

Kommunikáció a mindennapokban



anikószírom1 küldte be 2026. 09. 07., h – 16:36 időpontban

Terv típusa

Óraterv

Bővebb szakterület

Gazdálkodás és menedzsment

Témakör, tanulási terület

Kommunikáció alapjai

Szakmai tantárgy(ak)

Kommunikáció

Üzleti kommunikáció

Évfolyam

9. évfolyam

10. évfolyam

Tanulási, fejlesztési célok

Az óra végére a diákok képesek lesznek felismerni a verbális és a nonverbális kommunikáció közötti különbséget. Ismerni fognak néhány MI alapú feladatgenerálási lehetőséget.

Fogalmak

Kommunikáció fogalma, elemei, verbális és nonverbális kifejezési eszközök,

Szükséges eszközök

okostábla, okostelefon, internet, MI, papír, toll,

Előre kiadott anyagok

Előzetes otthoni feladat: A kiadott prezi előadás otthoni áttekintése, tanulmányozása.

https://prezi.com/view/YEYHZdkTytdXvPFi5ujO/?referral_token=eRMFjJlnB3FN

Bevezető rész, előkészítés

1. Jelentés Idő: 1 perc

2. Ráhangelődés "Mit üzen a testünk?" Idő: 5 perc

A tanár néhány kommunikációs gesztust mutat szavak nélkül: mosoly, karba tett kéz, vállvonás, szemkontaktus kerülése, meglepődött arckifejezés

Tanári utasítás: "Most nem beszélhettek. Figyeljétek meg a mozdulataimat és próbáljátok kitalálni mit szeretnék közölni!"

Kérdés: „Hogyan tudtunk kommunikálni úgy, hogy egyetlen szót sem mondtam?”

Összegzés: „A kommunikáció nemcsak abból áll, amit kimondunk. A testünk, az arcunk, a tekintetünk és a hangunk is információt közvetít.”

Megvalósítás részletes tervezése

3. Motiváció, Közös gondolkodás - Mi a kommunikáció? Idő: 5 perc

Tanári kérdések:

"Mit jelent a kommunikáció?"

"Kivel kommunikáltok egy átlagos napon?"

"Milyen eszközök segítségével kommunikálunk?"

"Lehet-e kommunikálni beszéd nélkül?"

A tanár a válaszokat a táblára felírja és rendezi: verbális, írásbeli, nonverbális.

4. Mini magyarázat - A kommunikáció folyamata Idő: 4 perc

Tanári példa: „Egy vásárló megkérdezi az eladót: Hol találom a sportcipőket?”

A tanár kérdez:

1. Ki az adó? Válasz: a Vásárló
2. Ki a vevő? Válasz: az Eladó
3. Mi az üzenet? Válasz: a Kérdés
4. Milyen csatornán keresztül történik? Válasz: Szóban

Táblára kerül: ADÓ → ÜZENET → CSATORNA → VEVŐ → VISSZAJELZÉS.

Tanári kiemelés: „A jó kommunikáció egyik legfontosabb része a visszajelzés. A kommunikáció nem egyszerűen beszéd, hanem kölcsönös folyamat.”

5. Kooperatív csoportfeladat - „Kommunikációs nyomozók” Idő: 7 perc

Csoportok kialakítása: 4 fős heterogén csoportok.

- Szerepek: 1. Csoportvezető – koordinál
- MI-felelős – a közösen megfogalmazott kérdést beírja. 3. Jegyző – rögzíti az ötleteket. 4. Szóvivő – bemutatja a megoldást.

A csoportok különböző kommunikációs helyzeteket kapnak.

1. csoport: *A vásárló segítséget kér:* a vásárló nem találja a keresett terméket.
2. csoport: *Elégedetlen vásárló:* A vásárló reklamál egy hibás termék miatt.
3. csoport: *Bizonytalan vásárló:* A vásárló két hasonló termék közül nem tud választani.
4. csoport: *Félreértés az ár kapcsán:* Az eladó és a vásárló félreértik egymást egy termék áráról.

Csoportfeladat:

A csoport válaszoljon:

1. Ki az adó?
2. Ki a vevő?
3. Mi az üzenet?
4. Milyen kommunikációs csatornát használhatnak?
5. Milyen nonverbális jelek jelenhetnek meg?
6. Mi okozhat félreértést?
7. Hogyan lehetne sikeresebbé tenni a kommunikációt?

Tanári utasítás:

„Most kommunikációs nyomozók vagytok. Elemezzétek a kapott helyzetet! Ne csak azt nézzétek meg, mit mondanak a szereplők, hanem azt is, hogyan viselkednek közben.”

6. MI-feladat - „Kérdezd meg az MI-t!” Idő: 7 perc

A csoportok a kapott szitációhoz kapcsolódóan használják az MI-t.

Tanári utasítás: „Most használhatjátok az MI-t ötletgyűjtésre. Először közösen fogalmazzátok meg, mit szeretnétek kérdezni. Ne másoljátok be egyszerűen a

feladatot, és ne fogadjátok el automatikusan az első választ!”

Minta prompt: „Egy üzletben egy vásárló elégedetlen, mert hibás terméket vásárolt. Adj 5 ötletet arra, hogyan kommunikáljon az eladó udvariasan és nyugodtan! A válasz legyen 9. évfolyamos tanulók számára érthető.”

