

Kommunikáció a mindennapokban



Inviato da anikószírom1 il 2026. 09. 07., h - 16:36

Tipologia di piano

Piano di lezione

Settore

Gazdálkodás és menedzsment

Argomento / Materia

Kommunikáció alapjai

Materie tecniche/professionali

Kommunikáció

Üzleti kommunikáció

Destinatari

9. évfolyam

10. évfolyam

Obiettivi di apprendimento

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

Concetti

Kommunikáció fogalma, elemei, verbális és nonverbális kifejezési eszközök,

Strumenti necessari

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

Materiali da condividere prima della lezione

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

https://prezi.com/view/YEyHZdkTytdXvPFi5ujO/?referral_token=eRMFjJlnB3FN

Introduzione e preparazione della lezione / project task

1. Jelentés Idő: 1 perc

2. Ráhangolódás "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.”

Piano di attuazione della lezione / del progetto

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 fogalmazzunk 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.

Applicazioni utilizzate

ChatGPT

Prezi

Programma di valutazione

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

Personalizzazione

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!”

Compiti a casa, project task

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.