

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzés megnevezése	Azonosítója
Hatékony kommunikáció	890020

2. A képzés célja

Az emberi kommunikáció egyik alapelve a szükségesség elve, amely szerint mi emberek képtelenek vagyunk nem kommunikálni, azaz mindannyian, nem csupán a beszéd által, hanem az ún. nonverbális megnyilvánulásainkon keresztül is folyamatosan üzeneteket küldünk és fogadunk egymás között. A szervezetek és csoportok hatékony működésének elengedhetetlen feltétele, hogy tagjai ismerjék és alkalmazni tudják az emberi kommunikáció alapvető szabályait.

A képzés célja átfogó, gyakorlatorientált készségfejlesztő képzést nyújtani a résztvevőknek, melynek segítségével a különböző mindennapi helyzetekben, munkahelyi szituációkban hatékonyabbá és tudatosabbá válik kommunikációjuk, képesek felismerni a kommunikációs partner igényeit, a kommunikációs folyamatok széles skáláján (a kétszemélyes interakcióktól az előadásokig) eligazodnak, szándékaiknak megfelelő hatást érnek el kommunikációs partnereiknél és tudatosan alkalmazzák a gyakorlatban is az elsajátított ismereteket, készségeket. A képzés szándéka, hogy általában és az egyes körülhatárolható területeken (pl. prezentáció, konfliktus) egyaránt növelje a résztvevők magabiztosságát, javítsa a kommunikációs teljesítményt, mely az üzenetküldési folyamatok kódolási pontosságának, illetve az üzenetfogadási, dekódolási folyamatok kontextusorientált értelmezésének fejlesztésével érhető el.

3. A képzés során megszerezhető kompetenciák

3.1.	A résztvevők képesek lesznek hatékonyan kommunikálni, konfliktusokat kezelni, feladatokat delegálni, és mindezek mellett jó emberi kapcsolatot fenntartani a munkatársakkal.
3.2.	A kommunikáció verbális és nonverbális csatornáinak összhangjának megteremtése
3.3.	Hiteles kommunikáció
3.4.	Egyéni és csoportos prezentációk megtartása, érveléstechnikai eszköztár bővülése
3.5.	Az interakciók során empátikus átélés és annak visszajelzése
3.6.	Bizalmi hangulat megteremtése, kapcsolatépítés és nyílt kommunikáció kialakítása a társas és munkahelyi környezetben
3.7.	Győztes-győztes típusú helyzet kialakítása az önérvényesítő kommunikáció módszertárának bevetésével konfliktushelyzetekben
3.8.	Az aktív figyelem módszerének és a kérdezőtechnika eszköztárának alkalmazása az információáramlásban felmerülő problémák és félreértések elkerülésére
3.9.	A tárgyalás vagy érdekegyeztetési folyamat kereteinek előkészítésének képessége és ismerveinek elsajátítása, azok biztosítása a célok meghatározásával, a szerepek tisztázásával, és a tárgyalási stratégia megtervezésével, valamint a megfelelő tárgyalási módszerek alkalmazásával tárgyalások, megbeszélések sikeres levezetése

4. A képzésbe való bekapcsolódás feltételei

4.1.	Végzettség	Minimum középfokú végzettség
4.2.	Szakmai gyakorlat	Nem szükséges
4.3.	Egyéb feltétel(ek)	-

5. A képzésben való részvétel feltételei

5.1.	Részvétel követésének módja	Jelenléti ív aláírva, rögzítve az esetleges hiányzást órára lebontva, haladási napló
5.2.	Megengedett hiányzás	Max. 10 %
5.3.	Egyéb feltétel(ek)	-

6. Tervezett képzési idő

120	óra, ebből		
	elmélet	14	óra
	gyakorlat	106	óra

7. A képzés módszerei

7.1.	Tréneri prezentáció
7.2.	Nagy- és kiscsoportos munka
7.3.	Páros és egyéni munka
7.4.	Irányított önismereti gyakorlatok
7.5.	Szocio- és pszichodramatikus helyzetgyakorlatok
7.7.	Videó-feedback technika
7.8.	Action Learning
7.9.	Modellgyakorlatok és elemzésük

