

# AZ ÜZENET AKKOR IGAZÁN ÉRTÉKES, HA CÉLBA ÉR – KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉG FEJLESZTÉS SZITUÁCIÓS JÁTÉKON KERESZTÜL

## THE MESSAGE IS VALUABLE IF IT GETS TO YOUR PARTNER

Kazainé Ónodi Annamária <sup>1\*</sup>, Dr. Holló Sándor <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Üzleti Gazdaságtan Tanszék, Gazdálkodástudományi Kar, Budapesti Corvinus Egyetem, Magyarország  
<sup>2</sup> menedzser Cont-Corax Bt.

---

### **Kulcsszavak:**

kommunikáció  
oktatásmódszertan  
felsőoktatás  
kézségfejlesztés  
szituációs játék

### **Keywords:**

communication  
teaching method  
higher education  
skills development  
role play activities

### **Cikktörténet:**

Beérkezett 2016. január 31.  
Átdolgozva 2016. február 29.  
Elfogadva 2016. március 31.

---

### **Összefoglalás**

Korábbi felmérésünk azt mutatta, hogy a kommunikációs készség fejlesztésére leggyakrabban alkalmazott módszertan az egyetemi képzésben a csoporton belüli vita és a prezentációtartás. A szituációs játékot viszonylag ritkán alkalmazzák, annak ellenére, hogy bizonyos kommunikációs készségek csak ezen keresztül fejleszthetők. Tanulmányunkban, arra világítunk rá, hogy melyek azok a kommunikációs készségek illetve technikák, melyek nélkülözhetetlenek a sikeres kommunikációhoz, ugyanakkor csak szituációs játékokon keresztül fejleszthetők hatékonyan. Következtetéseink levonását évtizedes oktatói illetve HR vezetői munkakörben betöltött tapasztalatra alapoztuk, melyet 60 egyetemi hallgató bevonásával készült felmérés is segítette.

### **Abstract**

According to our previous survey, the most frequently used methods to improve communication skills in higher education are debates within group work and presentations. The role play activities are relatively seldom used, despite the fact that some of the communication skills can be developed only in this way. In our study, we point out what communication skills and techniques are essential for the successful communication and can be developed effectively only through role play activities. Our conclusions are based on a decade long teaching and HR managerial job experience as well as a questionnaire survey involving 60 students.

---

## **1. Bevezetés**

A közösségi lét alapvető eszköze a kommunikáció. Nemcsak a magánéletünkben, de a munka világában is nélkülözhetetlen az együttműködés másokkal, melyet nagymértékben befolyásol, hogy hogyan tudunk kommunikálni egymással. A legjobb szándékot is el lehet rontani a nem megfelelő kommunikációval. Ezzel szemben a jó kommunikációs készséggel rendelkező egyén még szélsőséges helyzetekben is jól boldogul. A hatékony kommunikáció az

---

\* Kazainé Ónodi Annamária Tel.: +36 30 387 3601; fax: 06 1 482 5567  
E-mailcím: annamaria.kazaineonodi@uni-corvinus.hu

érdekérvényesítés elengedhetetlen eszköze. A kommunikációs készség fejlesztésének fontosságát támasztja alá a széleskörű szakirodalom (pl. Szabó, 2002; Moss, 2008, Buda, 2014) illetve az Európai felsőoktatási térség képesítési keretrendszerében a kimeneteli követelmények között szintén megtalálhatjuk a kiemelt kompetenciacsoportok között a társas kompetenciát, az együttműködési készséget, és a nyelvi kommunikációt (Derényi-Vámos 2015). A jó kommunikációs készség fontossága egyes szakmák esetében egyértelmű és specifikus oktatás keretében történik a felkészítés. Tanulmányunkban arra szeretnénk rámutatni, hogy az általános üzleti képzésben milyen kompetenciák fejlesztéséhez fontos a szituációs játékok alkalmazása, melyet más módszertani eszközökkel csak kevésbé hatékonyan lehet fejleszteni. Jelen cikkünkben elsősorban a kommunikációs készség fejlesztésével kapcsolatos kompetenciákra fogunk koncentrálni a területi korlátok miatt. Következtetéseink levonását több mint egy évtizedes oktatói illetve HR vezetői munkakörben betöltött tapasztalaton felül, 60 egyetemi hallgató bevonásával készült felmérés is segítette.

