

# A kommunikációs folyamat - érzések, érzelmek, gondolatok kifejezése, a kommunikációs stílusok használata, a hatékony, sikeres kommunikáció akadályai, konfliktuskezelés.

## kommunikáció fajtái

Submitted by Szécsi Beáta on 2025. 12. 11., cs - 13:48

### **Plantyp**

Unterrichtsplan

### **Bereich**

Kereskedelem

### **Thema, Lernbereich**

Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület, Kommunikáció tantárgy

### **Berufsbezogene Fächer**

Kereskedelmi ágazati projektoktatás-Kommunikáció tantárgy

### **Klasse**

9. évfolyam

### **Lern- und Entwicklungsziele**

A tanuló tudja, ismerje, alkalmazza írásban és szóban: a kommunikációs folyamatokhoz kapcsolódó ismereteket, fogalmakat. Ismereteit tudja is bemutatni. Fejlődjön a szakmai nyelvű szövegértése,-megértése. Alkalmazza, használja a tanult kifejezésmódokat. Tu

### **Konzepte**

Kommunikáció Kommunikáció folyamata: adó, vevő, üzenet, kód, csatorna, visszacsatolás, zaj Kommunikáció fajtái: Verbális kommunikáció (szóbeli, írásbeli) Nonverbális kommunikáció (testtartás, mimika, gesztusok, hanghordozás, távolságtartás) Kommuniká

### **Erforderliche Werkzeuge**

- Kréta Iskolai Alaprendszer - tanári jegyzet IKT-„Kis ügyeseim video IKT  
KOMMUNIKÁCIÓ ppt (9. dia)

## **Vorab veröffentlichte Projektmaterialien**

[https://zanza.tv/magyar-nyelv/kommunikacio/kommunikacio-tenyezoi-es-funkcioi?utm\\_source=chatgpt.com](https://zanza.tv/magyar-nyelv/kommunikacio/kommunikacio-tenyezoi-es-funkcioi?utm_source=chatgpt.com)

## **Einführungsteil und Vorbereitung des Unterrichts- / Projektplans**

A tanulási folyamat során az egyes foglalkozások tananyagtartalmának ok-okozati összefüggéseinek felismerése fontos feladat. A kommunikáció, mint az emberi kifejezőképesség, a társadalomban való aktív részvétel egyik leglényegesebb momentuma nem csak elméleti, hanem gyakorlati szinten is, azaz tapasztalati úton megszerzhető valódi tudás legyen! A foglalkozások során a kezdeményezést, alkalmazkodást, a kapcsolatteremtést, meghallgatást, visszacsatolást, kreativitást, helyzetfelismerést, döntéshozatali képességét, különböző munkaformák lehetőségét, én- közlés formáit strukturált gyakorlatokon keresztül fejlesszük. A jó és hatékony verbális, non-verbális kommunikációs folyamat, valamint az írásbeli és szóbeli kifejezőképesség, kommunikációs zavarok mindennapi életben, későbbiekben a kereskedelmi értékesítő szakmában egy használható tudást adjon.

A foglalkozás célja, hogy a tanulók megismerjék és alkalmazzák a kommunikáció alapfogalmait, formáit és technikáit. A bevezető szakaszban a tanulók ráhangolódnak a témára, felidéznek korábbi ismereteiket, és motivációt kapnak a projektfeladatokhoz. Az óra elején ismertetjük a foglalkozás menetét, majd rövid videó és interaktív beszélgetés segíti az érdeklődés felkeltését.

## **Umsetzung des Unterrichts / Projektplans**

### **1.foglalkozás**

- **2 perc** – Ügyintézés, a foglalkozás menetének ismertetése.  
*Módszer:* oktatói magyarázat, frontális módszer
- **6 perc** – Ráhangolódás, meglévő ismeretek felidézése, motiváció megteremtése.  
*Eszköz:* IKT – „Kis ügyeseim” videó.
- **10 perc** – Kommunikáció alapfogalmainak ismertetése, előző anyag rögzítése.  
*Módszer:* kooperatív csoportmunka, fogalom meghatározás, szemléltetés.

- **10 perc** – A kommunikáció folyamata: verbális és nonverbális elemek ppt és videó alapján.  
*Eszköz: KOMMUNIKÁCIÓ ppt, Zanza TV.*
- **12 perc** – Feladatlap segítségével ismeret elmélyítése.  
*Munkaforma: egyéni és társas.*
- **5 perc** – Összegzés, önreflexió, Wordwall kvíz.

