

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

## kommunikáció fajtái

Szécsi

Beáta

Szécsi Beáta küldte be 2025. 12. 11., cs - 13:48 időpontban

Terv típusa

Óraterv

Bővebb szakterület

Kereskedelem

Témakör, tanulási terület

Üzleti kultúra és információkezelés megnevezésű tanulási terület, Kommunikáció tantárgy

Szakmai tantárgy(ak)

Kereskedelmi ágazati projektoktatás-Kommunikáció tantárgy

Évfolyam

9. évfolyam

Tanulási, fejlesztési célok

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

Fogalmak

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

Szükséges eszközök

- Kréta Iskolai Alaprendszer - tanári jegyzet IKT-„Kis ügyeseim video IKT

KOMMUNIKÁCIÓ ppt (9. dia)

Előre kiadott anyagok

## Bevezető rész, előkészítés

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 ne csak elméleti, hanem gyakorlati szinten is, azaz tapasztalati úton megszerezhető valódi tudás legyen! A foglalkozások során a kezdeményezést, alkalmazkodást, a kapcsolatteremtést, meghallgatást, visszacsatolást, kreativitást, helyzetfelismerést, döntéshozatal 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.

## Megvalósítás részletes tervezése

### 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 ismétlése, 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 megteremtése.
  - *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.

Tananyagkészítéshez és az órai munkához használt alkalmazás

ChatGPT

Értékelési terv

- **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.

- **Szöbeli visszajelzés**

- Csoportos megbeszélés, érvelési és problémamegoldó képesség értékelése.

- **Projektbe illeszkedő teljesítmény**

- Kommunikációs akadályok felismerése és megoldási javaslatok kidolgozása, élethelyzetek szimulálása során mutatott aktivitás.

## Differenciálás

- **Feladatok nehézségi szintje szerint**

- **Alapfeladatok:** fogalmak felismerése, definíciók megadása, egyszerű példák.
- **Haladó feladatok:** kommunikációs helyzetek elemzése, akadályok okainak feltárása, megoldási javaslatok kidolgozása.

- **Munkaformák változtatása**

- Gyengébb tanulónak: páros vagy csoportos munka, ahol támogatást kapnak társaiktól.
- Erősebb tanulónak: 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 tanulónak több instrukció, irányított kérdések.
- Haladóknak önálló problémamegoldás, kreatív feladatok.

- **Értékelés differenciálása**

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

## Feladatok

- **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.