## 2. Kutatás módszertana

A Budapesti Corvinus Egyetem Vállalatgazdaságtan Intézetén belül nagy hangsúlyt fordítunk az oktatás minőségbiztosítására. Ennek érdekében minden kurzus végén értékeljük a tantárgyat és az oktató munkáját hallgatóinkkal. Ezt egészítik ki a rendszeres óralátogatások. A több évtizedes hallgatói értékelések mindig azt mutatták, hogy a hallgatók általában elégedettek a tantárgyakkal, de a szemináriumvezetők által alkalmazott oktatásmódszertan értékelése általában nem érte el az oktatók felkészültségének értékelését. Ebből azt a következtetést vonhattuk le, hogy ha tovább szeretnénk növelni a hallgatóink elégedettségét, akkor elsősorban az alkalmazott oktatásmódszertant kell fejlesztenünk. Rendelkeztünk egy előzetes feltételezéssel a különböző oktatás módszertani eszközök alkalmazási gyakoriságáról és módjáról, viszont szeretnénk volna objektívebb módon alátámasztani feltételezéseinket. Ennek érdekében 2015. februárjában és márciusában egy kétfázisú kutatás sorozatot végeztünk a Budapesti Corvinus Egyetem hallgatói körében.

A felmérés első fázisa egy kérdőíves felmérésből állt, melyet 106 egyetemi hallgatóval töltöttünk ki. 53,3%-uk alapképzésen, 46,7%-uk mesterképzésen tanult. (Felmérést részletesen lásd Kazainé, 2015a.) A válaszadók 90%-a egyetértett azzal az állítással, hogy a szakmai ismeretek átadása mellett a képességek, készségek fejlesztésére is hangsúlyt kell helyezni az egyetemi oktatásban. A jövőbeli sikerességük szempontjából a három legfontosabbnak tartott készség: a problémamegoldó készség, a gondolkodási képesség és a jó kommunikációs készség. Az igény megvan a hallgatókban a kommunikációs készségük fejlesztése iránt, ugyanakkor az egyetemi oktatásban korlátozottak a lehetőségek. Az egyetemi oktatásban a három leggyakrabban alkalmazott kommunikációs készséget fejlesztő módszertan a felmérés alapján a frontális osztálymunka keretében történő vita, az előzetes felkészülés alapján tartott prezentáció és a csoportmunka. Szinte egyáltalán nem alkalmazzák a szituációs játékokat, pedig ezt is hasznosnak tartanák a hallgatók. A felmérés eredménye összhangban állt korábbi feltételezéseinkkel, illetve rávilágított a szituációs játékok alkalmazásának ellentmondására. Ez az ellentmondásos eredmény ösztönzött minket arra, hogy részletesebben is tanulmányozzuk a szituációs játékok szerepét.

2015. márciusában egy nyitott kérdéseket tartalmazó, a hallgatók véleményét megismerni kívánó felmérést végeztünk. A részvétel önkéntes volt, a Budapesti Corvinus Egyetem 60 hallgatója vett részt benne. A felmérésben reprezentálták magukat Gazdaságinformatikus, Gazdaság és menedzsment, Logisztikai menedzsment, Nemzetközi gazdaság és gazdálkodás szakirányos hallgatók. A felmérés meghatározó módszertani elemét az jelentette, hogy három szemináriumcsoportban közvetlenül a tanórába épített szituációs játékok alkalmazása után kértük ki a hallgatók véleményét. A hallgatói véleményeket egészítettük ki a külső megfigyelő következtetéseivel, illetve a több évtizedes oktatói, illetve HR menedzseri tapasztalatokkal. (Kutatás módszertanát és eredményeit lásd részletesen Kazainé, 2015b)

