



3. SZEKCIÓ A SZAKTANÁCSADÓ KOMMUNIKÁCIÓS ESZKÖZEI

SZEKCIÓVEZETŐ : TÓTH ILONA
KÉPZÉSFEJLESZTŐ-KÉPZŐ

SZÉCHENYI 2020 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Kommunikáció- amire odafigyelünk

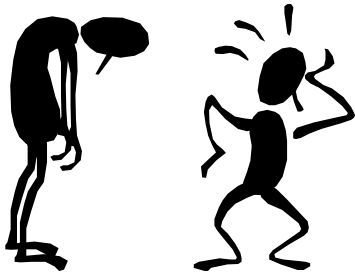
HATÉKONY KOMMUNIKÁCIÓ

ÖNBIZALOM

EMBERI KAPCSOLATOK

EMPÁTIA

Kommunikációs viselkedési minták



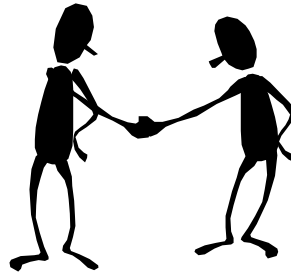
1. Passzív személy

Másoktól vár esélyt.

Gyakran sértett, zárkózott, gátlásos.

Nem éri el céljait.

2. Asszertív



személy

Tiszteli magát és másokat!

Magabiztos, reális önértékelése van.

Érzelmileg nyitott, eléri céljait.

3. Agresszív személy

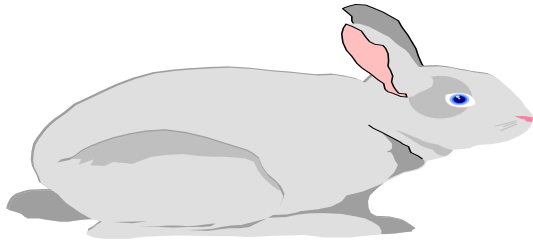
Jogosnak véli az erőszakot.

Környezetét lebecsüli, ellenséges.

Mások rovására éri el céljait.



Kommunikációs viselkedési minták



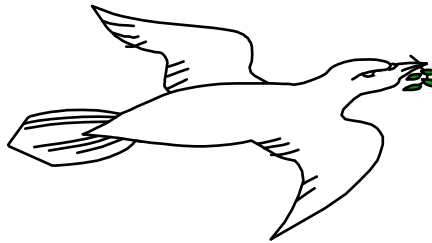
1. Passzív személy

Másoktól vár esélyt.

Gyakran sértett, zárkózott, gátlásos.

Nem éri el céljait.

2. ASSZERTÍV



SZEMÉLY

Tiszteli magát és másokat.

Magabiztos, reális önértékelése van.

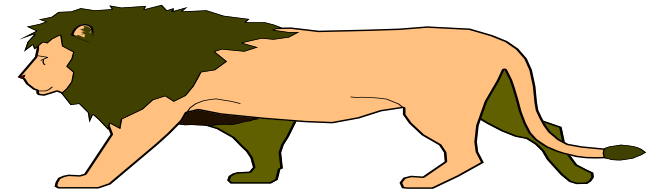
Érzelmileg nyitott, eléri céljait.

3. Agresszív személy

Jogosnak véli az erőszakot.

Környezetét lebecsüli, ellenséges.

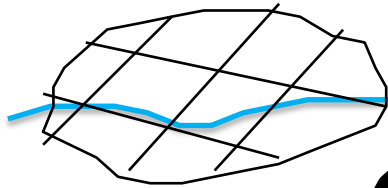
Mások rovására éri el céljait.



Jéghegy modell

Mindaz, ami érzékelhető

Külső megjelenés
Viselkedés



SZŰRŐ:

Kultúra
Nevelés
Törvények
Morál

Érzések
Gondolatok
Ösztönök
Közérzet
Vágyak
Hiedelmek
Intuíció
Reflexek
Vélemények

