

Asszertív kommunikáció



A képzés célja: A program célja a kihívással teli kommunikációs helyzetek megoldásának fejlesztése, a kommunikációs hatékonyság, az önérvényesítés készségének nagymértékű növelése magabiztos kommunikációs eszközrendszer és stílus elsajátításával.

A képzés végére a résztvevők gyakorlati úton, a tapasztalati tanulás segítségével választ kapnak az alábbi kérdésekre:

- Hogyan tehetjük nyílttá, együttműködővé a kommunikációt?
- Hogyan fejezzük ki úgy érzéseinket, igényünket, szükségletünket, kérésünket, hogy a másik fél számára is elfogadható legyen?
- Hogyan alakítsunk ki konszenzust, érzünk el win-win szituációt?
- Hogyan oldjunk meg kényelmetlen, nehéz helyzeteket magabiztosabban? (pl. kritika, rossz hírek adása/fogadása)
- Hogyan álljunk ki önmagunkért?

Tervezett időtartam: 2 nap

TEMATIKA (1 modul = 2 x 90 perc)

A tréning végleges tematikáját a **személyes igény és cél egyeztetés** során közösen határozzuk meg Önökkel.

1. Modul

Kommunikációs önismeret, magabiztosság növelése	<ul style="list-style-type: none">▪ Kommunikációs tükör – kommunikációs erősségek, fejlesztendő területek feltérképezése▪ Komfort – tanulási – pánik zóna – egyéni problémás kommunikációs helyzetek azonosítása▪ A személyes asszertivitás mértékének megállapítása▪ Asszertív, passzív, manipulatív, agresszív viselkedés interaktív bemutatása, megvitatása▪ Pozitív énkép erősítése▪ Alapvető asszertív jogok megismerése
--	--

2. Modul

Meggyőzés művészete, Konszenzus	<ul style="list-style-type: none">▪ Pozitív, asszertív nyelvezet tudatosítása, negatív nyelvi minták, kommunikációs hibák kiszűrése, átalakítása▪ Tárgyalási helyzet szimulálása, feldolgozása▪ Konszenzus kialakítása: win-win kimenetel▪ Az érvelés logikai felépítése▪ Problémamegoldás retorikai elemei▪ Kifogáskezelés
--	--

3. Modul

Verbális és nonverbális önérvényesítő készségek	<ul style="list-style-type: none">▪ Aktív figyelem▪ Empátia fejlesztése, a nyugtázás technikájának elsajátítása▪ A kommunikáció nonverbális elemeinek tudatosítása gyakorlatban (hang, testbeszéd)▪ A kapcsolatépítés, az összhangteremtés módjának elsajátítása▪ Egyenes, nyílt kommunikáció - túlzott magyarázkodás, bocsánatkérés, általánosítás, személyeskedés stb. kiszűrése▪ Jártasság az önkifejezésben, én üzenetek megfogalmazása – írásban, majd gyakorlatban▪ A kérdészés művészete
--	---

4. Modul

Asszertív konfliktuskezelés – Cég specifikus kommunikációs helyzetek Összefoglalás Fejlődési út kijelölése	<ul style="list-style-type: none">▪ Asszertív kommunikációs technikák elsajátítása (pl. elakadt lemez technika)▪ Problémás emberek, nehéz ügyfelek, kollégák kezelése▪ Hétköznapi és cég specifikus nehéz kommunikációs helyzetek asszertív módon történő kezelése szituációs játékokban (pl. kérések előadása, visszautasítása, nemet mondás, kritika adása, fogadása, dicséret adása, fogadása, rossz hírek közlése, fogadása)▪ Tanultak összegzése, tapasztalatok levonása▪ Részvevők visszajelzése egymásnak kiscsoportokban▪ Akcióterv készítése. (személyes fejlesztendő területek, feladatok kijelölése)
---	--

Opcionálisan választható:

5. Modul

Utánkövetés Csoportos coaching	<ul style="list-style-type: none">▪ Akciótervek nyomon követése▪ Problémás kommunikációs helyzetek megoldása▪ Tapasztalatok megosztása▪ További fejlődési út kijelölése
---	--