### 3. Kommunikációs készség fejlesztés eszközei

A kommunikációs készség fejlesztésének fontossága nem fejeződik be a középiskoláskor végén. Egyrészt a felsőoktatásba nagyon eltérő képességekkel, készségekkel érkeznek a hallgatók, nem garantált, hogy rendelkeznek a szükséges kommunikációs készséggel. Másrészt ekkor kezdődik el a szakmai specializációjuk, amely időszakban jobban fel lehet őket készíteni arra, hogy hogyan tudnak majd a munka világában hatékonyabban kommunikálni, s ezáltal jobban érvényesülni. A hatékony „felkészítés” nemcsak az adott szakterület nyelvének és érvrendszerének elsajátítását jelenti, hanem a kommunikációs technikák fejlesztését is. Fontos, hogy a jövő szakemberei a gyakorlatba tudják ültetni az egyetemi képzés során elsajátított tudást. Ehhez arra van szükség, hogy be tudjanak illeszkedni a munkahelyi közösségbe, megtalálják a helyüket a rendszerben. Különösen igaz ez az egyetemet végzett munkaerőre, hiszen közülük kerülnek ki a jövő vezető beosztású alkalmazottai, akik kulcsfontosságú szerepet játszanak majd a munkahelyi kultúra kialakításában.

A kommunikáció oktatása már napjainkban is megvalósul. A felsőoktatásban a kommunikáció fejlesztésére leggyakrabban alkalmazott módszerek a vita, a prezentációtartás és a csoportmunka (Kazainé, 2015a alapján). A „vita” során általában a szemináriumvezető tesz fel egy provokatív kérdést annak érdekében, hogy a hallgatókat mélyebb gondolkodásra készítse. A vita során nem csupán a hallgatók érvelési készsége fejlődik, hanem nagymértékben hozzájárul ahhoz is, hogy a hallgatók tisztázzák a vita során érintett felek céljait, érdekeit. A hatékony kommunikáció feltétele, hogy megértsük a kommunikációban résztvevő személyek céljait, képesek legyünk odafigyelni a másik félre, és meggyőzően tudjuk kifejezni saját álláspontunkat. Ezeket a célokat nagyon jól szolgálja a vita, ugyanakkor fontos hangsúlyozni, hogy az oktatás során alkalmazott vita nem egyezik meg a vita hétköznapi értelmezésével. A legfontosabb különbség a vitában résztvevő felek érzelmi viszonyulásában és a vita következményeiben van. Az oktatás során alkalmazott megbeszélések, „vita” során a hangsúly a különböző nézőpontok és érdekek feltárásán van. Ezt egészíti ki az érvelés technika, fontos hogy minél több érvet tudjanak felsorakoztatni a hallgatók a saját nézőpontjuk mellett illetve találják meg az ellentétes nézőpont gyenge pontjait. Az órai vita során is előfordulhatnak erőteljes érzelmek, viszont a legtöbb esetben nem kell csoport konszenzust elérni, illetve a véleményeknek, döntéseknek nem lesz igazi következménye a hallgatók életére. A csoportmunka ebből a szempontból közelebb áll a való élethez. Egy kérdésre, egy felvetett problémára csak egy megoldást fogadunk el egy csoporttól, ami azt jelenti, hogy a csoporton belül konszenzusra kell jutni, illetve ha a csoportmunkát értékeljük, akkor valamilyen szinten megjelenik a döntés tétje. A csoportmunka kommunikációs készséget fejlesztő funkciója csak akkor működik megfelelően, ha olyan feladatot adunk ki, ahol nem egyértelmű a válasz, dilemmák, átváltások vannak és ha a csoport tagjai érzelmileg, mentálisan elkötelezetté válnak a probléma megoldás iránt. A „legyünk túl a feladaton” „írjunk valamit” mentalitás mellett nem fogja megfelelően fejleszteni a kommunikációs készségnek minden lényeges elemét. Nem elég, hogy valaki átlátja a problémát, hogy logikusan le tudja vezetni a javasolt megoldásának ésszerűségét (az oktatás elsősorban ennek fejlesztésére koncentrálni) az is fontos, hogy el tudja fogadtatni a javaslatát másokkal. Nem kommunikációs szaktantárgyak esetében az oktató elsősorban a megoldás szakmaiságára koncentrálni, a csoportmunka dinamikája, a csoporton belüli kommunikáció általában figyelmen kívül marad. Nincs garancia arra, hogy a csoportmunka során a kommunikációs készség hatékony fejlesztése történik.

