

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Dr. Mészáros Attila**

**Az innováció humánaspektusai:**  
Tárgyalástechnika  
üzleti kommunikáció

*1. Kommunikáció alapjai*

2007. 10. 15. -2- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Tartalom**

1. Műszaki, mérnöki menedzser adottságok:  
Személyiségfejlesztés, önismeret
2. Tárgyalástechnika, tárgyalási szituációk
3. Kommunikációs készségfejlesztés, szakmai  
kapcsolatkörök kialakítása
4. Ajánlattevés, megállapodások, szerződéskötések
5. Kreativitás és megújulás feltételei

2007. 10. 15. -2- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Bemutakozás**

**Dr. Mészáros Attila**  
Autógépész – Mérnök tanár, tréner  
Egyetemi docens

**Oktatási gyakorlat:**  
1995-1998 - közép fokú intézményben  
2001- - felsőoktatási intézményekben  
1998- - cégeknél, tréneri tevékenység

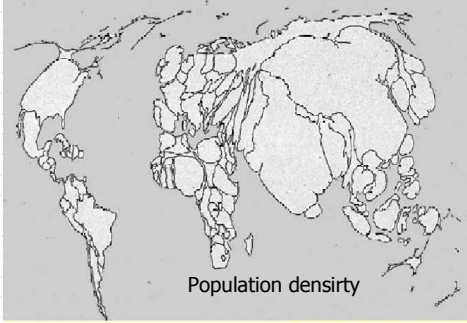
**Mérnöki gyakorlat:**  
1998-2004 Audi Hungaria Motor Kft TT, járműgyártás

**És Önök?**

2007. 10. 15. -3- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Téma indoklása**



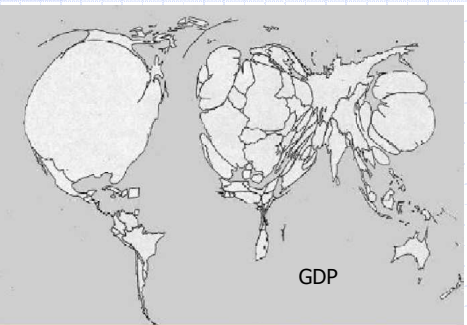
Population density

Quelle: GRID-Arendal (Tikunov), Data: WRI

2007. 10. 15. -4- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Téma indoklása**



GDP

Quelle: GRID-Arendal (Tikunov), Data: WRI

2007. 10. 15. -5- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**A modul célja**

- Olyan ismeretek átadása, amelyekkel a résztvevők tudatosan fejleszthetik kommunikációs, motivációs és konfliktuskezelési képességüket;
- A résztvevők kreativitásának fejlesztése
- Változáskezelési képességek fejlesztése
- Nyerő tárgyalástechnika (gyakorlatban alkalmazható)

2007. 10. 15. -6- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Tréning tartalma

- A kommunikáció folyamata
- Kreativitás, rugalmasság
- Szünet 11<sup>20</sup>-12<sup>20</sup>*
- Ötletek generálásának képessége
- Motivációs képességek
- Szünet 13<sup>20</sup>-14<sup>20</sup>*
- Konfliktuskezelési képesség
- Változáskezelési képesség
- Szünet 15<sup>20</sup>-16<sup>20</sup>*
- Változáskezelési képesség
- Szünet 17<sup>20</sup>-18<sup>20</sup>*
- A jó megjelenés képessége

Szerepjátékokkal folyamatosan

2007. 10. 15. -7- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Szerepjátékok

A szerepjátékok szabályai:

- ◆ Csak játék, nem szabad komolyan venni
- ◆ Lehet hibát elkövetni
- ◆ Merjünk színészkedni
- ◆ Nyugodtan fejezzük ki, mit érzünk
- ◆ Ne legyen hosszabb 5 percnél
- ◆ Nem kötelező!

2007. 10. 15. -8- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Szerepjátékok

A megfigyelők feladatai:

- Figyeljék a három kommunikációs csatornát, azaz figyelnek a szavak, az intonáció és a testbeszéd összhangjára, a testbeszéd árulkodó jeleire
- Döntsék el, a reklamáló utas melyik motivációs kategóriába tartozik
- Döntsék el, a vezető a megfelelő konfliktuskezelési stratégiát választotta-e
- Értékeljék, hogy a szerepjáték során ki tekinthető nyertesnek vagy győztesnek

2007. 10. 15. -9- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Szerepjátékok

### A szerepjátékok menete

- Felkészülés a szerepjátékra
- A szerepjáték
- A szerepjáték értékelése
- A szerepjátékban résztvevők értékelése
- A megfigyelők értékelése
- Összegző értékelés

2007. 10. 15. -10- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Változtassunk! De mit?

