

1. Önismereti és kommunikációs készségek fejlesztése I.

A témakör elsődleges célja, hogy a tanulók megfelelő önismerettel rendelkezzenek, fel tudják mérni saját képességeiket, és azokhoz mértén tudatosan használják a kommunikáció alapeszköztárát a gyakorlatban, ezzel is elősegítve digitális kompetenciáik fejlődését. Megismerjék és begyakorolják a hatékony és asszertív kommunikáció fajtáit, és készségszinten is elsajátítsák azokat. A kommunikációs készségek fejlesztése révén készségszintű kommunikációra lesznek képesek a szakmai vizsgán, vagyis vizsgafeladatuk előadása során anélkül tudnak megfelelő kommunikációs stílust és eszközöket alkalmazni, hogy az figyelmet és energiát vonna el a szakmai tartalomtól.

Önismeret: (1-2. szakasz)

1. szakasz

- Önbemutató alapjai és gyakorlata
- Önértékelés és önkifejezés ismervei, módjai
- Kommunikáció alapjai, szerepe, fogalmak megismerése
- Kommunikációs csatornák ismerete, szándék-hatás megkülönböztetése, ezek begyakorlása konkrét feladatokon keresztül

2. szakasz

- Önmeghatározás gyakorlása helyzetfüggően
- Önszabályozás: érzelmi és indulati kontroll azonosítása, azok tudatos használata

Kommunikáció: (1-2. szakasz folyamatosan)

1-2. szakasz

- Kommunikációs hibák azonosítása és felismerése
- Egyirányú és kétirányú kommunikáció ismervei
- Kommunikáció viszonylagosságának értelmezése
- Kommunikációs értékek azonosítása

Az IKT az a terület, ahol a folyamatos tanulás és önfejlesztés, valamint az angol nyelv ismerete nélkül nem lehet boldogulni, így a fiatalokat meg kell tanítani az örömet adó, önálló ismeretszerzésre. A munka világában elengedhetetlen a projektszemléletű, együttműködésen alapuló csapatmunka. A tanulási terület célja, hogy az alapozás időszakában ezen az úton elindítsa a tanulókat.

A képzés során minden kompetenciafejlesztési témakör újra meg újra előkerül, tartalmilag és gyakorlati szempontból kibővíve, míg a diákok készségszinten el nem sajátítják a skilleket.

A tantárgyat oktató végzettségére, szakképesítésére, munkatapasztalatára vonatkozó speciális elvárások Szakmai tantárgyat oktató tanár vagy szakmai végzettséggel rendelkező oktató. Előnyt jelent, ha a pedagógus vagy oktató pszichológiai, pedagógiai ismeretekkel is rendelkezik vagy részt vett személyiségfejlesztő.

Kommunikációs formák és azok hatásainak alapfokú ismerete Asszertív kommunikáció fogalmának és felépítésének alapfokú ismerete

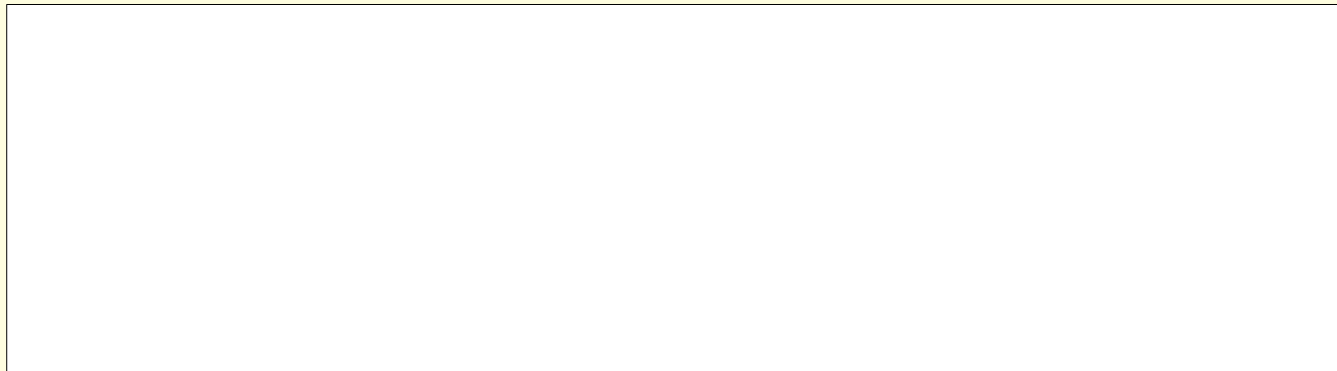
Interakciós fajták alapfokú ismerete Konfliktusok forrásainak beazonosítása és a megoldási technikák alapvető ismerete. Instruktív alapján részben önállóan végzik el.

Képes az információk megfelelő szintetizálására önállóan, az adott feladat, megoldás szóban és írásban világos és közérthetően kifejtésére. Képes másokkal összehangoltan együttműködni, segítség, támogatás nélkül is. Partneri és együttműködő hozzáállás jellemzi kapcsolatteremtését a feladatok megoldása keretében. Képes legyen digitális eszközök használatával felkészülni, bemutatni, előadni (szóban és írásban egyaránt) egy adott témát vagy feladatot. Képes legyen gazdálkodni az erőforrásokkal és megfelelően szervezni azokat, adott keretek betartása mellett konkrét eredményességi mutatókkal



ÁLLAMI
SZÁMVEVŐSZÉK

Kommunikáció és eredményesség



Kommunikáció

A kommunikáció lényege, hogy az egymással kapcsolatban lévő emberek a körülöttük valamint bennük lejátszó történéseket - gondolataikat, érzéseiket - egy önkényesen kialakított rendszer, a nyelv, valamint egyéb nem szóbeli kommunikatív jelzések segítségével közlik, s így módon szabályozzák, befolyásolják a partner viselkedését, gondolkodását.



