



Szakmai kommunikáció

v1.2

Előadó : Géczi Rudolf

Géczi Rudolf

GE Turbina telepítés/karbantartás

Kelet-Európai EHS vezetője

**Mercedes gyár építésének
mv.-i főkoordinátora**

Alemona Hungary Kft. ügyvezetője

LinkedIn Account Type: Basic Rudolf Geczi Add Connections

Home Profile Contacts Groups Jobs Inbox Companies More

Edit Profile View Profile

 Rudolf Geczi
EHS Manager at GE Energy
Hungary | Oil & Energy

Current

- Regional EHS Manager, Field Services (Europe-East) at GE Energy

Past

- EHS Manager CR, W. & A. Europe & Africa at Carrier Corporation
- EHS Manager - Carrier at United Technologies
- EHS Manager CR Hungary at Carrier Corporation
- Logistics system and procedures coordinator at Philips
- Safety Health Environmental (SHE) Coordinator at Henkel
- International sales representative / distributor at Henkel CEE

Education

- GDF

Recommendations 4 people have recommended Rudolf

Connections 73 connections

Public Profile <http://hu.linkedin.com/pub/rudolf-geczi/4/507/b31>

Summary

Ads by LinkedIn Members

procierge
Follow procierge on LinkedIn. Discover job openings, news, and more.

Oil Mist Emissions
Comply with Rice Neshap emissions standards with Oil Mist Emissions.

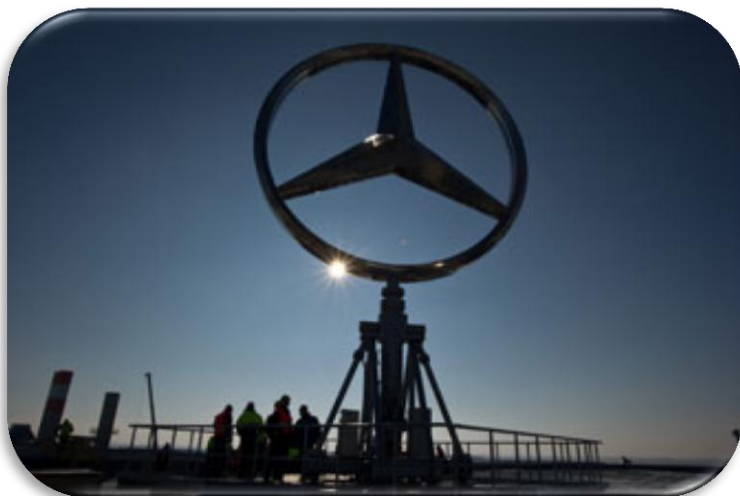
Rudolf's Activity

Rudolf Geczi is now connected to Peter Molnar and Nicolas Ignacio Duran...

Rudolf Geczi is now connected to Diana Herskovics 3 days ago

Rudolf Geczi is now connected to Dezso Mitok 11 days ago

Munka képekben



Alemona
ALEMONA HUNGARY KFT.

Home Services Safety News Contact Blog CEE&CIS Events

Redefining Environmental Health and Safety in Emerging Markets

"This annual Alemona Conference is designed to be the world's largest and most influential event devoted to high EHS culture businesses with interests in emerging market countries. Don't miss your opportunity to be part of a global community of more than 2,000 senior business executives, entrepreneurs, and experts from the public sector and civil society who are redefining leadership for sustainable business success."

27-28-29 September 2012

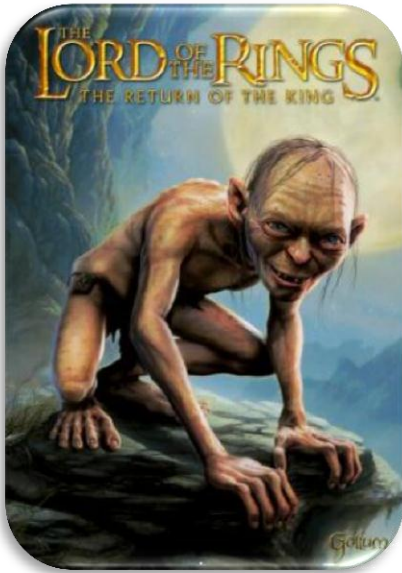
Alemona

Redefining Environmental Health and Safety in Emerging Markets

Sign up!

Brochure Download

Sponsorship



Privátban



ELMÉLET

Miért szakmai kommunikáció?

Munkavédelem az átkosban

- Szabó Elvtárs, mit csináljunk a Jóskával, kétbalkezes és ráadásul csak hülyeségeket beszél?
- Legyen ő a munkavédelmis, így okozhat a legkevesebb bajt.
- Na ne, már megint a munkavédelmi felügyelő, hiába építettük fel a víkendházát, megint ideeszi a fene...
- A baleset oka: dolgozói figyelmetlenség, ismétlő munkavédelmi oktatásban részesítendő

Munkavédelem ma - kisvállalkozásoknál

- Igazgató Úr, még mindig nincs munkavédelmi szolgálatunk!
- Jól van, szerződjetek eggyel. Ne legyen több havi 8.000 Ft-nál a díja. Tudod mit, legyen tízezer, de a tűzvédelmet is vigye.
- Na ne, már megint egy újabb munkavédelmi felügyelő, Katika adjon már egy kis pénzt a pénztárból, elviszem a felügyelőt ebédelni.
- A baleset oka: dolgozói figyelmetlenség, ismétlődő munkavédelmi oktatásban részesítendő

Munkavédelem ma - nagyvállalatoknál

- Hi Chief, our EHS manager has left the company, he's been nicked by our competitor!
 - How could this happen? We have invested a lot of money and time into a talented person and you just let him/her go?
- Nem talált bírságot a hatóság, de egy-két dolgot helyre kell tennünk. Még hozzá a központot is értesítenünk kell.
- A majdnem baleset oka: rendszerbeli hiányosságot azonosítottunk, melyet 30 napon belül visszaellenőrzött módon korrigálunk

Miért nehéz „eladni” a munkavédelmet?

- Egyén : Baleset csak másokkal történhet
- Hatóság : Nincs erőforrás a prevencióra
- Versenyszféra: Senki nem hajlandó többet fizetni a munkavédelmi befektetésekért cserében
- Állami cégek: csőd közeli állapotok
- BP az egyik legjobb volt, mégis katasztrófát okozott

Pszichológiai alapok

Tudta e?