8. A képzési program moduljai

	A képzés moduljainak megnevezése	óraszám	A modul tartalma
8.1.	Kommunikációs alapképzés	20	<p>Az emberi kommunikáció egyik alapelve a szükségesség elve, amely szerint mi emberek képtelenek vagyunk nem kommunikálni, azaz mindannyian, nem csupán a beszéd által, hanem az ún. nonverbális megnyilvánulásainkon keresztül is folyamatosan kommunikálunk. A szervezetek hatékony működésének elengedhetetlen feltétele, hogy tagjai ismerjék az emberi kommunikáció alapvető szabályait.</p> <p>A modul célja, hogy a résztvevők elsajátítsák a kommunikáció alapvető elveit, képesek legyenek az eredményes kommunikációra, megismerjék a kommunikáció fajtái közötti lényegi különbségeket, s ezek alapján felismerjék a nonverbális kommunikáció jelzéseit, értelmezni tudják a kommunikációs térben zajló folyamatokat.</p>
8.2	Asszertív kommunikáció	20	<p>Az asszertivitás, vagyis az önérvényesítés képessége olyan tulajdonság, amely ma már szinte minden jelentősebb munkakörben elvárt és „divatos” is. Az asszertivitás megmutatja, hogy ki mennyire képes saját szándékait, elképzeléseit, meggyőződését érvényre juttatni másokkal szemben, mennyire képes másokat saját véleménye irányba befolyásolni, miközben tiszteltben tartja a másik embert.</p> <p>Az asszertivitás, a saját szükségletek, kívánságok, akarat, célok érvényre juttatására való törekvés a célérésre, teljesítményre való törekvéssel, mások megbántás nélküli meggyőzésével, határozottsággal párosul. Főleg olyan esetekben, ahol kiemelkedően fontos bizonyos feladatok következetes véghezvitele, ez a sajátosság nélkülözhetetlen lehet. Sok vezető érvényesülése esetében meghatározó tulajdonság.</p> <p>A programmodul célja, hogy a résztvevők megismerjék és kezelni tudják a szubmisszivitás, proaktivitás, asszertivitás, agresszivitás és manipuláció fogalmait, eszközöket, technikákat kapjanak és gyakorlatot szerezzenek abban, hogy osztályozni és elemezni tudják a célérés különböző viselkedéses és kommunikációs jegyeit, képessé váljanak saját érzéseik és indulataik felismerésére és konstruktív felhasználására a társas kapcsolataik során.</p>

8.3	Tárgyalástechnika	20	<p>A programmodul célja, hogy mindazoknak, akiknek munkájuk részét képezik a megbeszélések, értekezletek vagy tárgyalások, akár érdekegyeztetésről, akár érdekek ütköztetéséről van szó, segítséget nyújtson a helyzetek hatékony lebonyolításában, a megbeszélések és tárgyalások során felmerülő nehézségek kezelésében. Célunk, hogy megszerezzük és fejlesszük a résztvevők tárgyalásokkal kapcsolatos tudását és készségeit, lehetőséget teremtünk a hatékony személyes tárgyalási stílus kialakítására és begyakorlására azoknál, akiknek még nincs tárgyalási tapasztalata, valamint újszerű technikák bemutatásával, a rendelkezésre álló, már használt elemek elemzésével javítsuk a hatékonyságot azoknál, akik fejleszteni szeretnék tárgyalási stratégiájukat.</p>
8.4	Konfliktuskezelés	20	<p>Küzdelem. Határozatlanság. Düh. Az elfogadás hiánya. A konfliktus mindennapjaink és kapcsolataink olyan természetes, elengedhetetlen velejárója, hogy rendszerint nem elemezzük, nem gondolkozunk el rajta, és nem is tanulmányozzuk. Pedig mindannyian konfliktusba kerülhetünk magunkkal, kollégáinkkal, beosztottainkkal, családjainkkal. Míg a legtöbb ember a konfliktust negatív és pusztító erőnek tekinti, valójában lehetőséget nyújthat fejlődésre és tanulásra is. Amennyiben elsajátítunk bizonyos konfliktuskezelési készségeket, képesek leszünk szociális helyzeteket elemezni, sokféle viselkedéslehetőség közül választani, felelősséget vállalni saját cselekedeteinkért. A hatékony konfliktuskezelési stratégiák elsajátításával, fejlesztésével nemcsak megoldjuk, hanem céljaink és kapcsolataink számára kedvező, nyereséges helyzeté fordíthatjuk át a konfliktusokat. A konfliktuskezelési módszerek fejlesztése a tapasztalati tanulás módszertanával szinte szükségszerűen együtt jár az önismeret fejlődésével</p> <p>A programmodul célja, hogy a résztvevők megismerkedhessenek a konfliktusok kialakulásának mechanizmusával, a konfliktusok típusaival, valamint a konfliktushelyzetek viselkedéses, emocionális és kognitív aspektusait elemezve a tapasztalati tanulás módszertanának segítségével képessé váljanak ne csak a konfliktushelyzetek felismerésére és analízisére, hanem azok hatékony kezelésére is. A programmodul elvégzése során tudatosíthatják saját konfliktuskezelő stratégiáik jellegzetességeit, megismerhetik saját konfliktuskezelési stílusukat és elsajátítják a különböző konfliktusok hatékony, mindkét fél számára győztes helyzetet eredményező kezelésének technikáit és készségeit.</p>