"AMIKOR MEGVÁLTOZNAK A PARADIGMÁK, MINDENKI ELŐLRŐL KEZDI!"

2007. 10. 15. -11- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Üzleti kommunikáció

- A kommunikáció fogalma
- Mit értünk kommunikáció alatt?
- A kommunikáció lehetséges fogalmai az üzleti életben következők:

- 1.
- 2.
- 3.

2007. 10. 15. -12- Dr. Mészáros Attila



FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A kommunikáció folyamata

- ◆ A kommunikációnak általában kettő vagy több résztvevője van.
- ◆ A kommunikáció a látszat ellenére igen bonyolult folyamat.

**Az egy-utas kommunikáció igen gyakran félreértésekhez vezethet!!!!**

2007. 10. 15. -14- Dr. Mészáros Attila

- FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY
- ## A kommunikáció folyamata
- A kommunikációs folyamat egyes lépései a következők:
- Küldés: A küldő elhatározza, hogy valamilyen üzenetet küld.
  - Kódolás: A küldő valamilyen formában (hang, szó, mozdulat, gesztus) kódolja az üzenetét.
  - Átadás: Az üzenet küldője kimondja a szót, mozdulatot hajt végre.
  - Az üzenet fogadója dekódolja (megfejt) az üzenetet.
  - Fogadás: Az üzenet célzottja fogadja az üzenetet.
2007. 10. 15. -15- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A kommunikáció folyamata

Feladat:

A csoportokban mondjanak példát arra, hogy az üzleti kommunikációs folyamat egyes lépéseinél milyen különböző hibák fordulhatnak elő.

Rendelkezésre álló idő: 10 perc

2007. 10. 15. -16- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## Lehetséges hibák a kommunikációs folyamatban

Az észlelés nehézségei I.

2007. 10. 15. -17- Dr. Mészáros Attila



FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

Lehetséges hibák a kommunikációs folyamatban

A kommunikáció csatornái

Mit?	<i>Szavak</i>
Hogyan?	<i>Intonáció</i>
Mit árulunk el magunkról?	<i>Testbeszéd</i>

2007. 10. 15. -19- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

A tranzakcionális analízis

- ◆ Talán a Tranzakcionális analízist vagy röviden TA-t ismerik az emberi kapcsolatokra vonatkozó modellek közül a legtöbben. S talán ezt használják a legkevésbé a szolgáltatók az üzleti életben.
- ◆ A TA egyszerűen **egy módszer**, melynek segítségével jobban megérthetjük a személyközi kapcsolatokat és általa jobb döntéseket hozhatunk, ami segíti a kapcsolatok építését és erősítését, szolgáltatásainak színvonalának emelését.

2007. 10. 15. -20- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

A tranzakcionális analízis

- ◆ A Tranzakcionális analízis alapelve az, hogy mire felnövünk három típusú én-állapotot rejtünk magunkban.

1. Szülő
2. Gyerek
3. Felnőtt

2007. 10. 15. -21- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

A tranzakcionális analízis - Szülő

Társadalmi szabályok jelentős részét még kicsi korunkban megismertük, mikor nem voltunk képesek racionális megkülönböztetésre.

Mindannyian szülői modellek közegében nőttünk fel – még ha nem is voltak természetes szüleink – és ők a saját szabályait, törvényeit és értékeit nevelték belénk.

- ◆ Higyj Istenben!
- ◆ Soha ne bízz a férfiakban (nőkben)!
- ◆ Ki korán kel, aranyat lel!

2007. 10. 15. -22- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

A tranzakcionális analízis - Szülő

Az ilyen állításokat gyakran kísérték olyan kitételek, hogy mint „Soha”, „Mindig”, „Csináld ezt”, „Azt nem szabad”, és így beigazolódnak a mondás, hogy „Az alma nem esik messze a fájától”, „Nézd meg az anyját, vedd el a lányát”.

