesség
- ☐ Döntésképeség
- ☐ Szabálytűrés és követés
- ☐ Egyéb _____

Indokolja röviden miért ezeket a képességeket tartja a legfontosabbnak!

4. A pedagógus pályán eltöltött idő alatt került-e szakmai kapcsolatba szakértővel?

☐ igen ☐ nem

5. Milyen formában kommunikálna szívesen egy szakértővel?

☐ szóban ☐ írásban ☐ mindegy

6. Milyen nemű szakértőt látna szívesen az intézményében?

☐ nő ☐ férfi ☐ mindegy

EGYÜTTMŰKÖDÉSETEKET KÖSZÖNÖM!