A felsőoktatásban több szempontból is szívesen alkalmazzák a hallgatói prezentációtartást. Ez elősegíti az önálló adatgyűjtést, fejleszti egy ismeretkör önálló feldolgozásának készségét, fejleszti a logikus érvelést, a verbális és nem verbális kommunikációs készséget. A hallgatóknak növeli az önbizalmát, felkészíti őket a nyilvános szerepelésre, előadásra, nézőpontjuk, javaslataik megvédésére, logikus érvekkel történő alátámasztására. Elegendő lesz-e mindez a jövőbeli sikeres kommunikációhoz? Nem biztos. Amennyiben nincsenek érdekellentétek és mindenki logikusan mérlegelne akkor talán igen. Az órai prezentációtartás legtöbbször nem tükrözi a való élet viszonyait. Itt a kommunikációnak általában csupán annyi tétje van, hogy elfogadjuk-e a prezentáló gondolatát, nézőpontját, de nem kell nekik senkit sem cselekvésre bírniuk. Fontos még megjegyezni, hogy a prezentáció során a kommunikáció döntően egyirányú, még akkor is, ha az előadó megadja a hozzászólás, vagy a kérdezés lehetőségét.

Összességében mind a vita, mind a csoportmunka, mind a prezentációtartás hozzájárul a kommunikációs készség fejlesztésének egy-egy eleméhez, de a mindennapi életben és az üzleti életben sikeres kommunikációnak jó néhány eleme érintetlen marad. Általában nincs tét, nincsenek igazi érdekellentétek, nincsenek erőteljes érzelmek, márpedig ezek azok a tényezők, melyek egy-egy kommunikációs helyzetet igazi kihívássá tesznek. A kritikus helyzetekben történő kommunikáción keresztül lehet erőteljesebben fejleszteni a társas kompetenciákat, az együttműködési készséget, a problémaérzékenységet, a kritikus gondolkodást.

#### 4. Készségfejlesztés szituációs játékon keresztül

A szituációs játékok szerepével széleskörű szakirodalom foglalkozik. Elismert szerepük van mind a személyiségfejlesztésben, mind az oktatásban. A felnőttoktatás terén a nyelvoktatásban alkalmazzák a legszéleskörűbben és ennek a szakirodalma a legbővebb (lásd Boudreault, 2010; Hua et al. 1991; Liu–Ding, 2009; Ramos, 2002; Shapiro – Leopold 2012), ugyanakkor jelen van az üzleti képzésben is. Hildebrand (1997) a szituációs játékok alkalmazását az üzleti kommunikáció tanítása során hangsúlyozza, Enache (2011) pedig a tárgyalási képességek és a kultúrák közötti kommunikációs képesség fejlesztése során. Szituációs játékok alkalmazására találhatunk példát mind a Harvard Business School mint a AIB nemzetközi szervezet oktatással foglalkozó honlapján is. A szituációs játékok alkalmazásának előnyeit és hátrányait különböző nézőpontokból elemezték (lásd Blatner, 1995; Hua et al. 1991, Kumar, 2011; Shapiro – Leopold, 2012, Kazainé Ónodi 2015). Egyetértés mutatkozik abban, hogy sokkal mélyebb tudást hoz létre mint bármely egyéb módszer. A mélyebb tudás megjelenik az ismeretek elsajátításánál, a készségek, képességek fejlesztésében és a kívánatos magatartásformák kialakításában is. A továbbiakban csak a kommunikációs készség fejlesztése szempontjából elemezzük a szituációs játékok szerepét, elsősorban a saját felmérésre alapozva.

