

Kategória školenia Komunikačné zručnosti obsahuje kurzy:

Asertívna komunikácia v praxi

Tréning asertívnej komunikácie je určený pre všetkých, ktorí pociťujú potrebu zlepšiť svoju odolnosť voči tlaku a dominancii iných, stáť si za svojimi názormi, či získať kontrolu v dôležitých situáciách. Ak chcete obmedziť riziká a neistotu, dať ľuďom vo vašom okolí správny obraz o svojej osobe a tiež vedome zlepšiť svoj zdravotný stav – znížením vnútorného konfliktu, stresu a frustrácie, máte možnosť sa to naučiť v bezpečnom prostredí, na tréningu, ktorého viac ako 70% tvorí nácvik modelových i reálnych situácií zo života účastníkov kurzu.

1. Deň tréningu

Sebapoznanie, kde sa nachádzam teraz

- autodiagnostika

Formy správania sa: agresivita, pasivita a asertivita

- riziká, výhody, nevýhody, porovnanie
- typov správania sa v rôznych situáciách

Filozofia asertivity

- definovanie
- vhodnosť použitia
- prínos

Asertívne práva

Asertívne techniky

Schopnosť odmietnuť, povedať „nie“, prijať, „požiadat o láskavosť“

- krátke teoretické vstupy, modelovanie situácií, nácvik asertívneho správania, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba

2. Deň tréningu

Asertivita a manipulácia

- typy manipulátorov a manipulatívneho správania sa
- ako rozpoznať manipuláciu
- reakcia na manipuláciu

Asertivita a konflikt

- vznik rozporov a konfliktov
- správanie v limitných situáciách
- druhy reakcií na konflikt
- možnosti riešenia

Asertivita a spätná väzba

- pozitívna spätná väzba
- negatívna spätná väzba
- „ja“ ako poskytovateľ
- „ja“ ako príjemca

Zvládanie emocionálne vypätých situácií prostredníctvom asertívnych techník

**Krátke teoretické vstupy, modelovanie situácií, nácvik asertívneho správania,
dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba**

Asertívna komunikácia

Asertívna komunikácia je súbor pravidiel k prejednávaniu vecných otázok, pri vecnom vzťahu k nim i k partnerovi. Nenásilne, vládne, ale otvorene a rozhodne sa pri nej vyslovia vlastné stanoviská a neskrýva sa dosiahnuť svoj cieľ. Tvorí základ vecného manažérskeho vyjednávania, obchodného jednania, riešenia problémov. A práve preto je aj tento kurz zameraný na sebaapredanie, sebaistotu, pozitívny prístup k povinnostiam a úspešnému zvládnutiu úloh, ako aj bezkonfliktnému jednaniu s problémovými ľuďmi.

- čo je to asertivita, agresivita a podriadivosť
- filozofia asertivity, asertívne práva a techniky
- riziká neasertívneho /pasívneho, agresívneho a manipulatívneho/ správania
- vznik rozporov a konfliktov, správanie v limitných situáciách, druhy reakcií
- porovnanie asertívneho a neasertívneho správania, ich výhody a nevýhody
- druhy konfliktov a možnosti ich riešenia
- schopnosť povedať „nie“, „požiadat o láskavosť“,
- prijať pochvalu,
- kritiku a pod.
- zvládanie emocionálne vypätých situácií prostredníctvom asertívnych techník
- modelovanie situácií
- a precvičenie problémových situácií
- krátke teoretické vstupy, modelovanie situácií, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba

Efektívna komunikácia

Tréning Efektívna komunikácia je zameraný na rozvoj osobnostných charakteristík účastníkov a plánovanie rozvoja svojich zručností v komunikácii. Komunikácia je pri mnohých profesiách nesmierne dôležitá. Jej význam na pracovisku spočíva najmä v tom, že spoluvytvára vzťahy medzi jednotlivými pracovníkmi. Čo vlastne efektívna komunikácia znamená? V prvom rade znamená dokázať počúvať. Možno to na prvý pohľad znie paradoxne, ale len ten človek, ktorý je schopný pozorne počúvať, čo rozprávajú iní, bude neskôr vedieť správne reagovať. Je veľmi dôležité, aby ste dokázali rešpektovať názory iných aj napriek tomu, že sa nezhodujú s Vašími.

Myslíte si, že polovicu porady sa bavíte o zbytočnostiach?