A kommunikáció folyamatosan egyszerre két szinten és több csatornán folyik



Az üzenet elsajátítása

- Figyelemfelkeltés.
- A mondanivaló strukturálása
- Ismétlés, visszakérdezés, írásbeliség.
- Megerősítés (jutalom, büntetés).



Nehéz helyzetek kezelése



Asszertivitás

Nem agresszív és nem megalázkodó, elegánsan magabiztos, eredményes viselkedés.

Az asszertivitás magabiztos és nyugodt viselkedés. A testtartás egyenes, a gesztusok nyitottak és határozottak, a hang cseng ■



Asszertivitás



Az asszertív ember határozottan kiáll az érdekeiért, mond véleményt, fejezi ki az érzelmeit. Ugyanakkor figyelmesen meghallgat másokat, komolyan veszi, tiszteletben tartja a másik ember véleményét, érzelmeit.

Agresszivitás, szubmisszivitás

Akár nyílt, akár burkolt formában jelenik meg az agresszió, a partner elnyomottnak, frusztrálnak érzi magát a kommunikációs aktus során.

Az alárendelődő, meghunyászkodó viselkedés félénk, bizonytalan. Nem mer véleményt nyilvánítani, kérni, kérdezni vagy kérést visszautasítani.



Egyenrangú kommunikáció

Jogom van ahhoz, hogy

- meghallgassanak,
- tisztelettel bánjanak velem,
- kérdezzek, szakértőhöz forduljak,
- kifejezzem az érzelmeimet,
- elmondjam a véleményemet,
- kiálljak az érdekeimért,
- nemet mondjak,
- azt mondjam, hogy nem tudom,
- hibázzak,
- segítséget kérjek,
- megváltoztassam az elhatározásomat,

illetve ezek a jogok nyilvánvaló természetességgel megilletik a beszélgető partneremet is.

Kifogások reklamációk kezelése

- A panaszos megnyugtatása
„aktív figyelem”
- Empátia-keltése “énüzenetek”
- Problémakezelés, megegyezés



Az aktív meghallgatás, az empátia jelenségvilága

Az aktív figyelem azt jelenti, hogy a hallgató igyekszik szándékosan a figyelmét, érdeklődését partnerére irányítani, annak minden megnyilvánulását nyomon követni, befogadni, legyen az szóbeli, vagy nem szóbeli, tudatos vagy tudattalan, annak érdekében, hogy minél pontosabban megérthesse érzelmi, indulati állapotát, mondanivalója lényegét.



Az aktív figyelem hatása



- Az aktív, akaratlagos figyelem tanulható és a segítők szakmák hatékony műveléséhez feltétlenül meg is tanulandó képesség. A figyelemnek jutalomértéke van a kliens számára.
- Az hogy figyelnek rá és megértik, segíti őt abban, hogy kifejezze az érzéseit, megfogalmazza gondolatait, feltárja problémáit, s ebben a légkörben válik lehetővé számára saját problémáinak megértése, a megoldások megtalálása.

Az aktív hallgatás jelei

- Szemkontaktus
- Bólogatás
- Odafordulás
- Megértés szóbeli gesztusai
- Kérdezés (nyitott, a tájékozási kereten belül)



Az észleltekt reprodukálása

Összefoglalás,
tisztázás,
visszakérdezé
s

A kliens által
elmondottakat röviden
összefoglaljuk, újra
fogalmazzuk, hogy
tisztázzuk, pontosan
értettük-e a
mondanivalót.



Az érzelmek visszatükrözése



Míg az összefoglalásban a mondanivaló tartalmát adtuk vissza, itt az érzelmi tartalmakat tükrözzük. Ez gyakran a kliens viselkedését, látható, érzékelhető érzelmi állapotát kommentáló szóbeli megjegyzés.

Empátia keltése “Énüzenetek”

- Mondja el saját érzelmeit, de ne engedje, hogy eluralkodjanak Önön!
- Keltsen empátiát, kérjen megértést!
- Delegálja a problémát!



Kifogás-kezelés

A kifogás lehet jogos, részben jogos, vagy részben jogos, vagy teljesen jogtalan.

- **Jogos:** megértés, elnézés kérés, intézkedés
 - **Részben jogos:** megértés, a jogos elismerése, a jogtalan elutasítása
 - **Jogtalan:** megértés, elutasítás
-

Hogyan mondjunk nemet?

- Nyugodt és magabiztos formában utasítsuk el az indokolatlan kérést.
 - Foglaljuk össze a partner kívánságát.
 - Közöljük, hogy nem akarunk eleget tenni.
 - Hangsúlyozzuk saját szempontjainkat!
 - Figyelünk a visszajelzésekre!
 - Mutassunk empátiát, megértést!
 - Ha van valami ötletünk a megoldásra, közöljük a partnerrel, és vitassuk meg!
 - Indokolt esetben használjuk a "megakadt lemez" módszerét!
-

Összefoglalás

Az aszertivitás, a megértés és az empátia kifejezése az emberek kezelésének, az esetleg felmerülő konfliktusok megértésének és megoldásának alapvető eszközei.



Nagymamánk nevében köszönjük a figyelmet!