Szavak: 7%

Hangsúly: 38%

Pszichológia: 55%

A pszichológia fogalma

Emberismeret, emberekkel való bánásmód tudománya

A személyiség megismerése

- alapelvei:

- sokoldalúság
- folyamatában, fejlődésében
- nem amit mond, amit csinál arra kell figyelni

- módszerei:

- megfigyelés meghatározott céllal, tervszerűen, lényeges adatok rögzítése
 - fajtái:
 - rendszeres
 - eseti
 - önmegfigyelés (introspekció)
 - mások megfigyelése (retrospekció)
 - hibái:
 - figyelmetlenség, fáradás
 - érzelmi torzítás – objektivitás meg nem közelítése
 - előítélet, elfogultság
 - egy tulajdonság miatt általánosítás
- kikérdezés (expoloráció) adatszerű kikérdezés
 - fajtái: szóban; írásban (kérdőív, fogalmazás)
 - a bizalmas beszélgetés feltételei:
 - titoktartás
 - ne zavarjon senki
 - tapintat
 - hagyjunk időt bemelegedésre (semleges kérdések)
 - elfogadó légkör teremtése (ne ítélkezzünk, ne botránkozzunk meg)
 - a kérdezett beszélgessen többet, ne a kérdező
 - a hallgató mutassa figyelmét (nagy szemek, bólogatás, kérdések)
 - adatok rögzítése: egyidejű jegyzetelés (nem teljes a figyelem); utólag

- a kérdezés hibái
 - szuggerált kérdések „ugye ön egyetért ezzel ugyebár?”, ne adja szájba a választ
 - túlkérdezés
- kísérlet (természetes vagy mesterséges körülmények között)
- környezettanulmány (pl. családlátogatás)
- produktumok, tesztek
 - teljesítménytesztek: mérhető teljesítményt vizsgálnak (pl. IQ teszt, Wechsler teszt, Raven teszt)
 - személyiségtesztek: érzelmekkel, akarattal foglalkoznak (pl. Rajztesztek (ház, fa, ember), Rorschach teszt (Ro teszt), Szondi teszt (6x8 arckép → 2 legszimpatikusabb, 2 legunszimpatikusabb), PFT (képes frusztrációs teszt, frusztrációs helyzetek elviselését nézi)
 - szépirodalom, szakkönyvek (önismeretről szóló könyvek)
 - élettapasztalat
- a megismerés támpontjai „mitől vagyunk olyanok, amilyenek”

- öröklés (genetikus, hozott anyag) - környezet (hova születünk) - önnevelés (én mit kezdek a hozott anyaggal)	}	nem tehetek róla felelős vagyok érte
--	---	---

Személyiség - Énkép

Személyiség: tulajdonságoknak csak az adott személyre jellemző szerveződése
 nincs két teljesen egyforma ember, csak típusok vannak

Énkép: önmagunkról alkotott kép, ennek megfelelően cselekszünk

Én ismerem Én nem ismerem

Johari-ablak

Az „én” számára

Ismert

Ismeretlen

**i
s
m
e
r
t**

Aréna

Vak

A „Vak én” felé kell bővíteni az ismereteket

**i
s
m
e
r
e
t
l
e
n**

Zárt

Sötét

**Mások
számára**

Az egészséges személyiség jellemzői

1. Munkavégző képesség
2. Örömképesség
3. Pihenőképesség



Mindhárom egyszerre !

Tipikus reakcióink

1. menekülés
2. elájul, összeesik (kilép a helyzetből) (pszichoszomatikus betegek („ha nem látom a veszélyt, nincs veszély”))
3. „itt nincs probléma” továbbmegy, elhessegeti, nem veszi tudomásul a veszélyt
4. „csináljon már valaki valamit” más oldja meg
5. „ki volt az a hülye, aki kiengedte” hibáztat, felelőst keres
6. beméri a helyzetet, aktívan cselekszik, szembenéz a problémával, megpróbálja megtalálni a lehető legjobb megoldást

Énvédelem (énvédő mechanizmusok)

- elfojtás (a zavaró elemek kitörlése a tudatból)
- racionalizáció (jól hangzó mentség keresése a viselkedésre: „savanyú a szőlő”)
- projekció (kivetítés; a hibát másra vetítjük, őt hibáztatjuk)
- regresszió (visszaesés korábbi fejlődési szakaszra pl. szobatiszta gyerek bepisil, hiszti, dühroham)
- reakcióképzés (gonoszsgot jószág formában adjuk elő „én csak jót akartam”)
- kognitív disszonancia elhárítás (észbeli, gondolkodásbeli összenemillés elhárítása; dohányzás káros, mégis „az orvosok tévednek”, „nem baj addig is jól élek”)
- eltolás, áthelyezés (a könnyebb ellenállás felé, ha a főnök leszúrja, a feleségen tölti ki a haragját)

Személyiségtípusok

Vérmérséklet szerint (testnedvek szerint)

- szangvinikus: (vér) erős, gyors, nem tartós érzelmek, szalmaláng típus, lelkesedő, gyors döntések, élénk, vidám, kedélyes, életet könnyebben veszi
- kolerikus: (sárga epe) gyors, erős, tartós érzelmek, szilárd jellem, erős akarat, kitartás, nem hátrál, határozott, gyakorlatias, jól bírja a veszélyeket, nyersen szókimondó, kirobbanó haragú bosszúálló, nem szereti az ellentmondást, türelmetlen
- melankolikus: erős, lassan kialakuló, tartós érzelmek, érzékeny, töprengő, zárkózott „Füles”, érzelmeit nehezen mutatja ki, sokat mérlegel, a sértéseket nehezen felejt el, határozatlan, passzív
- flegmatikus: gyenge, lassú, nem tartós érzelmek, nem tud örülni, nem tud bánkódni, nem lepődik meg, nem bosszankodik, cinikus, csipkelődő, közönyös mások problémái iránt, keveset beszél, hidegvér, nyugalom jellemzi

Személyiségtípusok

Testalkat szerint

- aszténiás: (leptoszom) (vékony, sovány, nyúlánk, „gebe”)
zárkózott, nehezen megközelíthető, elmélyült
gondolkodású, fáradékony,

alcsoporthai: csendes, befele forduló

izgága, türelmetlen, kötekedő

- piknikus: (zömök, köpcös, hízós, gömbölyded formák)
barátságos, örömelevenő, nyílt, jó kedélyű, kényelmes,
szeret tréfálni, lusta, kellemes társaság

