

Hatékony kommunikáció és konfliktuskezelés tréning

A képzés célja:

A képzés célja, hogy a résztvevők képesek legyenek tudatos kommunikációra, így olyan készségek birtokába jussanak, amelyek segítségükre lehetnek abban, hogy megfelelő stílus és tartalmi elemekkel kommunikáljanak kollégáikkal és az ügyfelekkel. Ennek használata megelőzhet konfliktusokat, illetve képesé válnak meglévő konfliktushelyzetek tudatos és hatékony kezelésére.

A tréning során feldolgozása kerülő témák:

1. Kommunikációs komfort-zóna modell
 - egyéni kommunikációs állapotfeltárás
 - miben érzem jól/ nem jól magam
2. Kommunikációs alapok
 - alapvető kommunikációs ismeretek átadása,
 - definíció
 - szereplők
 - közeg
 - csatornák
 - az egyes csatornák szerepének bemutatása
 - érdek és pozíció a kommunikációban
3. Kommunikáció és önismeret – Johari ablak
 - önismereti alapok a kommunikációra vonatkoztatva
 - erősségek és fejlesztendőek feltárása
 - a résztvevők saját magukról alkotott kommunikációs képének megismerése
 - a tréningen kitűzhető/kitűzött célok egyéni megfogalmazása
4. Hatékony kommunikációt erősítő és gyengítő tényezők
 - üzenet, viselkedés, szóhasználat
 - aktív figyelem
 - empátia
 - helytelen viselkedési példák
5. Konfliktusokról általában
 - definíció
 - általános okok
 - konfliktusok haszna
6. Konfliktusok okai a munkahelyen
 - konfliktust generáló helyzetek megismerése, csoportosítása
 - helyzetek elkerülése
 - önreflexió-önfejlesztés
 - hogyan kezelhetjük a különböző konfliktusokat
7. Konfliktuskezelési módszerek, lépések
 - egyéni konfliktuskezelési stílusok megismerése
 - stílusok magyarázata, használhatósága
 - 5 lépéses modell a konfliktusok kezelésére

Alkalmazott képzési módszerek:

Interaktív prezentáció, helyzetgyakorlatok, tesztkitöltés, csoportos/egyéni feladatmegoldás, tréneri prezentáció