## **2.foglalkozás 45 perc**

- **6 perc – Ráhangelődés és menet ismertetése**
  - Visszacsatolás az előző foglalkozáshoz, motiváció megeremtése.
  - *Eszközök: KOMMUNIKÁCIÓ ppt, YouTube link.*
  - *Munkaforma: osztályközösségi csoportos.*
- **10 perc – Kommunikáció folyamata: verbális és nonverbális elemek átbeszélése**
  - Oktatói irányítással, tanulói megerősítés, elmélyítés, rögzítés.
  - *Eszközök: IKT alkalmazása, Zanza TV – kommunikáció tényezői.*
  - *Munkaforma: osztályközösségi megbeszélés.*
- **12 perc – Feladatlap segítségével ismeret elmélyítése**
  - Önálló munka és páros feladatmegoldás, önreflexió és önértékelés.
  - *Eszközök: nyomtatott feladatlap, IKT.*
  - *Munkaforma: egyéni, páros.*
- **12 perc – Élethelyzetek szimulálása, kommunikációs gyakorlatok**
  - Instrukciók alapján csoportos feladatvégzés, szerepjáték, szemléltetés.
  - *Eszközök: feladatlap, YouTube videó.*
  - *Munkaforma: egyéni és osztályközösségi csoportos.*
- **5 perc – Összegzés, élmények feldolgozása**
  - Közös megbeszélés, önreflexió, élmények megosztása.
  - *Eszközök: tábla.*
  - *Munkaforma: osztályközösségi csoportos.*

## **Verwendete Anwendungen**

ChatGPT

## **Evaluierungsplan**

- **Megfigyelés**

- A tanulói attitűdök, részvétel és együttműködés folyamatos figyelése a foglalkozás során.
- **Önértékelés és önreflexió**
  - Az óra végén rövid összegzés, élmények feldolgozása, önreflektív képesség gyakorlása.
- **Feladatlapok és online tesztek**
  - Nyomtatott feladatlapok megoldása, valamint interaktív kvízek (pl. Wordwall) és Classroom feladatok az ismeretek ellenőrzésére.
- **Szóbeli visszajelzés**
  - Csoportos megbeszélés, érvelési és problémamegoldó képesség értékelése.
- **Projektbe illeszkedő teljesítmény**
  - Kommunikációs akadályok felismerése és megoldási javaslatok kidolgozása, élethelyzetek szimulálása során mutatott aktivitás.

## Differenzierung

- **Feladatok nehézségi szintje szerint**
  - **Alapfeladatok:** fogalmak felismerése, definíciók megadása, egyszerű példák.
  - **Haladó feladatok:** kommunikációs helyzetek elemzése, akadályok okainak feltárása, megoldási javaslatok kidolgozása.
- **Munkaformák váltogatása**
  - Gyengébb tanulóknak: páros vagy csoportos munka, ahol támogatást kapnak társaiktól.
  - Erősebb tanulóknak: önálló feladatmegoldás, prezentáció készítése, érvelés gyakorlása.
- **IKT-eszközök használata**
  - Videók és prezentációk segítik a vizuális tanulókat.
  - Online feladatok (Classroom, Wordwall) lehetőséget adnak az önálló tempóban való gyakorlásra.
- **Kommunikációs gyakorlatok differenciálása**
  - Egyszerű szerepjátékok kezdőknek (pl. vásárlói párbeszéd).
  - Összetettebb szituációk haladóknak (pl. konfliktuskezelés, reklamáció megoldása).
- **Tanári támogatás mértéke**
  - Gyengébb tanulóknak több instrukció, irányított kérdések.
  - Haladóknak önálló problémamegoldás, kreatív feladatok.

- **Értékelés differenciálása**

- Részvétel és együttműködés értékelése mindenkinél.
- Haladóknál extra pont a kreatív megoldásokért, érvelésért.

## **Hausaufgabe, Projektaufgabe**

- **Ok-okozati összefüggések felismerése**

A tanulók megértsék a kommunikációs folyamat elemei és akadályai közötti kapcsolatot.

- **Elméleti és gyakorlati tudás összekapcsolása**

A kommunikáció ne csak elméleti szinten jelenjen meg, hanem tapasztalati úton is megszerezhető legyen.

- **Kifejezőkészség fejlesztése**

Verbális és nonverbális kommunikáció gyakorlása, írásbeli és szóbeli kifejezőmód fejlesztése.

- **Kapcsolatteremtés és együttműködés**

A tanulók gyakorolják a kezdeményezést, alkalmazkodást, meghallgatást, visszacsatolást.

- **Kreativitás és döntéshozatal**

Helyzetfelismerés, problémamegoldás, konfliktuskezelés fejlesztése valós élethelyzetek szimulálásával.

- **Szemléletesség és fokozatosság elve**

A feladatok kapcsolódjanak a mindennapi élethez, és fokozatosan épüljenek egymásra.

- **Szakmai nyelv használata**

A tanulók ismerjék és alkalmazzák a kommunikáció szakmai fogalmait írásban és szóban.