- atlétikus: (izmos, nagycsontú) állhatatos, józan,
megbízható nagy erő kifejtésre képes, kevésbé
kezdemenyező

Személyiségtípusok

Személyiség irányulása szerint

- extrovertált: kifelé forduló, társaságkedvelő, szereti az összejöveteleket, sok barátja van, nem szeret magában olvasni, tanulni, keresi az izgalmakat, kockázatot, szereti a durva tréfákat, nevetést, vidámságot, szeret tevékenykedni, könnyen kijön a sodrából
- introvertált: befelé forduló, csendes, visszahúzódó, intenzív belső élet, könyveket jobban szereti, mint az embereket, szeret előre tervezni, szereti a szabályozott életmódot, nem szereti az izgalmakat, érzéseit kontrollálja, nehéz kihozni a sodrából, megbízható, nagy súlyt helyez az erkölcsi normákra, szigorú elveket követ

Személyiségtípusok

Más felosztások

- sikerorientált ↔ kudarckerülő (túl nehéz, vagy túl könnyű munkát vállal „nem rajtam múlott)
- bagoly (nehezen ébred, délután, villog, éjjel kettőkor lelőhetetlen) ↔ pacsirta (5-kor kell, 8-9-kor horkol)
- beszédes ↔ hallgató

Vállalkozó típus

- találékony
- közgazdasági ismeretei vannak
- piacgazdasági viselkedésben jártas
- aktív kommunikációs képességekkel rendelkezik
- kockázatviselő képesség
- szívósság
- nem azt csinálja, amit a másik csinál
- előbb csinálja, mint a többiek

Kommunikáció alapjai

Kommunikáció

Az elnevezés a communicatio (közzététel), communis (közös) szavakból ered

Információ: hír, közlemény, ami újat mond, ismerethiányt csökkent

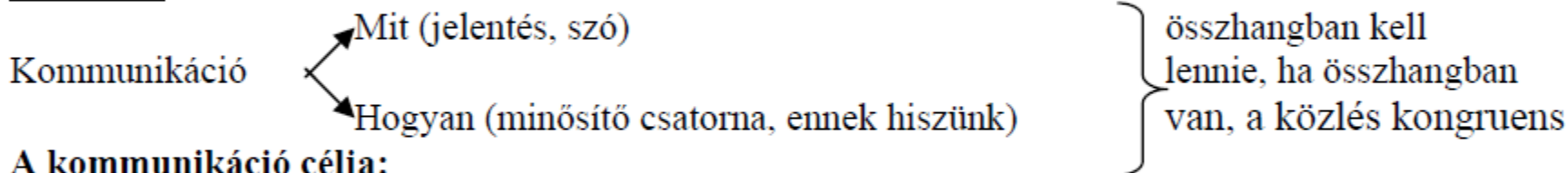
Hírérték: mekkora bizonytalanságot szüntet meg

Redundancia: terjengősség, a közlés olyan eleme, amit tudunk, de szükség van rá

Kommunikáció fogalma

Kölcsönös üzenetátvitel. A kölcsönös megértés művészete. A társas kapcsolatok eszköze, kapcsolatfenntartó folyamat, amely során információ adás-vétel történik egyezmények jelekkel

Csatornák:



A kommunikáció célja:

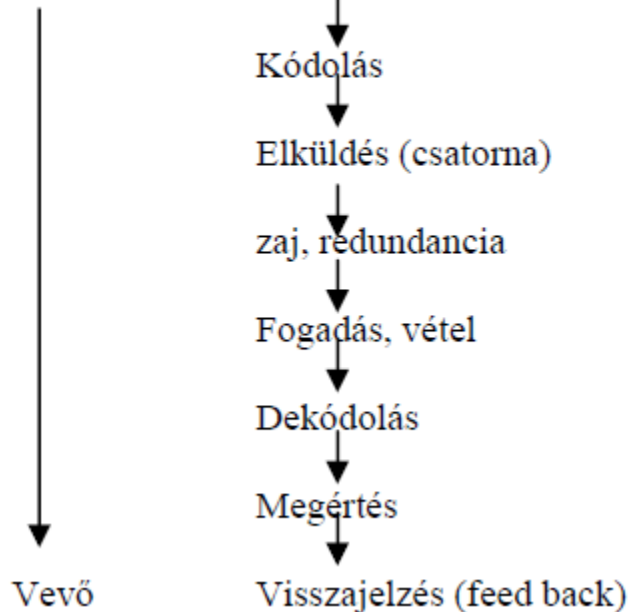
- vegyék az üzenetet (lássák, hallják)
- megértsék
- elfogadják
- cselekvést váltson ki (viselkedés-, gondolkodás változást)

A kommunikációra fordított idő megoszlása

- | | |
|-------------|------|
| - olvasás | 10% |
| - írás | 15 % |
| - beszéd | 30% |
| - hallgatás | 45% |

A teljes közlés leoszlása

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| - verbális | 7% |
| - vokális | 38% |
| (hangjelzés, beszédtempó, dadogás...) | |
| - nonverbális | 55% |



A jó kommunikátor ismérvei

- hiteles, kongruens (összeillő)
- szavahihető, megbízható

hitelesség fokozódik, ha:

- saját érdeke ellen szól
- úgy tűnik, hogy nem akar befolyásolni
- kommunikátor hasonlít a hallgatóra
- ellenvéleményt, ellenállást jól tűri
- nyitott (más véleményét meghallgatja, amit lehet befogad)
- jártas a kommunikációval
- megfelelő külső

Elvárások a befogadóval (vevő, címzett) szemben

- legyen vételkész állapotban (kialudt, ne legyen éhes, szomjas)
- figyeljen a közlőre
- legyen jó dekódoló képessége
- üzenetet tudja értelmezni
- legyen érdeke, szükséglete a vétel
- legyen érdeklődő

Csatorna

közlés lehet:

- egycsatornás (csak beszél)
- több csatornás (több érzékszerven megy be az információ)
- verbális (szóbeli, írásbeli közlés)
- nonverbális (kifejezi az érzelmeket, viszonyt a közléshez)
- csatorna választás kritériumai:
 - a címzett képes legyen venni
 - üzenet formája, célja, tartalma

Kommunikációs fajták

Közvetlen

- szemtől-szembe
- van rögtön visszajelzés

Szándékos (direkt, tudatos)

Egyirányú (csak oda)

