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)
Kereskedelem ágazati projektalapú oktatás – 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) Kommuniká
Szükséges eszközök
- Kréta Iskolai Alaprendszer - tanári jegyzet IKT-„Kis ügyeseim video IKT KOMMUNIKÁCIÓ ppt (9. dia)
Előre kiadott anyagok

https://zanza.tv/magyar-nyelv/kommunikacio/kommunikacio-tenyezoi-es-funkcioi?utm_source=chatgpt.com

Bevezető rész, előkészítés

A tanulási folyamat során az egyes foglalkozások tananyagtartalmának ok-okozati összefüggéseinek felismerése fontos feladat. A kommunikáció, mint az emberi kifejezőkészség, 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 kifejezőkészség, kommunikációs zavarok mindennapi életben, későbbiekben a kereskedelmi értékesítő szakmában egy használható tudást adjon.a

A foglalkozás célja, hogy a tanulók megismerjék és alkalmazzák a kommunikáció alapfogalmait, formáit és technikáit. A bevezető szakaszban a tanulók ráhangolódnak a témára, felidézik 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, fogalommeghatározás, 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** – **Ráhangolódás 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.

- **Szóbeli 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 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.

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 kifejezésmód 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.