- Naučíte sa určiť priority a eliminovať zbytočnosti.
- Vaše porady sa skrátia o polovicu.

Stalo sa Vám, že ste na prvý pohľad nezaujali svojho obchodného partnera?

- Naučíme Vás základy komunikačného procesu.
- Pri komunikácii s partnerom sa už nebudete stretávať s jeho nezaujmom.

Máte problém s riešením konfliktov?

- Ukážeme Vám, ako správne komunikovať vo vypätých situáciách.

Alebo len neviete komunikovať s niektorými zo svojich kolegov?

- Naučíme Vás, ako byť na pracovisku obľúbený vďaka správnej komunikácii.

Tréningový program

- identifikácia významu a prejavu komunikácie pre vzťah
- základy komunikačného procesu, prejav účasti a záujmu o rozhovor
- druhy komunikácie, stanovenie si hraníc medzi súkromným a profesijným životom
- dôraz na neverbálnu komunikáciu, dôležitosť reči tela (mimické prejavy, zrakový kontakt)
- krízová komunikácia a riešenie konfliktov
- využitie asertivity pri riešení konfliktov, vyjadrenie svojich pocitov a myšlienok
- chyby pri posudzovaní ľudí; odhalenie individuálnych rozdielov
- dôležitosť prvého dojmu
- stanovenie si hraníc medzi súkromným a profesijným životom
- biznis protokol

Leadership I.

Leadership I. je určený manažérom na všetkých stupňoch riadenia. Jeho cieľom je osvojenie si techník a nástrojov, ktoré leader uplatňuje v praxi. Naučí vás ovplyvňovať nielen pracovné výsledky, ale aj zamestnancov, zachovávať si neinštruktívny spôsob vedenia ľudí, nehodnotiaci neutrálny postoj a emočnú rovnováhu pri riešení pracovných problémov, vytyčovať dosiahnuteľné ciele, motivovať, podporovať a delegovať. Kurz vedie certifikovaná koučka, členka Slovenskej asociácie (SAKO) a mediátorka MS SR.

- vedenie ľudí, manažér ako leader, štýly vedenia,
- situačné vedenie ľudí,
- zmapovanie silných a slabých stránok, osobnostné rysy riadiacich pracovníkov,
- motivácia a hodnoty pracovníkov, hodnoty organizácie a pozitívna organizačná klíma,
- využitie a prínos koučovania,
- nenásilná a nekonfliktná komunikácia,
- budovanie a rozvoj tímu

Akadémia komunikácie

Modulový tréningový program Akadémie komunikácie je zameraný na rozvoj kľúčových komunikačných a interpersonálnych schopností. Poskytne Vám nástroje pre budovanie a udržanie pozitívnych a produktívnych vzťahov na pracovisku a zvýšenie efektivity tímovej spolupráce. Rozvinuté komunikačné a medzilidské zručnosti vytvárajú rozdiel medzi priemerným zamestnancom excelentným členom tímu. Na akadémii komunikácie absolvujete počas 3 dní 3 moduly komunikačných tréningov. Pozn.: Modulový tréningový program obsahuje viacej tréningových dní, medzi ktorými je časový odstup. Uvedené termíny sú termínmi začiatku programu. Pre informácie o termínoch jednotlivých modulov programu nás prosím kontaktujte.

Modul 1: Efektivita v komunikácii:

Komunikácia, prenos významu a komunikačné bariéry:

- princípy komunikačného procesu
- druhy komunikácie a ich predpoklady
- komunikačný model a komunikačný efekt

Nástroje efektívnej komunikácie:

- najčastejšie príčiny nedorozumení a nástroje ich riešenia
- identifikácia významu a prejavu komunikácie
- prejavy účasti a záujmu o rozhovor
- aktívne počúvanie (tréning)
- neverbálna komunikácia (mimické prejavy, zrakový kontakt, podanie ruky, postoj)

Situačná komunikácia:

- komunikácia v záťažových situáciách
- asertivita pri riešení konfliktov a umenie povedať „Nie!“
- komunikačné techniky pre poskytnutie spätnej väzby a konštruktívnu kritiku
- plánovanie osobného rozvoja

Modul 2: Telefonická a E-mailová komunikácia:

Profesionálne telefonovanie

- Štruktúra predstavenia sa
- Najčastejšie chyby pri telefonovaní
- Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Rozhovor: typológia volajúcich, ako ich rozpoznať, spôsoby jednania

- Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať
- Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor
- Neverbálna komunikácia počas telefonovania

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

- Parafrázy a zhrnutia
- Motivačné frázy, odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru
- Vyhodnotenie telefonátu

Profesionálna e-mailová komunikácia

- Pravidlá pre písanie správ
- Najčastejšie chyby pri písaní správ
- Odporúčania pre štruktúru správ

Riešenie krízových správ

- Podávanie informácií cez e-mail

- Sťažnosti a reklamácie
- Ako napísať účinný e-mail

Modul 3: Komunikácia v konfliktných situáciách:

Podmienky vzniku konfliktu a typy konfliktov:

- rozpor a konflikt, konfliktné situácie
- správanie znepriatelených strán, podmienky vzniku konfliktu
- konštruktívne a deštruktívne konflikty, spôsoby reakcie na konflikty
- typy reakcie na konflikt a ich výhody a nevýhody

Riadenie a riešenie konfliktných situácií:

- zvládanie hnevu, agresivity , nátlaku a manipulácie v konflikte
- zvládanie rôznych typov problémových situácií a konfliktov s použitím asertívnych techník podľa požiadaviek a pracovných situácií poslucháčov

Nácvik zvládania konfliktu v modelových situáciách:

- modelovanie a precvičenie problémových situácií
- krátke teoretické vstupy, skupinové cvičenia a modelovanie situácií, dotazníkové metódy
- spätná väzba a vyhodnocovanie účinnosti a efektívnosti vzdelávacej aktivity

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia I.

Rozvojový tréning Telefonická a e-mailová komunikácia v prostredí komunikačných médií je určený pre manažérov, obchodníkov, operátorov, marketingových pracovníkov, asistentov, skrátka pre všetkých, ktorí pri svojej práci využívajú telefón a e-mail.

Ako komunikujeme cez médiá, naše možnosti, výhody a nevýhody

Procesy komunikácie a najčastejšie nedostatky v komunikovaní cez telefón a e-mail

Ako dosiahnuť želaný komunikačný efekt

- štruktúra telefonického oslovenia
- techniky účinného telefonovania (podávanie informácií, zisťovanie potrieb, zaujatie partnera)
- záver telefonického rozhovoru a vyhodnotenie telefonátu
- tvorba a štruktúra účinnej správy
- presvedčivá správa v štyroch krokoch

Riešenie kritických situácií počas telefonovania

- agresívny alebo pasívny partner
- použitie tónu a tempa reči
- motivácia partnera a riadenie rozhovoru

Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia

Etické a právne obmedzenia telefonickej a e-mailovej komunikácie

Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia II.

Kurz je zameraný na profesionálne zvládnutie situácií pri komunikovaní prostredníctvom telefónu a e-mailu. Po absolvovaní tréningu budete schopní zhodnotiť ciele a prínosy Vašej telefonickej a e-mailovej komunikácie. Získate sebaistotu pri telefonovaní a širokú paletu fráz a nástrojov na aktívne riadenie rozhovoru. Naučíte sa prispôbiť svoj štýl komunikácie Vášmu partnerovi a zabezpečíte si úspech pri každodennej a obchodnej komunikácií.

Profesionálne telefonovanie

- Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver)
- Štruktúra predstavenia sa
- Najčastejšie chyby pri telefonovaní
- Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Rozhovor: typológia volajúcich, ako ich rozpoznať, spôsoby jednania

- Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať
- Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor
- Neverbálna komunikácia počas telefonovania

Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

- Parafrázy a zhrnutia
- Motivačné frázy, odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru
- Vyhodnotenie telefonátu

Profesionálna e-mailová komunikácia

- Pravidlá pre písanie správ
- Najčastejšie chyby pri písaní správ
- Odporúčania pre štruktúru správ

Riešenie krízových správ

- Podávanie informácií cez e-mail
- Sťažnosti a reklamácie
- Ako napísať účinný e-mail

Call Centrum - Komunikačné zručnosti

Školenie „Call Centrum - Komunikačné zručnosti“ je určené pre pracovníkov call centier, obchodníkov a všetkých, ktorí pri svojej práci využívajú telefón ako hlavný nástroj kontaktu s klientom. Témy školenia poskytujú jasný a zrozumiteľný úvod do praktického používania vyspelých komunikačných techník, ktoré sú zamerané predovšetkým na verbálnu komunikáciu. Účastníci si vyskúšajú techniky, ktoré môžu mnohonásobne zvýšiť dopad a efektivitu ich rozhovorov s klientmi a zároveň ich budú môcť používať okamžite. Pri tréningu sa využívajú prvky a postupy neuro-linvistického programovania, ktoré v oblasti komunikačných techník predstavuje jednu z najúčinnějších metód sebareflexie a zdokonaľovania vlastného potenciálu.

Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver)

- Štruktúra predstavenia sa
- Najčastejšie chyby pri telefonovaní
- Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať

- Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor
- Neverbálna komunikácia počas telefonovania
- Telefonická komunikácia: Strata informácií pri telefonovaní
- Neverbálne prvky pri telefonovaní: (modulácia hlasu a úsmev)

Ako upútať pozornosť klienta, techniky kladenia otázok

- Uzavreté a otvorené otázky, podpora klienta, rozprúdenie rozhovoru
- Detekcia potrieb klienta, aktívne počúvanie
- Techniky aktívneho počúvania (parafráza, otázky, vyjadrenie pochopenia)

Problémový telefonát

- agresívny klient
- pasívny klient
- odmietajúci klient
- reklamácia

Vybrané techniky asertívneho vedenia telefonátov

- „Obohratá gramoplatňa“
- „Otvorené dvere“

Riešenie konfliktných situácií

Konflikt je taká zrážka, pri ktorej vidíme konfrontáciu požiadaviek, úmyslov, túžob, snáh, záujmov, potrieb, názorov a hodnôt. K zápasu, zrážke dochádza vtedy, keď správanie jedného zo zúčastnených bráni druhej osobe uplatnenie si svojich požiadaviek, alebo ich hodnotová orientácia je značne odlišná. Tento seminár je zameraný na získanie poznatkov a zručností potrebných na úspešné riešenie konfliktov a stresových situácií v praxi.

- rozpor a konflikt, konfliktné situácie, správanie znepriatelených strán, podmienky vzniku konfliktu
- konštruktívne a deštruktívne konflikty, spôsoby reakcie na konflikty
- riešenie konfliktov, typy reakcie na konflikt a ich výhody i nevýhody
- zvládanie hnevu, agresivity, nátlaku a manipulácie v konflikte
- zvládanie rôznych typov problémových situácií a konfliktov s použitím asertívnych techník podľa požiadaviek a pracovných situácií poslucháčov
- spätná väzba a vyhodnocovanie účinnosti a efektívnosti vzdelávacej aktivity
- modelovanie situácií a precvičenie problémových situácií
- tréning na získavanie zručností asertívneho správania
- krátke teoretické vstupy, skupinové cvičenia a modelovanie situácií, dotazníkové metódy
- video tréning, riadená diskusia, masívna spätná väzba

Business komunikácia v praxi

1. Deň tréningu

Identifikácia vlastného intrapersonálneho štýlu

Význam komunikácie pre vzťah

Základy komunikačného procesu

Komunikačný model

Druhy komunikácie

- verbálna komunikácia
- vokálna komunikácia
- neverbálnu komunikáciu
- súlad a hodnovernosť

Umenie počúvať

Umenie pýtať sa

Odhaľovanie odlišností a správne narábanie s nimi

Rozhovor

- prejav účasti a záujmu o rozhovor

Dotazníkové metódy, riadená diskusia, modelové situácie a nácvik komunikácie vedúcej k želanému správaniu, krátke teoretické vstupy

2. Deň tréningu

Ako vzniká nedorozumenie

- vecný a emocionálny aspekt komunikácie
- komunikačný štvorec
- využitie asertivity pri riešení konfliktov
- vyjadrenie svojich pocitov a myšlienok
- stanovenie si hraníc medzi súkromným a profesijným životom

Biznis protokol - okrajovo

Rozdiely v komunikácii

- medzi pohlaviami
- medzi generáciami (gen. „X“, „Y“, „Z“)
- medzi extrovertmi, introvertmi
- medzi pracovníkmi na rôznych hierarchických úrovniach organizácie

Dotazníkové metódy, riadená diskusia, modelové situácie a nácvik komunikácie vedúcej k želanému správaniu, krátke teoretické vstupy