Egylépcsős

- adó-vevő kapcsolat

Vertikális

- főnök-portás

Személyes

- személyek közötti kommunikáció

Teret áthidaló

- kontinensek közötti, kommunikáció

Kongruens

- őszinte

Verbális

Közvetett

- az adó és vevő között távolság van (levél, újság, tv, rádió)

Indirekt (spontán, nem tudatos)

Többirányú (oda-vissza)

Többlépcsős

- adó – interpretátor (közvetítő) – vevő kapcsolat

Horizontális

- egyenrangú felek kapcsolata

Csoportközi

- csoportok kapcsolatából

Időt áthidaló

- régi levél, hieroglifa, oklevél, kódex

Inkongruens

- nem őszinte

Nonverbális

Kommunikatív kompetencia (közlési hatékonyság, közlési képesség)

Kompetens közlő jellemzői:

- önbizalom (van fellépése)
- kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási képesség
- kifejező erő (szóbeli kifejezőképesség)
- jó kérdező képesség, fogalmazási képesség (nőké, gyerekeké jobb)
- hitelesség
- empátiakészség
- tud nemet mondani, a saját álláspontját megvédeni
- nem dől be a manipulációnak (manipuláció = olyan befolyásolás, amiről ő nem tud)

A kommunikáció mélységi szintjei

1. közhelyek szintje (kapcsolatfelvételre szolgál)
 2. tények szintje (élet eseményei: hol jártál, mi történt...)
 3. vélemények szintje (időigényes, gondolatok, mit gondol, miért gondolja, világnézet, világkép)
 4. érzések (szeretet, szerelem, szomorúság, bánat)
- a társalgóknak egy szinten kellene lenni

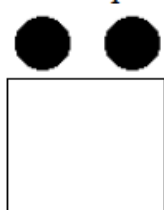
Térközszabályozás

Megnevezés	-tól	-ig
Intím tér (bizalmas)	0 cm	45 cm
Szűkebb	0 cm	20 cm
Tágabb	20 cm	45 cm
Személyes tér	45 cm	120 cm
Szociális tér	120 cm	360 cm
Nyilvános tér	360 cm	

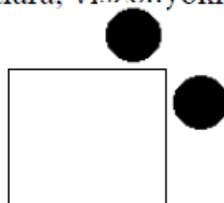
Nők, kortársak, extrovertáltak, ismerősök, akik kedvelik egymást, kisebb státuszkülönbség, együttműködők (ellentétben a versengőkkel) közelebb húzódnak egymáshoz.

Helyválasztás asztal körül

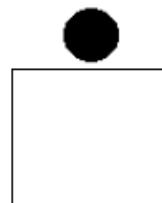
- utal szimpátiára-unszimpátiára, viszonyokra



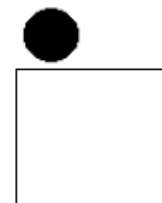
Együttműködés



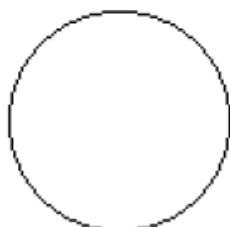
spontán baráti
fecsegés



versengő
védekező



semmi köztük egymáshoz
nincs köztük kapcsolat
nem akar másikkal beszélni



- a kerek asztal megoldja az asztalfő kérdését
- egyenrangú minden hely

Testbeszéd - Arc

Arc

Szem

- nézés iránya, időtartama is fontos
- félénk, szorongó ember általában mellé néz
- ha a feszültség nő, kevesebbet néz a másokra
- kitágult pupilla: izgalom, szűk pupilla: harag
- gyakori pislogás: izgalom; tágra nyílt szem: se kép-se hang
- nézés mélysége:
 - két szem között: hivatalos
 - szemek, száj között: társasági
 - szemek, mellkas között: bizalmas
- mozdulatlan tapadó nézés: érdekesnek, vonzónak találja akit néz, lehet támadó jellegű is
- kacsintás: csábítás, együttérzés, cinkosság
- becsukott szem: megnyugvás, beleegyezés, koncentráció

Testbeszéd - Arc

Szemöldök

- felhúzott: hitetlenkedés...

Száj

- zárt: komoly, szigorú, mérges
- nyitott: öröm, csodálkozás, figyelem, nevetés, szexuális jelzések
- hirtelen nyitás-zárás: beszélni akar
- ajak beharapás: feszültség, elmélyülten figyel
- ajakbiggyesztés: megvető, lekicsinylő

Fejmozgás

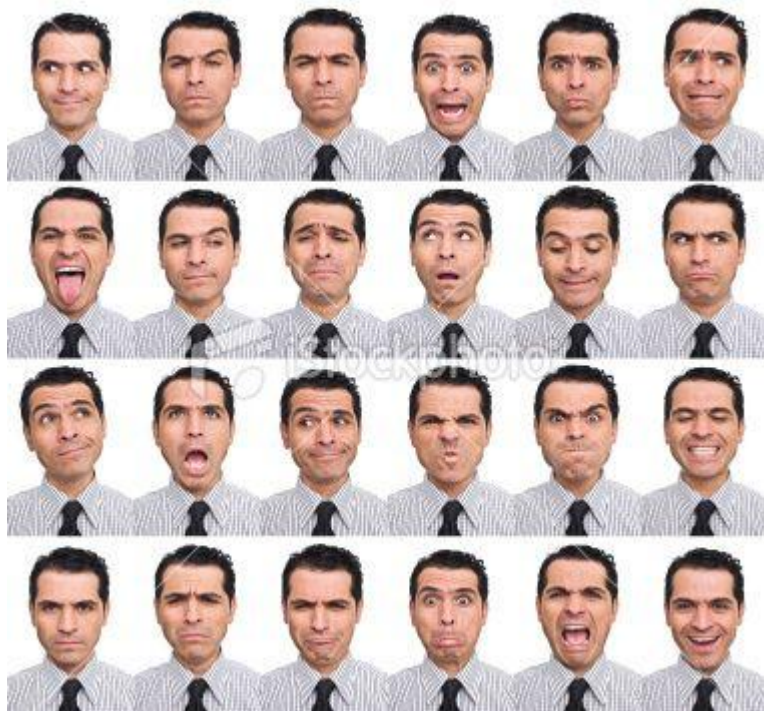
- igen-nem (néhány népnél fordítva pl. bolgárok)
- feltartott fej: büszkeség, öröm, nagyképűség
- oldalra billenő fej: várakozás
- félig lehajtott fej, felfelé irányított tekintet: együttérzés vagy bika
- sűrű bólogatás: meg akar szólalni
- lehajtott fej, nem néz sehova: szomorú, nekem minden mindegy