8.5	Prezentációs alapok	20	<p>A résztvevők megismerik a hatékony prezentáció összeállításának és megtartásának mikéntjét, a vizuális eszközök és a lehetséges előadói hatáselemek alkalmazásának mikéntjét, az előadói eszköztár verbális és nonverbális elemeinek optimális alkalmazási módjait. Elsajátítják, hogyan készüljenek fel az előadás megtartására, hogyan építsék fel mondanivalójukat, hogyan gazdálkodhatnak eredményesen a rendelkezésükre álló idővel, hogyan küzdhetnek le az előadás közben felmerülő nehézségeket és/vagy lámpalázukat. A képzésen a résztvevők elsajátítják a prezentáció céljának elérését támogató kommunikációs technikákat.</p>
8.6	Prezentáció és közönségkezelés	20	<p>A képzés célja, hogy hozzásegítse a résztvevőket ahhoz, hogy elkészített prezentációjuk üzenetei „éles” helyzetben, a gyakran kiszámíthatatlanul, az elvárásokkal ellentétesen reagáló hallgatóság közegeiben is célba jussanak és a szándékolt hatást ériék el.</p> <p>A résztvevők megismerik, hogyan vegyék figyelembe a prezentáció közönségeinek igényeit, elvárásait a prezentáció elkészítésében és az előadásra való felkészülésben, hogyan „szabhatják teste” előadásukat úgy, hogy azzal maximális hatást érjenek el. A prezentációs helyzetben a közönség figyelmének felkeltése és megtartása, érdeklődésének felkeltése, a közönséggel tudatosan és proaktívan kiépített pozitív kapcsolat nagymértékben megnöveli az előadás tartalmi és formai elemei által kiváltott hatékonyságot. A közönségtől folyamatosan érkező, általában nonverbális visszajelzésekre támaszkodva, azokat figyelembe véve és lereagálva az előadás célélérési valószínűsége megfelelő kommunikációs technikák alkalmazásával optimalizálható.</p> <p>A képzés során a résztvevők elsajátítják a közönség ellenvetéseinek, kritikáinak és kifogásainak kezelési technikáit, eszközöket kapnak az előadás alatt vagy után feltett kérdések és hozzászólások megválaszolásához.</p>

9. Csoportlétszám

10.1.	Minimum	4	fő
10.2.	Maximum	16	fő

10. A képzés során alkalmazott értékelési rendszer

10.1.	Számonkérések formája	Összefoglaló jellegű, rövid szóbeli beszámoló
10.2.	Számonkérések rendszeressége	A nap folyamán kétszer
10.3.	Számonkérések tartalma	A képzésben a számonkérésig elhangzott ismeretek, azok alkalmazhatósága. A beszámolókból nyert visszajelzések alapján a tréner felméri, hogy az elhangzott ismereteket a résztvevők milyen mértékben értették meg és mennyire váltak képessé azok alkalmazására.
10.4.	A felnőttek tudásszintjének ellenőrzésére szolgáló módszer(ek)	Folyamatos visszajelzések, interaktív nagycsoportos megbeszélések, rendszeres kérdés-felelet szakaszok, a megszerzett kompetenciák szóbeli elemzése
10.5.	Megszerezhető minősítések	Kiválóan megfelelt Megfelelt Nem felelt meg
10.6.	Megszerezhető minősítésekhez tartozó követelményszintek	Kiválóan megfelelt: 90% felett Megfelelt: 50% - 90% között Nem felelt meg: 50% alatt
10.7.	Sikertelen teljesítés(ek) következménye(i)	Egyéni konzultáció a program szüneteiben, nem felelt meg minősítés esetén a modul ismétlésének lehetősége