A következtetések levonása előtt érdemes mélyebben megismerni a három szemináriumi csoportban végrehajtott felmérés körülményeit. A megfigyelést egy alapszakos és két mesterszakos csoportban végeztük el. Az alapszakos, első évfolyamos hallgatóknál (átlagéletkor 19,37 év) a cél kifejezetten az volt, hogy szituációs játékokon keresztül érzékeltessük velük egy döntés meghozatalának és végrehajtásának nehézségeit, kifejezetten a problémaérzékenység és a kritikus gondolkodás fejlesztése volt a cél, a társas kompetenciák fejlesztése mellett. A mesterképzésen tanuló hallgatók (átlagéletkor: 23 év) esetében kettős célt szolgált a szituációs játék, egyrészt egy izgalmasabb formát kölcsönzött az adott témakör megbeszéléséhez, másrészt szerettük volna, ha konkrét szituációban próbálhatják ki magukat a hallgatók. Az együttműködési készség és a kommunikációs készség fejlesztésén volt a hangsúly. Mindhárom csoportban alapvetően pozitív visszajelzéseket adtak, elismerték, hogy a szituációs játékokon keresztül tanultak, illetve fejleszthették képességeiket. Két alapszakos hallgató így fejezte ki, hogy miért is jó a szituációs játék: „Fejleszti a kommunikációs képességeket, megtapasztalhatjuk a tárgyalási szituációt, csapatmunkában dolgozhatunk.” „Jobban tudunk majd megjelenni, felszólalni, érvényesíteni az akaratainkat később ténylegesen ilyen szituációban.”

A hallgatói vélemények megerősítették azt a tényt, hogy a szituációs játékok más kommunikációs helyzetet jelentenek, mint a korábban tárgyalt vita, csoportmunka és prezentáció. Fontos elem volt a közvetlen reakció és az erre történő viszont válasz, ráadásul ez a folyamat mindenki előtt, kontrollált körülmények között zajlott. „Alkalmazkodni kellett a kialakult helyzethez és ha úgy adódott, akkor egy teljesen más megoldást kellett kitalálni, mint ami előtte lejátszódott a fejemben.”- írta az egyik hallgató. „Fontos az improvizáció és az ehhez szükséges háttértudás, mert mindig jöhet olyan ellenérv, amelyre előzetesen nem volt alkalom felkészülni.” A következő lényegi elem, hogy megjelent az ötlet, gondolat megvalósításának igénye. A prezentációk és a viták során általában elegendő a vélemények kifejtése, ütköztetése, itt viszont érvényesült a kommunikációnak az a meghatározó eleme, hogy elérjék a céljukat vele. Ez több hallgatói véleményben is megjelent. Néhány példa erre: „Saját ötleteinket kellett érvényesíteni, amelyekre azonnal választ kaptunk.” Arra jöttem rá, hogy: „Egy döntés/szabály bevezetése vagy átalakítása milyen sok szinten játszódik és hogy mennyire nehéz is ezeket véghez vinni és lenyomni mindenkinek a torkán.” „Nem mindig lehet érvényesíteni a felsővezetők papíron elképzelt stratégiáit.” Tulajdonképpen ez volt az órai szerepjátszás célja, hogy érzékeltetésre kerüljön a

vezetői döntések megvalósításának nehézségei. Az órákon általában probléma megoldásra koncentrálnak, s a legtöbbször nem foglalkoznak azzal, hogy az adott elképzelést hogyan lehetne megvalósítani. Jó kommunikációs készség nélkül nehéz. Ennek kialakítása pedig csak gyakorlás útján történhet.

A mesterképzésen tanuló hallgatóknál konkrét vállalati szituációban történő helytállás kipróbálása volt a cél. A hallgatói vélemények önmagukért beszélnek: „Nagyon sokat kell még fejlődnöm, belekényszerítenem magam ilyen szituációba.” „Nincs életből vett hasonló tapasztalatom és életben megbuknék.” „A beszélgetés során nehezebb a gondolatokat jól és gyorsan összefoglalni.” „Nagyon jó kommunikációs képességek kellenek ahhoz, hogy sikeres legyen egy ilyen tárgyalás.”

Miben is tanulnak többet a hallgatók a szituációs játék során, mintha például csak prezentációt kellene tartaniuk, vagy a többiek előtt érvelniük az álláspontjuk mellett?