Mimika

- arcizmok mozgatása:
 - ↑ jókedvű, aktív
 - ↓ szomorú, passzív

Testbeszéd - Arc

- 70.000 féle non-verbális jelem emberi test
- Mintegy 250.000 féle arcki



A hét alapérzelem

Testbeszéd - Kezek

- összefont kar: elzárás, védekezés

- ökölbe szorított

- törzs mellett

- lágy hulláms

- kitárt kéz, te

- lógatott kez

- tenyér gyors

- ujjbegy dörzs

- toronysisak: m

- fordított toronysisak: magabiztos hallgató

- hüvelykujj zsebből kifelény

- hüvelykujjal mutatni: gondolatosság



- nyugodt, nyugodt személy

- jó szándék

Testbeszéd - Kezek

Archoz illesztett kéz

- száj eltakarása, szemdörzsölés orrérintés: hazugság
- nyakvakarás: kétség, bizonytalanság
- áll simogatása: döntés, elhatározás jelzése
- fejtámasz: unalom
- dobolás az ujjakkal: idegesség, türelmetlenség
- befordított tenyér: hívás, figyelem magunkra irányítása
- taps: tetszés
- mutatóujj ingatása: nana

Kézfogás

- satu: férfias, versengő, kemény
- alulról fektetett, döglött hal: „bocs, hogy élek”
- felülről fektetett: domináns, agresszív

Testbeszéd - Lábak

- lábkeresztezés: védekezés, elutasítás, térden átvetett láb (európai, amerikai): vitatkozás, versengés
- lábfej iránya: afelé, aki érdekel
- Lábmozgatás: vibráltatás id



Testbeszéd - Udvarlás

Női

- haj fogása, végigsimítása, húzgálása, dobálása, lengetése
- ruha simítás
- kéz csípőre tétele
- oldalpillantás félig lehunyt szemmel
- ringó csípő
- nyitott száj, nedves ajkak
- ajakrúzs használata
- játék a cipővel
- lábfejjel, testtel a fickó/nő felé fordulás, tág pupilla, hosszú pillantás, szemezés

Férfi

- nyakkendő igazgatása, gallér simítása
- nemlétező porszem lesöprése a vállról
- ruha igazgatása
- haját simítja
- övbe dugott hüvel
- intim pillantás



Kommunikációs zavarok

- a címzett nem hall, nem lát
- rossz a mikrofon, túl halk, túl erős
- beszéd túl halk, túl hangos
- beszédhiba, monotonía
- nagy külső zaj (zörgés, suttogás)
- nagyothalló, nincs ott a szemüvege
- olvashatatlan írás, rossz világítás
- figyelem hullámzó volta
- lát, hall, de nem érti
- túl bonyolult, homályos fogalmazás, szakszavak, tájszavak, írott szöveg felolvasása
- kevés – sok idő a felfogásra
- eltérő életkor, kultúra, foglalkozás, tapasztalatok
- érti, de nem fogadja el
- kicsi késztetés az elfogadásra (motiválatlanság)
- előítéletek, sztereotípiák, szabványgondolatok, merev gondolkodás
- folyamatos ellenérv keresés
- ellenszenves, hiteltelen a közlő
- kognitív disszonancia elkerülése miatt
- egyéb
- szelektív válogatós figyelem (csak azt hallja, amit akar)
- nincs folyamatos feed back
- túl erős érzelmi állapot
- eltérő szóértelmezés (angina jelentése: torokfájás, infarktus)
- nem meri elmondani a véleményét
- másodkézből kapott információ (közvetítő)
- közlő sem érti, amit mond
- eltérő mélységszinten vannak a felek
- ítélkezés, tanácsadási kényszer
- ködösítés „az emberek azt gondolják...”
+meg kell tennem...” „valaki...”

Akadályok leküzdése

- jól megfogalmazni az üzenetet
- lépésenként adagolni, időt adni a felfogásra
- vételkész állapotban lenni, figyelni, nem ítélni
- kérdezni, ha nem értjük
- használni az ÉN szót, és a feltételes módot ne
- érdeklődést mutatni
- több csatornán közölni
- ne a külsőre figyeljünk
- dicsérjük, amit lehet

Vokális jelek

- érzelmet, indulatot, lelki, fizikai állapotot fejez ki
- megtudjuk belőle hogy a beszélő férfi-nő, öreg-fiatal
- izgatott, szorongó
- hivatalos-baráti hang
- kemény-lágy hang
- magas (ideges, feszült, izgatott) - mély párok (erő, önbizalom, érettség)
- hangos-halk beszéd
- pongyolabeszéd: ööö..., hát..., tulajdonképpen

Vokális csatorna elemei

- hangsúly (befolyásolja a jelentést)
- hanglejtés (magas-mély váltakozása) – dallamot ad
- tempó
- beszédszünet
- légzési
- habozó (hezitációs) izé..., ööö...,
- hatásszünet
- hangerő
- helyes kiejtés, hangképzés

Fő kommunikációs lehetőségek

Képi

- grafikon - táblázat - fénykép - film – fólia – videó – modell – makett - rajz

Előnyei

- fokozza a figyelmet
- változatosságot ad (öt percenként egy kép)
- kulcsszavak a táblán
- minél több érzékszervre hat annál jobb
- időt takarít meg
- segít, hogy ugyanabban az időben ugyanarra gondoljanak a hallgatók
- segíti a beszélőt (támasz, idő a gondolkodásra, hogy összeszedje magát)
- kép konkrétan csatlakozzon a tárgyhöz, a célnak megfelelő legyen

Hátrányai

- időnként nehéz értelmezni
- plusz készséget igényel az elkészítése
- drága és időigényes lehet
- drága lehet tárolni
- szétküldése macerás és drága lehet

Fő kommunikációs lehetőségek

Számítógépes

- Fax – telex - E-mail - telefon konferencia - számítógépes konferencia

Előnyei

- gyors és pontos
- folyamatos feed back lehetőség
- kényelmes

Hátrányai

- drágák az eszközök
- túl sok információt nyújt egyszerre (feldolgozási nehézségek)

Fő kommunikációs lehetőségek

Írásos

- Levél – feljegyzés – beszámoló – összefoglaló – jegyzőkönyv – cikk - SMS

Előnyei

- megmarad (iktatható, tárolható...)
- elemezhető
- szerződés alapját képezheti

Hátrányai

- időigényes
- a kapcsolat távolságtartó, formális, lazább
- nincs azonnali feed back
- ha elküldték nem módosítható