11. A képzés zárása

11.1.	A képzés zárásának feltétele(i)	A képzési óraszám 10%-át meg nem haladó hiányzás
11.2.	A képzés zárásának módja	A program modulzáró értékeléseinek összesítése alapján tanúsítvány kiállítása.
11.7.	Sikertelen teljesítés következménye	-

12. A képzés elvégzését igazoló irat

Tanúsítvány, mely tartalmazza a képzés nevét, időtartamát, időpontját, helyét; az intézmény pontos megnevezését, felnőttképzési nyilvántartásba vételi számát, képzésért felelős vezetőjének aláírását; a hallgató nevét és képzésen szerzett minősítését, valamint a Tanúsítvány kiállításának pontos helyét és dátumát

13. A képzés elvégzését igazoló irat kiadásának feltételei

13.1	Képzési díj teljesítése
13.2.	Megengedettnél nem nagyobb hiányzás

14. A képzés megvalósítására, valamint a személyi és tárgyi feltételek biztosítására vonatkozó szabályozások

14.1.	Oktató / tréner biztosítása (12 fő felett csoportonként 2 oktató/ tréner), valamint helyettesítő oktató(k) kijelölése
14.2.	Az intézmény állandó képzési helyszínein a feltételek adottak (a székhelyen a max. csoportlétszám 6 fő), bérelt külső helyszínen a feltételek azonosak: férőhelyek számának megfelelő mozgatható székek, asztalok, tréneri asztal, flipchart tábla, mobilprojektor, laptop, videokamera és kameraállvány
14.3	Bérelt külső helyszín esetén előzetes helyszíni szemle a tárgyi feltételek rendelkezésre állásának ellenőrzése céljából

15. A résztvevők elégedettségére, a képzés megvalósulására, valamint eredményességére vonatkozó információgyűjtés eljárása, a visszajelzések feldolgozásának és hasznosításának módja

15.1. A résztvevők elégedettségére vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma

Minden képzés zárásakor szóbeli visszajelzés a résztvevőktől, melyet az oktató írásban is rögzít, valamint a résztvevők a képzés tartalmára és hangulatára vonatkozó kérdőívet töltenek ki programzáráskor, melyen részben 10 fokú Likert-skálán, részben nyílt végű kérdésekkel mérjük az elégedettséget.

15.2. A képzés megvalósulására vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma

A képzés megvalósulására vonatkozóan tréneink minden alkalomra óravázlatot készítenek a tematika alapján. A jelenléti ívben, és a haladási naplóban pedig oktatási naponként vezetnek, hogy az adott tanórán az előzetesen tervezett tananyagból és feladatokból mi valósult meg, kitérve a hiányzások dokumentált kezelésére is.

15.3. A képzés eredményességére vonatkozó információgyűjtés eljárása és tartalma

A problémás területek felmérése és a tananyagba való erősebb súlyozott beépítése, valamint vállalati partner esetén a vevői elégedettség vizsgálata, és értékelése, kérdőív segítségével.

15.4. A visszajelzések feldolgozásának és hasznosításának módja

A visszajelzések képezik az alapját a programok esetleges fejlesztésének, illetve a programot vezető trénekek értékelésében is szerepet játszanak. Ebből kifolyólag vállalati tréning esetén a tréningekről készített összefoglaló táblázatot kérésre rendelkezésre bocsátja a cég vezetői részére. Amennyiben az eredmények szükségessé teszik, úgy a Képzésért Felelős Vezető kezdeményezi a szükséges lépéseket, melyek – személyi kérdések esetén – óralátogatások, egyéni fejlesztés, illetve személyi változások, illetve – programmal kapcsolatos kérdések esetén – programok továbbfejlesztése, átstrukturálása, módszertani elemek áttekintése, fejlesztése lehet.

Az intézmény éves értekezletein az visszajelzések eredményei szintén áttekintésre kerülnek.



A minőségirányítási rendszerünkben meghatározottak szerint a tapasztalatokat (minimum) éves vezetői átvizsgálás és önértékelés elkészítéskor összesítjük, ennek figyelembe vételével készítjük el a következő évi fejlesztési tervünket, és határozzuk meg minőségcéljainkat, melyet a Szakmai Tanácsadó Testületünk is jóváhagy.

Panasz esetén azonnali intézkedést teszünk.

Budapest, 2008. március 13.

P. H.

Cégszerű aláírás