Az ilyen élmények gyakran egy életre velünk maradnak, s ha akarunk is megválni tőlük, nagyon nehéz változtatni.



2007. 10. 15. -23- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

A tranzakcionális analízis - Gyermek

Mint ahogy magunkban hordjuk a szülő-ént, úgy lakik bennünk az a Gyermek is, aki épp úgy érez, gondolkodik, cselekszik, beszél és reagál, mint ahogy egy adott korban gyermekként tette.



2007. 10. 15. -24- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **A tranzakcionális analízis - Gyermek** 

A gyermeki én-állapotnak két aspektusát különböztetjük meg:

- Az egyik a szabad vagy **természetes gyermek**, aki spontán, szerető, gyűlölködő, energikus, impulzív, játékos, kreatív és autonóm.
- A másik az ún. adaptív vagy **alkalmazkodó gyermek**, aki néha feleslegesen aggódik amiatt, hogy mások mit éreznek vele kapcsolatban, s ezért arra törekszik, hogy mások kedvében járjon, szégyelli magát, bűntudata van és félnék, ugyanakkor épp az alkalmazkodó gyerek néha átcsap a rebellis, lázadó, dühös és neheztelő gyerekebe.



2007. 10. 15. -25- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **A tranzakcionális analízis - Gyermek** 

E kettő abból fakad, hogy a természetes gyerek taktilis, mindent megízlel, zajos és felfedező kíváncsiság hajtja.

- S ugyanakkor folyamatosan meg kellene felelnie a szülői elvárásoknak, ahhoz hogy kivívja az elismerésüket.
- Így alakul ki az alkalmazkodó gyerek, aki úgy alakította a viselkedését, hogy így elismerést, elfogadást (figyelmet, időt, stb.) kaphasson szüleitől.
- Ezt néha csak nagyobb zúrók és károk okozásával éri el – ami így biztosan nyerő a figyelem felkeltéshez.



2007. 10. 15. -26- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **A tranzakcionális analízis - Felnőtt** 

A Felnőtt én-állapot pedig olyan, mint egy komputer.

- Felméri környezetét és megbecsüli a lehetőségeket, valószínűségeket.
- Különböző opciókat dolgoz ki.
- A személyiségnek azon oldala, ami a tényekkel dolgozik.
- Érzelem-mentes.
- Ez nem azt jelenti, hogy valami baj lenne az érzelmekkel, de a felnőtt akkor van igazi formájában, ha az érzelmek nem befolyásolják.
- Az önben lévő felnőtt adja össze a számokat és előáll a megoldással.



2007. 10. 15. -27- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **A tranzakcionális analízis** 

Egy adott helyzetben „mindhárom személy” egyszerre jelen lehet.

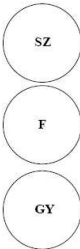
Hogy ezt egy példával is illusztráljuk, a természetes gyerek észreveszi a napsugaras délelőttöt, és füttyörészve kimegy golfozni. A támogató szülő figyelmezteti barátait, hogy bár süt a nap, kicsit hűvös a levegő, s jobb ha melegen öltöznek. Majd kint a pályán egy ütés kiszámítható következményét, a labda irányát és hosszát, helyét és a lehetséges célt a felnőtt kalkulálja ki.

2007. 10. 15. -28- Dr. Mészáros Attila



FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **A tranzakcionális analízis - Felnőtt** 

A három én-állapotot a TA az alábbi módon szokta jelölni:

A három én-állapot

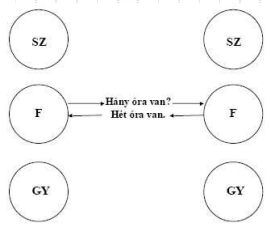


2007. 10. 15. -29- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY  **A kiegészítő tranzakciók** 

A kiegészítő tranzakció során mindkét fél egymásnak megfelelő én-állapotban kommunikál és így a kapcsolat zavartalan.

Ez egy egyértelmű felnőtt a felnőttnek adott kérdés-válasz.



2007. 10. 15. -30- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A kiegészítő tranzakciók

Feladat:

A résztvevők mutassanak be a szakterületükben olyan rövid párbeszédet, amelyben felnőtt – felnőtt én-állapotban beszélgetnek.