A szituációs játékokban két, vagy többirányú az információ áramlása. Ez azt jelenti, hogy a hallgató azonnali visszajelzéseket kap, amik segítenek, hogy folyamatosan értékelje kommunikációja hatékonyságát, végre tudja hajtani a szükséges korrekciókat. Kellő gyakorlás után ezek a javító mechanizmusok felgyorsulnak, időben „kapcsol” a hallgató, magabiztossá válik. Ez egy valós kommunikációs helyzetben ahol nem csupán érvek, de valódi érdekek ütköznek igen fontos követelmény. Fontos, hogy a kimondott szavak mögött megérezzük az igazi szándékot, és megfelelő módon, időben reagáljunk rá. Meg kell tanulni mondandónk „becsomagolását”. A direkt közlések könnyen lezárhatják az érdemi kommunikációt, mielőtt célt érünk. Ilyen lezárás, mikor a partner javaslatára nemet mondunk. Nemet mondani több módon is lehet. Mondhatunk úgy is nemet, hogy mellette alternatív megoldást javasolunk, miközben biztosítjuk a másik felet, hogy kíváncsiak vagyunk a véleményére. A legjobb módja, amikor ki sem mondjuk a „nem” szót. Ez nem jelenti a másik félrevezetését, becsapását, sokkal inkább arról van szó, hogy próbálunk a kommunikációnak más irányt adni.

A folyamatos párbeszédhez szükség van némi holtjátékra. Gondoljunk azt autóvezetésre. A kiegyensúlyozott irányváltásokat a kormányzó holtjátéka teszi lehetővé. Vagy gondoljunk a gáz és a fékpedál szerepére. Sokszor lassítunk úgy, hogy visszavesszük a gázt, nem minden lassítást a fékkel oldunk meg. Fenn kell tartanunk a lehetőségét, hogy gyorsíthassunk, lassíthassunk a kommunikációban, pontosíthassuk mondandónkat, szükség esetén irányt válthassunk. A megfelelő metakommunikáció hitelessé teszi a verbális technikákat. Már maga a testtartás, a gesztikuláció és a sok, szinte alig észrevehető apró jel önmagában meghatározhatja a társalgásban felvett pozíciókat. Fontos, hogy felismerjük mely helyzetekben kell dominánsnak lennünk, és mikor szolgálja az érdekeinket az „alávetett” szerep felvállalása. És van, amikor tárgyilagosan, szinte kívülről kell részt venniük egy beszélgetésben. A semlegesség nem jelent teljes passzivitást. Kérdéseinkkel irányíthatjuk a másik felet, és biztosíthatjuk, hogy fontos amit mond, a párbeszéd kétirányú. Figyelmünkkel szimmetrikussá tehetjük a társalgást. Ezt a technikát a szakirodalom „active listening-nek”, aktív hallgatásnak nevezi.

Sokat segít üzenetünk célba juttatásában, ha odafigyelünk a partnerünkre, és visszajelzéseinek megfelelően formáljuk a mondandónkat. Szem előtt kell tartanunk, hogy kommunikációnk csak akkor lehet sikeres, ha a másik fél partnernek tekint bennünket. Ha lerohanjuk, és akár érdektelenségből, akár mert megriad lezárja a kommunikációt, akkor nehezen érünk célra. Még akkor is, ha látszólag „megadja” magát, és nem mond ellent. Ha megszűnik a nyomás, átgondolja a helyzetet, megváltozhat a véleménye és megszűnhet a további együttműködés.

## 5. Következtetések

A szituációs játékok lehetőséget adnak rá, hogy a legkülönbözőbb, akár extrém kommunikációs helyzetekben is kockázatmentesen kipróbáljuk magunkat. Ez egyaránt fontos a társas kompetenciák, az együttműködési készség és a kommunikációs készség fejlesztéséhez. A hallgatók jövőbeli sikerességét növeli, ha megtanulják ezt a fajta kommunikációs „játékot”. Ehhez először fel kell oldani a szereplés okozta szorongást. Ha sikerül, akkor ez a tudás a későbbiekben a valós kommunikációs helyzetekben is nagy előnyt fog jelenteni. A magabiztos fellépés már

önmagában is közelebb visz a sikerhez. A kommunikációs gyakorlatok nagy előnye, hogy a hallgatók több pozícióban is kipróbálhatják magukat. Ez segít abban, hogy több pozícióban is megfelelően kommunikáljanak, másrészt megtanít arra, hogy a másik fél szemszögéből lássuk a dolgokat, megtanuljunk mások fejével gondolkodni. Ez nélkülözhetetlen a problémaérzékenység és a kritikus gondolkodás kialakulásához. Sokat segít, ha a gyakorlást tapasztalt tréner irányítja, aki előre meghatározott tematika alapján építi fel a programot. A csoportos, vezetett tréning lehetőséget ad, hogy kívülállók is véleményt mondjanak, értékeljék a kommunikáció hatékonyságát. Ez nagyon fontos eleme a gyakorlásnak, hiszen csak nagyon kevés, gyakorlott ember képes a saját kommunikációs technikáit objektíven megítélni. A tanuláshoz szükség van a visszacsatolásra. Minél pontosabb a visszajelzés annál gyorsabban megy végbe a tanulási folyamat.

