



Tanmenet

Kommunikáció

Élelmiszer-és vegyi áru eladó-boltvezető

Foglalkozás:

1. Mit takar a „kommunikáció” fogalom? Hogyan szerezzük egymásról benyomásainkat? Milyen benyomások alapján döntjük el, hogy ki rokonszenves vagy ellenszenves számunkra? (2 óra)
2. Az emberi érintkezés legfontosabb eszközei: nyelvi és nem nyelvi kommunikáció. Az emberi érintkezés szabályai: a normák, mint az emberek közötti együttműködés feltételei. (2 óra)
3. Akaratlagos és önkéntelen kommunikáció. A kommunikációs cél, mint: problémamentes kommunikációs helyzet megoldása, konfliktus ill. problémamegoldás. (2 óra)
4. Problématípusok, konfliktusforrás: érdekkülönbségek, információkülönbségek, értékbeli, izlésbeli differenciák, érzelmi, indulati problémák.
5. A kommunikációs helyzet tényezői: a kommunikáció körülményei (helyszín, időpont, időtartam), a kommunikációs partnerek viszonya: érzelmi, érték, érdek, hierarchikus. (2 óra)
6. A partnerek szándéka: az informálás, tájékoztatás, a befolyásolás, a kapcsolat ápolása. Kommunikációs helyzetek elemzése. (2 óra)
7. Beszédmód: magán szerepszerinti vagy társadalmi (nyilvános) szerep szerinti beszéd. A szerepfogalom tisztázása. (2 óra)
8. Nyelvi kommunikáció: a párbeszéd szövegépítő technikáinak használata. Hiányos párbeszéd kiegészítése. Rossz formájú párbeszéd korrigálása. (2 óra)
9. Kérdéstechnika: kérdezés a partner kommunikatív szándékára. Kérdezés a témára vagy a résztémára. Szándéknyilvánítás és témaközlés. (2 óra)
10. A partnerrel való kommunikatív viszony kezdeményezése és fenntartása. (2 óra)

Összesen: 10 foglalkozás (20 óra)

Dunaújváros, 2008. szeptember 16.

Összeállította: Gál Dóra



Nemzeti Fejlesztési Terv

Projekt azonosító száma: TÁMOP-1.4.1-07/1-2008-0049

A projekt az Európai Unió társfinanszírozásával,
az Európa Terv keretében valósul meg.