Fő kommunikációs lehetőségek

Szóbeli

- Négy szemközt – interjú – gyűlés – beszéd – telefonálás – konferencia

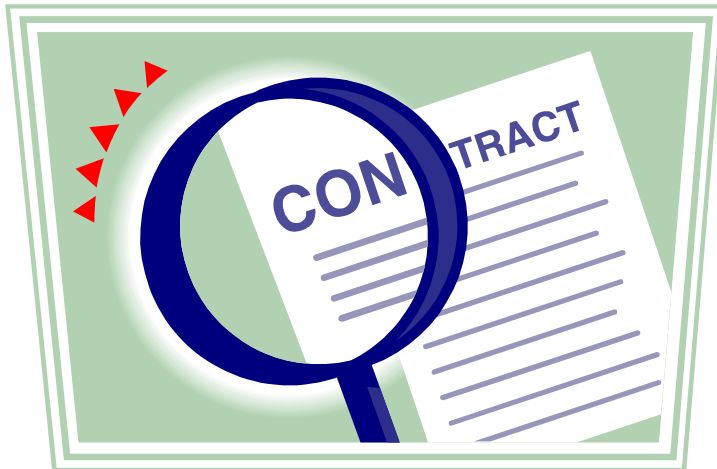
Előnyei

- fizikai közelség: látás-hallás egyszerre
- gyors véleménycsere-lehetőség
- gyors feed back lehetőség

Hátrányai

- sok résztvevő esetén nehéz irányítani
- nincs írásos nyoma, hogy miben maradtunk

Fő kommunikációs lehetőségek



Beszélgetés

- kérdésfajták:

- zárt (tényekre kérdez, egy-két szavas választ vár):
- nyitott (magyarázatot, részletes kifejtést igényel):

- aki kérdez irányítja a beszélgetést

- hiba a túl általános kérdés

- egyszerű kérdésekkel kezdjük a beszélgetést

- előbb kérdezzünk aztán ellenkezzünk

- akkor kezdjük beszélgetést, ha

- a másik egyedül van

- nem csinál elmélyülten semmit

- ránk néz, mosolyog

- testbeszéde nyitott

- negatív megjegyzéssel ne indítsunk

- beszélgetés indításának módja:

- kérdést teszünk föl

- véleményt mondunk

- tényt közlünk (a legrosszabb)

- témák: a helyzet, amiben vannak, a másik személye, mi magunk

van, szokott, ki mikor, hol, melyik
hogyan, miért, mesélj nekem erről

Beszélgetés

Aktív figyelés

- ott van és vadul figyel (passzív: csöndben vagyok, akár alhatok is)
- alkalmazása: érzelmi töltésű üzeneteknél, nem biztos, nem világos amit mond
- befogadó, tudomásul vevő beállítódás:
- ne ítélgessünk, ne oktassuk ki, ne kérdőjelezzük meg az érzéseit
- elismételjük, amit értettünk, beszélő is visszakérdezhet
- ne kalandozzunk el
- készüljünk fel néhány kérdéssel

Beszélgetés

Metanyelv

- nyelven túli nyelv (olvasni a sorok között)
- másként kódolja a gondolatokat, mint a természetes nyelv

Státuszszimbólumok

- alacsony ülőhely a látogatónak
- lezárt telefon
- nagy értékű, nehezen elérhető hamutartó
- külföldi cigarettaszelence
- asztalon hagyott „szigorúan bizalmas” dossziék
- fénykép, köszönő, dicsérő oklevelek a falon, díjak, kitüntetések
- számszörös lapos aktatáska (lapos = dolgoztat, nem dolgozik)

Metanyelv szótár

Metanyelv

- Egyedülálló vásárlási alkalom
- Érdekes
- Optimális helykihasználású
- Tanyaház-stílusú
- Nagy lehetőségeket kínáló
- Exkluzív, csendes hely
- Rendkívül keresett ingatlan
- Tágas hall, otthonos nappali, három hálósoba és modern konyha
- Közlekedés a kapunál
- Fényes, napos
- Könnyen karbantartható udvar
- Számos eredeti vonása van
- Barkácsolóknak ideális
- Pompás a kilátás a kikötőre!

Fordítás

- Nehezen tudjuk eladni
- Csúnya
- Nagyon kicsi
- Szegényes
- Lepusztult rom
- Messze az üzletektől és iskoláktól
- Teljesen jellegtelen ingatlan
- Aprócska hall, kicsiny nappali, 3 hálósoba gardrób nélkül és frissen festett konyha
- A busz két méterre áll meg a bejárattól
- Nyugatra néz
- Nincs udvar
- Kinn a vécé meg a mosókonyha
- Egy vagyonba kerül rendbe hozni
- Orrfacsaró a halszag

Beszédhelyzetek

Beszélgetés

- céljai:

- időtöltés
- benyomáskeltés
- kölcsönös tájékoztatás

- kapcsolatteremtés

- igazságkeresés

- témái:

- - politika
- - gazdaság

- életszínvonal

- Mértéktartás – Visszafogottság!

Kerülni kell:

- trágárság
- sértés, durvaság
- rosszat kívánás
- állati jelzők
- rokonok szidása
- kerülendő témák
- mennyit keres
- magánéleti problémák (hozza magától szóba)
- vallási, politikai meggyőződés
- ott nem lévők kibeszélése
- pletyka

Beszédhelyzetek

- **Tájékoztató**

- egy vagy két személy szolgálat információit

- **Egyeztetés**

- azonos informáltságúak megbeszélése

- **Értekezlet**

- **Tárgyalás**

- célja: érdekvényesítés ellenféllel szemben

- gondos előkészítést igényel (információszerzést másik személyről)

- szakaszai:

- - légkör megteremtése
- - nyitás (induló álláspont ismertetése)
- - ajánlattétel
- - alku
- - végső megállapodás

- **Konferencia**

- **Szimposium**

- célja: egy-egy szakmai kérdés körbejárása

- **Előadás, szónoklat**

- **Riport**

- **Búcsúbeszéd**

- **Üdvözlés**

- **Pohárköszöntő**

- **Felszólalás**

- **Ünnepi beszéd**

Nyilvánosság előtti beszéd elvei

- feltétele: legyen kifejtendő (saját) gondolat, célja a közlésnek
- nem a hossz a döntő
- a beszélő kritikának van kitéve
- megfelelő nyelvi, magatartási formában tudjon közölni
- hallgatóhoz beszéljen, ne csak a jelenlétükben
- zavaró tényezőkkel számolni kell
- alapos felkészülést és gyakorlást igényel
- folyamatos önellenőrzés, utólagos értékelés