Az egyetemi foglalkoztatások keretébe szervezett játékok bebizonyították, hogy a hallgatók nyitottak erre az oktatási formára. Szívesen részt vettek a játékokban és hasznosnak találták. Egy rövid bevezető után még a gátlásosabbak is felengedtek és eredményesen teljesítették a feladatot. A hallgatók lelkes, aktív részvétele a foglalkozásokon mindenképpen azt jelzi, hogy a kommunikációs ismeretek elsajátítására nagy igény van. Ez a képzés jól kiegészítené, felgyorsítaná az elméleti képzést és nagyban segítené, hogy a szakmai gyakorlatok során gyorsan beilleszkedjenek a munkahelyi kollektívába, elősegítené az egyetemi évek alatt elsajátított elméleti tudás gyakorlati hasznosítását, miközben folyamatosan fejleszti a társas kompetenciákat, az együttműködési készséget, a problémaérzékenységet, a kritikus gondolkodást.

## Irodalomjegyzék

- [1] Blatner, A. (1995): Role playing in education. <http://www.blatner.com/adam/pdntbk/rlplayedu.htm>
- [2] Boudreault, C. (2010): The Benefits of Using Drama in the ESL/EFL Classroom. The Internet TESL Journal, Vol. XVI, No. 1, January 2010. <http://iteslj.org/Articles/Boudreault-Drama.html>
- [3] Buda B. (2014): A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei. <http://mek.oszk.hu/02000/02009/02009.pdf>
- [4] Derényi A. – Vámos Á. (2015): Kimeneti leírások kiadvány. "A felsőoktatási szolgáltatások rendszerszintű fejlesztése, 2. ütem" c. kiemelt uniós projekt kiadványa. Oktatási Hivatal
- [5] Enache, M. (2011): Teaching negotiation skills. International Conference of Scientific Paper AFASES 2011 Brasov 26-28 May 2011.
- [6] Hildebrand, J. E. (1997): The company division meeting: A business communication situation. Business Communication Quarterly 1997. Sept. pp. 96-106.
- [7] Hua, L. B., Khas M.P.I., Lumpur, K. (1991): Role-play and simulation. The English Teacher Vol XX. October. <http://www.melta.org.my/ET/1991/main5.html>
- [8] Kazainé Ónodi A. (2015a): Az egyetemi hallgatók véleménye a kommunikációs készség fejlesztésének fontosságáról. 158. sz. műhelytanulmány. [http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/1858/1/Kazai\\_158.pdf](http://unipub.lib.uni-corvinus.hu/1858/1/Kazai_158.pdf)
- [9] Kazainé Ónodi A. (2015b): Szituációs játékok alkalmazásának lehetőségei és korlátai az egyetemi oktatásban. A 6. Báthory-Brassai nemzetközi konferencia tanulmánykötete pp. 82-90.
- [10] <http://www.bbk.alfanet.eu/index.php?module=staticpage&id=227&lang=1>
- [11] Kumar, M. (2011): How to use Role-Play in Teaching and Training.
- [12] Liu, F., Ding, Y. (2009): Role-play in English Language Teaching. Asian Social Science Vol. 5, No. 10 October 2009. pp. 140-143
- [13] Ramos, F.B.R (2002): ESL Students' Perceptions of Role-play Activities. Thesis. Eberly College of Arts and Sciences at West Virginia University. <http://oatd.org/oatd/record?record=oai%3Awwuscholar.wvu.edu%3A6416>
- [14] Shaprio, S., Leopold, L. (2012): A Critical Role for Role-Playing Pedagogy. TESL Canada Journal Vol. 29, No 2, Spring 2012; pp 120-130.
- [15] Szabó K (2002): Kommunikáció felsőfokon Kossuth Kiadó, 2002