Rendelkezésre álló idő: 2 perc

2007. 10. 15. -31- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A keresztező tranzakciók

Ilyenkor a válasz más én-állapotból jön, mint aminek szánták a kommunikációt.

A válasz erre a tényszerű kérdésre átfogalmazódik és a kritikus szülőtlől jön, aki a pontosságot feszegeti. Könnyen átszaphat egy parttalan vitába arról, hogy ki, mikor és hányszor késett és közben a valós időt soha nem tudjuk meg.

2007. 10. 15. -32- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A keresztező tranzakciók

Feladat:

A csoportok mutassanak be olyan rövid párbeszédet, amelynek során felnőtt én-állapotú kijelentésre vagy kérdésre más (szülő, gyermek) én-állapotból érkezik a válasz.

Rendelkezésre álló idő: 5 perc

2007. 10. 15. -33- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A rejtett tranzakció

Ennek mindig van valami rejtett üzenete.

A kimondott szó egy másik én-állapothoz szól, mint a rejtett szándék, így kívánva elérni a célt.

2007. 10. 15. -34- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A rejtett tranzakció

Ennek két típusa van:

1. A lezáró tranzakció

A szaggatott vonal a rejtett üzenetre utal. Ezt a módszert gyakran alkalmazzák a vendéglátók, mikor már szeretnék vendégeiket az ajtón kívül tudni.

A felnőtt kérdés persze összetelálkozhat egy felnőtt válasszal, pl. „Mindjárt kettő lesz.”

S ekkor a gyerek (az alkalmazkodó, igazodó gyerek), akinek tulajdonképpen szánták a kérdést, feláll és elmegy.

2007. 10. 15. -35- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A rejtett tranzakció

Feladat: A csoportok életből merítve mutassanak be olyan párbeszédet, amelyek során rejtett tranzakciókat figyelhetünk meg.

Rendelkezésre álló idő: 5 perc

2007. 10. 15. -36- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A rejtett tranzakció II.

2. Dupla tranzakció

Itt négy én-állapot van egyszerre jelen. A két gyerek közötti üzenet a következő: „Rosszalkodjunk egy kicsit. Az olyan jó.” Bár maga a tranzakció kellemes, az üzenet nem feltétlenül az.

A kommunikáció folytatódhat, ha a tranzakció nem kereszteződik.

2007. 10. 15. -37- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A rejtett tranzakció II.

Feladat: A csoportnak mutassanak be olyan párbeszédet, amelynek során négy én-állapot van egyszerre jelen. A párbeszédet és a párbeszédéből fakadó érzéseket beszéljék meg.

Rendelkezésre álló idő: 5 perc

2007. 10. 15. -38- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A simogatás

A „simogatás” kifejezés a TA-ban verbális vagy non-verbális elismerést jelent két személy között. Az a testi kontaktus (simogatás), amit gyerekkorban annyira igényelünk, felnőtt korra verbális kontaktussá változik.

A simogatás egyik érdekes aspektusa, hogy még a negatív formája is jobb, mint a semmilyen simogatás. Az legalább elismeri a másikat élelként. A simogatás váltása egy tranzakciónak számít.

**A lehető legrosszabb az, amikor semmilyen „simogatásban” sem részesül az ember!**

2007. 10. 15. -39- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A „simogatás”

Példák a „simogatásra”:

Pozitív simogatás: „De jól nézel ki!”  
 Negatív simogatás: „Ideges leszek tőled!”

Pozitív simogatás (cselekvésért): Olyan jól dolgozol, hogy előléptettek.”  
 Negatív simogatás (feltételhez kötött): Ha még egyszer így viselkedsz, meglátod, mi történik!

2007. 10. 15. -40- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

## A „simogatás”

Feladat: A csoportok tagjai mondjanak egymásnak különböző (pozitív, negatív) „simogatásokat”. Ezután beszéljék meg, hogy milyen érzéseket keltett bennük mindez, s az előbb tanult TA modelleknek hogyan felelt mindez meg.

Rendelkezésre álló idő: 5 perc

2007. 10. 15. -41- Dr. Mészáros Attila

FAIPARI TUDOMÁNYOS ALAPÍTVÁNY

**Köszönöm a figyelmet!**

Dr. Mészáros Attila  
[mattila@fmk.nyne.hu](mailto:mattila@fmk.nyne.hu)

2007. 10. 15. -42- Dr. Mészáros Attila