Felkészülés a beszédre

- általános felkészülés
 - általános műveltség
 - szakmai műveltség (naprakész, szakirodalom olvasása)
 - nyelvi beszédtechnikai önművelés
 - meggyőzésre lélektani, emberismereti felkészülés
 - kül- és belpolitikai általános tájékozottság
- speciális felkészülés
 - anyaggyűjtés
 - tájékozódás a leendő közönségről, az előadás helyéről
- előadás anyagának összeállítása

Írásos kommunikáció formái

- levél
- részei: - fejrész (feladó, címzett, dátum, hely, megszólítás)
 - szövegrész (bevezetés, tárgyalás, befejezés)
 - aláíró rész (kék tollal)
 - mellékletek
- telefax (fénymásolni, mert kifakul)
- feljegyzés (cégen belüli közlés)
- jegyzőkönyv (lehet kivonatos, szószerinti)
- emlékeztető
- megállapodás, szerződés
- jelentés
- beszámoló
- nyugta
- meghatalmazás

Retorika

A meggyőző közlés tudománya, hatásos beszéd és írás művészete.

Szónoklás célja:

- figyelem fölkelte
- érdeklődés felkelte
- kívánság felkelte (vágy)
- cselekvés (pl. vásárlás)

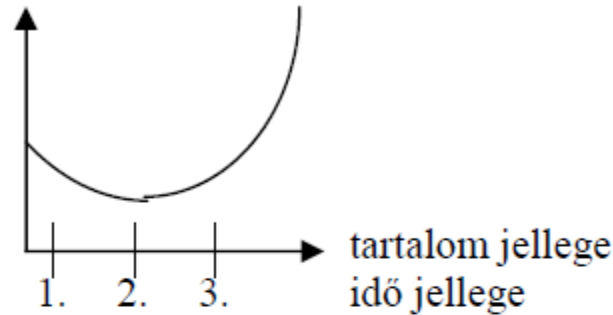
Hatása

- értelemre (unalom, ha csak száraz racionalitással foglalkozik)
- érzelemre (a demagógia csak az érzelmekre hat, az érzésekkel játszik)
- akaratra

Retorika

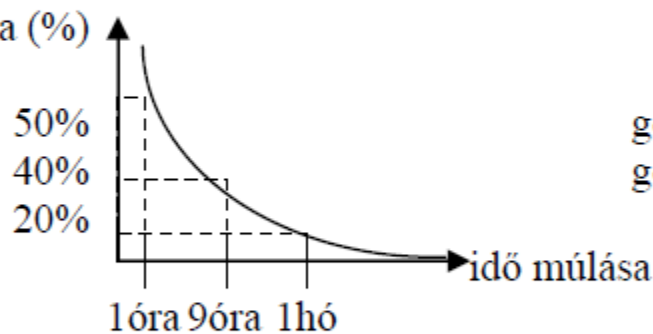
Figyelembe veendő tényezők

- információ rögzülés rögzülés foka



- | | |
|---------------|--------|
| 1.kellemetlen | eleje |
| 2.közömbös | közepe |
| 3.kellemes | vége |

- felejtési görbe emlékezés foka (%)



görbe javítható: ismétléssel
görbét rontja: izgalmas esemény
tanulás után

- hatásfok:

- elgondolás	100%	(szónok fejében maximálisan meg van fogalmazva)
- kifejezési képesség	80%	
- felfogott rész	60%	
- feldolgozott rész	40%	
- továbbadott rész	20%	

Retorika

Megjegyzés működése

- megjegyzés foka:

- olvasott	10%
- hallott	20%
- látott	30%
- látott és hallott	50%
- általunk elmondott	70%
- általunk csinált	90%

Figyelemingadozás

- napi:

csúcsok: 10-11 óra; 15-16 óra



- heti:

csúcs: szerda



Beszéd szintjei lehetnek: meg nem értett; régi-új megfelelő keverése; már ismert rész

Memória (emlékezet)

- rövidtávú (kb. 10 perc)

- hosszú távú (bele kell dolgozni az információt, ismétlés...)

Emlékezet csapdák: megszokás

a szándék is befolyásol

Retorika

Beszédfajták

- meggyőző, véleménynyilvánító beszéd
- tájékoztató beszéd (lényege információ közlés)
- alkalmi beszéd (búcsú, köszöntő...)
- rögtönzött beszéd (felkészülés nélküli) (nem ajánlott mentegetőzni: „nem vagyok felkészülve” „nem vagyok jó szónok”)
- záróbeszéd
- gyászbeszéd
- ünnepi beszéd
- szakmai előadás
- bemutatkozó beszéd

A beszéd részei

Bevezetés

- az egész beszéd 10%-a legyen
- a beszélő ne kezdjen rögtön beszélni, nézzen rá a közönségre
- köszöntés, megszólítás
- rövid bemutatkozás (nem kötelező, de hallgatót érdeklí, ne legyen túl személyes)
- bók a hallgatóknak: „örülök, hogy eljöttek”
- humor
- meglepő statisztikai tény
- ellentmondásos – visszatetsző állítás (hallgató felkapja a fejét)
- költői, szónoki kérdés (nem kell megválaszolni)
- történeti áttekintés
- tételmondat közlése

Tárgyalás

- érvelés, meggyőzés
- tétel kifejtése, bizonyítékok felsorolása
- általában végkövetkeztetésbe torkol
- főrész tagolása: időbeli

Egyszerű -> bonyolult

Ok -> hatás, megoldás

Érv -> ellenérv

induktív (egyedi -> általános)

deduktív (általános -> egyedi)

Befejező rész

- összegzés
- idézet, bölcs mondás
- humor
- továbbgondolásra serkent
- búcsú, köszönet a figyelemért, kinek van kérdése

Érvelés

Érv: meggyőződésünk bizonyítására felhozott tény, körülmény, megállapítás

- érvelés
- bizonyítékokkal, bizonyítékok:
 - tények
 - statisztikai adatok
 - kutatási eredmények
 - jelentések, beszámolók
 - tekintélyes szakértőre hivatkozás
 - saját tapasztalat
 - személyes vallomás (velem is ez történt)
- analógiás érvelés: más hasonlóval való érvelés
- mindkettőnél figyelni kell a bizonyossági fokra

Érvelési hibák

- önmagába visszatérő érv: „a főnökben nem lehet megbízni, mert megbízhatatlan”
- hamis analógia (hasonló eset, ami nem passzol)
- hamis ok-okozat (ha valami a másik előtt történt, még nem biztos, hogy van ok-okozati összefüggés)
- személyeskedés
- „más is ezt csinálja”
- nem a tárgyhoz tartozó érvelés
 - félelemkeltés
 - megalapozatlan reménykeltés (gyógyhatású szerek)
 - értelemre hatás (sajnálatkeltés (engem senki sem szeret))
- címkézés (ő egy népnemzeti)
- hiányzó bizonyíték (köztudott, hogy ..., világos az, hogy...)