Ezután a csoport válasszon ki 2 hasznos tanácsot: Melyik két tanácsot tartjuk valóban hasznosnak?

Kritikai kérdések:

A csoport beszélje meg:

1. Igaza van az MI-nak?
2. Reális a javaslat?
3. Illik egy kereskedő kommunikációjához?
4. Hogyan fogalmaznánk mi?
5. Mit változtatnánk az MI válaszában?

Tanári hangsúly:

"Az MI javaslatot adhat, de a döntést nektek kell meghoznotok. A jó MI használat nem másolás, hanem gondolkodás."

7. Csoportos szerepjáték - „Ti vagytok az eladók!” Idő: 9 perc

A csoportok a korábbi helyzetüket rövid szerepjátékban mutatják be.

Feladat:

A jelenet tartalmazzon:

- köszönést,
- megfelelő megszólítást,
- kérdést,
- aktív figyelmet,
- megfelelő testbeszédet,
- megoldási javaslatot,
- udvarias lezárást.

Tanári utasítás: „Mutassátok be a helyzeteteket! A cél nem az, hogy színészek legyetek.

Azt szeretném látni, hogyan tud egy kereskedő megfelelően kommunikálni egy vásárlóval.”

8. Csoportok értékelése Idő: 4 perc

A többi tanuló egyszerű megfigyelési szempotok alapján értékeli.

Értékelő lap:

Szempont	Igen	Részben	Nem
Udvarias volt az eladó	☐	☐	☐
Figyelt a vásárlóra	☐	☐	☐
Megfelelő volt a testbeszéd	☐	☐	☐
Érthetően beszélt	☐	☐	☐
Megoldást keresett	☐	☐	☐

Tanári kérdések:

1. „Mi volt a csoport legerősebb kommunikációs megoldása?”
2. „Mit tanulhattunk ebből a helyzetből?”
3. „Melyik nonverbális jel volt különösen fontos?”

9. Óra végi reflexió - „Egy mondatban” Idő: 2 perc

Tanár a táblára írja:

„Egy jó kereskedő kommunikációja...”

A tanulók fejezzék be a mondtot.

Példák:

- "... udvarias."
- "... érthető."
- "... figyelmes."
- "... türelmes."
- "... segítőkész."

- "... nem támadó."
- "... megoldást keres."

Záró tanári gondolat:

„A kereskedő munkájában nem elég ismerni a terméket. Tudni kell kérdezni, figyelni, meghallgatni és érthetően válaszolni. A jó kommunikáció bizalmat épít a vásárló és az eladó között.”

10. Házi feladat kiadása - Idő: 1 perc

Egyéb:

MI használati szabályok a tanulók számára:

1. MI segítő, nem helyettesítő. - Nem az MI végzi el helyettünk a feladatot.
2. Kérdezni tudni kell. - A jó válaszhoz jó kérdés, vagyis jó prompt szükséges.
3. Ellenőrizni kell. - Az MI válasza nem automatikusan helyes.
4. Saját gondolat is kell. - A csoportnak meg kell fogalmaznia, hogy egyetért-e az MI javaslatával.
5. Személyes adatot nem adunk meg! - Nem írunk be: valódi neveket, telefonszámokat, címeket, jelszavakat, személyes vagy bizalmas adatokat.

Tananyagkészítéshez és az órai munkához használt alkalmazás

ChatGPT

Prezi

Értékelési terv

Formatív értékelés:

A tanár figyeli:

- az aktív részvételt,
- az együttműködést,
- a kommunikációs készséget,
- a figyelmet,
- az érvelést,
- a problémamegoldást
- és az MI tudatos használatát.

Egyszerű csoportértékelés: 5 szempont × 2 pont = 10 pont.

- Kommunikációs helyzet felismerése – 2 pont
- Verbális kommunikáció – 2 pont
- Nonverbális kommunikáció – 2 pont
- Együttműködés – 2 pont
- MI válaszána kritikus értékelése – 2 pont

Differenciálás

Felzárkóztatást igénylő tanulóknak

- **Egyszerűbb promptok és mondatkezdések használata.**
- „Jó napot kívánok!”
- „Miben segíthetek?”
- „Megértem a problémáját.”
- „Nézzük meg, mit tehetünk!”
- „Elnézést kérek a kellemetlenségért.”
- „Szeretnék segíteni.”

Gyorsabban haladó tanulóknak

„Az MI három lehetséges megoldást adott egy panaszos vásárló kezelésére. Hasonlítsátok össze őket, és indokoljátok meg, melyiket tartjátok a legprofesszionálisabbnak!”

Feladatok

Házi feladat: "Kommunikációfigyelő"

A tanuló figyeljen meg egy hétköznapi kommunikációs helyzetet, és írja le:

- Kik kommunikáltak?
- Miről szólt a kommunikáció?
- Hogyan kommunikáltak?
- Mi volt sikeres?
- Mi okozott esetleg félreértést?
- Hogyan lehetett volna még jobban kommunikálni?

Opcionális MI-feladat:

A tanuló megkérdezheti az MI-t:

„Adj három tanácsot arra, hogyan lehetett volna eredményesebbé tenni ezt a kommunikációs helyzetet!” Ezután írja le: „Az MI javaslatai közül ezt tartom a leghasznosabbnak, mert...”

Otthoni tanuláshoz segédlet az órai anyag 1 oldalas ábrás kivonata.

A segédlet a Mellékletelben található.