

Kommunikáció és krízismenedzsment képzés - tematika

A képzés célja:

A képzés célja hogy a résztvevők javítsák kommunikációs kompetenciáikat. Képesek legyenek felismerni és kezelni a különböző kommunikációs helyzeteket (pl. krízis), csatornákat, kommunikációs gátakat, problémákat. Képesek legyenek irányítani a változásokat, felismerni és konstruktívan kezelni a különböző munkahelyi konfliktus és krízishelyzeteket.

A tréning során feldolgozása kerülő témák:

1. Vezetési ismeretek

- A vezetés kialakulása.
- A vezetés szintjei, alapvető feladatai.
- Küldetésmenedzsment
- Vezetési stílusok, vezetési módszerek.
- Lean szemlélet a vezetésben
- Motiváció, motivációs elméletek, rendszerek
- Változásmenedzsment, krízismenedzsment alapismeretek

2. Kommunikáció

- Interperszonális készségek feltárása
- Kommunikáció alapmodelljei, kommunikációs csatornák, eszközök
- Verbális, nonverbális kommunikáció
- Kommunikációs gátak, gyakori hibák
- Különböző személyiségtípusok sajátosságaiból adódó kommunikációs helyzetek, problémák kezelése
- Kommunikáció szerepe a vezetésben, együttműködésben (információszerzés, tájékoztatás, feladatkiadás, értékelés)
- Visszacsatolás, kritika közti különbség
- Kommunikáció krízis helyzetben.

3. Változás és konfliktuskezelés

- A szervezeti változások típusai, jellemzői
- A változás folyamata, elemei.
- Változás menedzselésének módszerei
- Az ellenállás kezelésének módszerei
- Konfliktusok típusai.
- A konfliktus dinamikája.
- Különböző konfliktuskezelési stratégiák.
- A munkahelyi konfliktusok konstruktív kezelése.
- Krízishelyzetek kialakulása, jellemzői, kezelése

Alkalmazott képzési módszerek:

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