Cáfolás

- ellenfél tanainak lebeszélése
- ellenfél érveit, és nem a személyét támadjuk
- akkor kezdjük cáfolni, ha érzük, hogy mit mond

Beszéd vázlat alapján

- kulcsszavak alapján (nem felejtünk ki fontos dolgokat)
- papír:
 - A/5, levelezőlap, névjegy
 - ne legyen túl vékony
 - nagy betűk
 - csak az egyik oldalára írjunk
 - oldalszám
 - rendező utasítás („táblázatokat szétszteni”, „ne hadarj”, „nézz a közönségre”)
 - neveket, számokat, idézeteket szó szerint le kell írni
 - időbeli tagolást is fel lehet írni

Beszéd leírt szöveg alapján

- A/4-es forma, nagy sortávolság, papír ne verje vissza a fényt, lásd még a vázlat alapján
- nézzen gyakran föl
- kulcsszavakat ajánlott aláhúzni, nagy sortávba beférnek az utasítások

Vegyes tanácsok

- alkalomhoz illő öltözék
- testtartás (megközelítés)
- vágott szemüveg (fölötte ki lehet nézni, lent pedig olvasni, nem kell levenni-feltenni)
- karóra: befordítva könnyebb megnézni észrevétlenül
- zsebben ne legyen kulcs, ne legyen kitömve
- az előadás előtt menjen el a mellékhelyiségbe az előadó

Zavaró dolgok kezelése

- őrizzük meg a nyugalunkat, ne válaszoljunk agresszíven
- a megjegyzésre válasz: nyugodtan; napoljuk el; mintha mi sem történt volna; vissza a labdát neki, vagy a közönségnek
- nyugtalan hallgatóság, néhányan elmennek: nem személyeskedés
- nyelvbottlás mintha mi sem történt volna

Vizuális eszközök

- legyen látható
- tábla, flipchart (lapozható papír táblán, mágneses, parafa tábla, írásvetítő, videó, film)

Hangképzés

- artikuláció
- beszédtempó (130 szó/perc)
- hangerő
- szünet
- légzéstechnika

Munkainterjú

Elnézést,
munkainterjúra
jöttem.

A sikeres jelentkező története

Már fel is van
véve

Munkainterjú

Image (arculat) kialakítása

- az ember „csomagolása”
- személyiség kivetítése
- a nehézség, hogy nem a saját közegben kell mozogni
- Izgulás elleni teendők:
 - alapos felkészülés
 - gyakorlás, a szituáció eljátszása, magnóra felvenni
 - vad kérdések elképzelése
 - időben érkezni (vizsgára is)
 - önbizalom erősítése „én vagyok ide a legjobb”
- séta, mozgás, mély levegő

Munkainterjú

Belépés

- nyugodtan, higgadtan, ne forgassuk a fejet körbe
- ne mentegetőzzünk a zavarásért
- ne menjünk túl közel, a személyes szférába
- elfelejt leültetni: „leülhetek?”
- leülés: normál, ne folyjon szét, ne a szék szélére, ne szétvetett lábakkal
- táska: a szék mellé, kabát „fölkaszthatom?”
- fölmérő pillantás (S: fejtetőtől a cipőig)
- alak hatása (magasság és forma): magas: energikus, kövér lusta benyomás, egyenes tartás: energia

Munkainterjú

Arc:

- látható legyen, sötét szemüveg, sörény, nagy szakáll ne takarja
- frizura kulturált legyen
- borotváltság (kortól függ)

Öltözék

- tiszta cipő -> ha nem tiszta azt hiszik, hogy nem alapos, fütyül a részletekre viselője
- zokni ne lógjon
- konzervatív, visszafogott, szélsőségek kerülése
- ne öltözzük túl a főnököt (a főnök ruházata az irányadó)
- saját stílus (amiben jól érzem magam)
- alkalomhoz illő
- gondosan megválogatott színek és anyagok (pl. bársony: „érints meg”)
- kevés ékszer
- ha többször megyünk ugyanoda ne ugyanabban a ruhában
- frissen mosdva, visszafogott illat

Alkohol – ne fogadjunk el

Kávét - el lehet fogadni, de ne kritizáljuk meg

Cigaretta – a szünetben, a szabadban létesített dohányzóhelyen rá lehet gyújtani

Munkainterjú

Beszélgetés

- röviden, nem fecsegni (min 20 másodperc – maximum 2 perc kérdésenként)
- helyes magyarsággal
- ne tegyük a kezünket a szájunk elé
- ne motyogjunk unottan, monotonon
- mutassunk humorérzéklet
- ha tudjuk szólítsuk a nevén
- túl hosszú szünet: „van még valami információra szüksége” udvariasan”
- mérsékelt gesztikulálás
- ne legyünk se túl passzívak, se túl barátkozók
- ne érveljük le a másikat a pályáról
- ne gúnyolódjunk
- ne udvaroljunk a kérdezőnek
- ne dicsekedjünk
- ne rágózzunk
- „Hogy van?” kérdésre ne mondjunk kisregényt

Munkaintervjú

Beszélgetés

- röviden, nem fecsegni (min 20 másodperc – maximum 2 perc kérdésenként)
- helyes magyarsággal
- ne tegyük a kezünket a szájunk elé
- ne motyogjunk unottan, monotonon
- mutassunk humorérzéklet
- ha tudjuk szólítsuk a nevén
- túl hosszú szünet: „van még valami információra szüksége” udvariasan”

Munkaintervjú

Befejezés

- ha jelez álljunk fel, köszönjük meg a lehetőséget, nézzünk a szemébe mosolyogjunk rá, szedjük fel a holminkat (ne bent öltözködjünk), távozzunk.

Kommunikáció alapjai
VÉGE