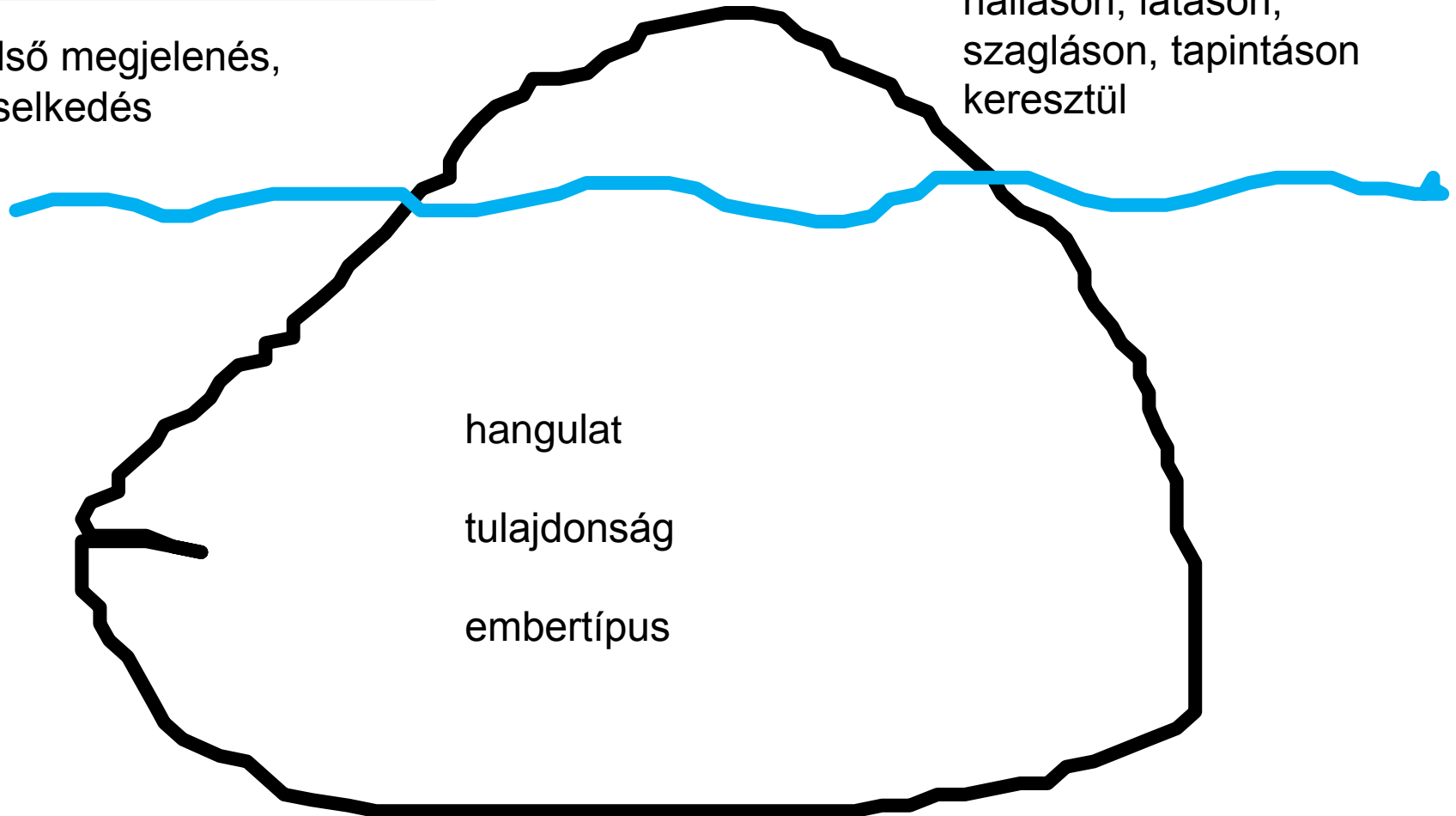
Mindaz, ami vezérli a megnyilvánuló viselkedést

Jéghegy modell

Mindaz, ami érzékelhető:

külső megjelenés,
viselkedés

halláson, látáson,
szagláson, tapintáson
keresztül



hangulat

tulajdonság

embertípus

Értő figyelem

Inger

Következtetés

Reakció

Érzékszerveken keresztül

Agyban

Viselkedés

Értő figyelem:

- Jelzem, hogy figyelek: szemkontaktus „bólogató szavak”.
- Kikapcsolom a bejáratott következtetéseimet.
- Kérdezek: Mit jelent ez pontosan?, hogy... (szűrő kérdés)
...tehát azt mondja, hogy.. (visszatükröző kérdés).



Értő figyelem



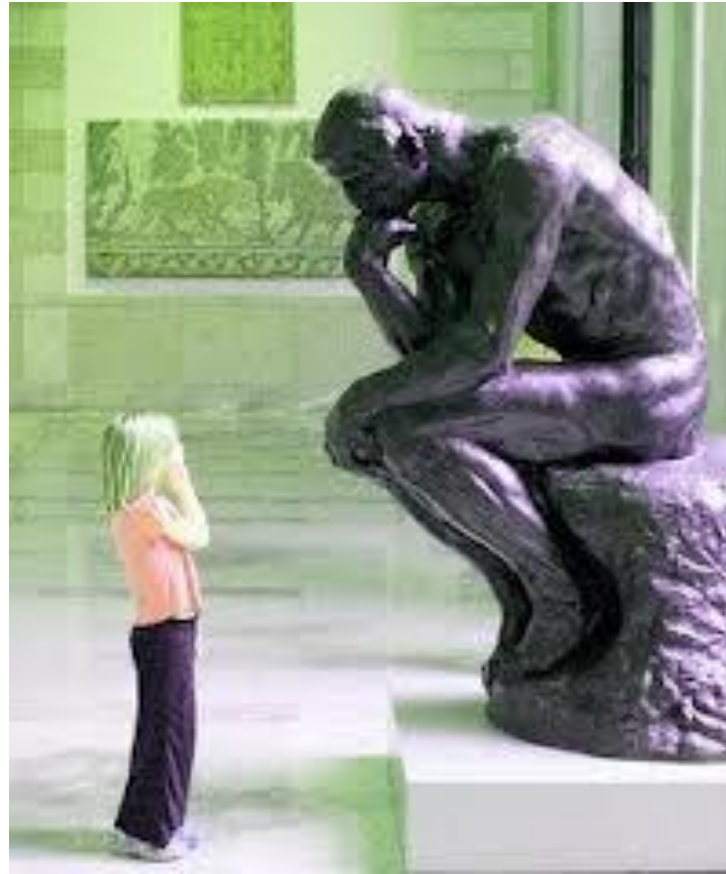
KÉRDEZZ, amíg mindent pontosan megértesz!

MUTASS MEGÉRTÉST az érzelmekkel, amit a helyzet előidéz!

ÖSSZEGEZZ, ellenőrizd a kölcsönös megértést! (parafrázis)

KERETEZD ÁT, helyezd más megvilágításba a dilemmát!

Kommunikációs gyakorlat





KÖSZÖNÖM A FIGYELMET



www.ofi.hu

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE