Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

DOKUMENT

Osnova kurzu

KATEGÓRIA

Komunikačné zručnosti

FORMA VÝUČBY

Prezenčne v Bratislave alebo online s lektorom

CENA BEZ DPH

1 015,17 €

CENA S DPH

1 248,66 €

vrátane 23 % DPH

Macrosoft školiace centrum

Aktuálne informácie na Macrosoft.sk

PDF OSNOVA

Akadémia komunikácie - komplexné zručnosti

Prehľad tém kurzu, rozsahu výučby a základných informácií o školení.

Modulový tréningový program Akadémia komunikácie je zameraný na rozvoj kľúčových komunikačných a interpersonálnych schopností. Poskytne Vám nástroje pre budovanie a udržanie pozitívnych a produktívnych vzťahov na pracovisku, ako aj zvýšenie efektivity tímovej spolupráce. Rozvinuté komunikačné a medziľudské zručnosti vytvárajú rozdiel medzi priemerným zamestnancom excelentným členom tímu. Na akadémii komunikácie absolvujete počas 6 dní 5 modulov komunikačných tréningov. Efektívna komunikácia je zameraná na rozvoj osobnostných charakteristík účastníkov a plánovanie rozvoja svojich zručností v komunikácii. Asertívna komunikácia ako súbor pravidiel k prejednávaniu vecných otázok, umožňuje nenásilne, vľúdne, zároveň otvorene a rozhodne vyjadriť vlastné stanoviská a neskrývať zámer dosiahnuť svoj cieľ. Konštruktívne riešenie problémov a zvládanie konfliktných situácií slúži na získanie poznatkov a zručností potrebných na úspešné riešenie konfliktov a stresových situácií v praxi. Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia umožní spoznať užitočné procesy telefonickej a e-mailovej komunikácie ako aj efektívne využitie profesionálnych komunikačných zručností. 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.

OBSAH ŠKOLENIA

01 **Modul 1: Efektívna komunikácia:**

Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

02 **Komunikácia, prenos významu a komunikačné bariéry:**

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

03 **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)

04 **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

05 **Modul 2: Asertívna komunikácia:**

06 **Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť**

07 **Filozofia asertivity, asertívne práva a techniky**

08 **Druhy reakcií, porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, ich výhody a nevýhody**

09 **Modul 3: Konštruktívne riešenie problémov a zvládanie konfliktov:**

10 **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

11 **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

12 **Nácvik zvládania konfliktu v modelových situciách:**

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

13 **Modul 4: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:**

14 **Profesionálne telefonovanie**

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

15 **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

16 **Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie**

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

17 **Profesionálna e-mailová komunikácia**

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

18 **Riešenie krízových správ**

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

19 **Modul 5: Ako komunikovať zmenu:**

20 **Ako porozumieť procesu zmeny**

• Odpor voči zmene: reakcia na stratu alebo ohrozenie niečoho známeho, istého alebo dôležitého • Rozum vs Emócie • 3 úrovne odporu voči zmenám

Macrosoft

Vzdelávanie s trvalým efektom

21 Argumentačná cesta

• Komunikácia zmyslu : mobilizačné a inšpirujúce „prečo“ • Model komunikácie zmeny ◦ Model: PREČO – ČO – AKO – DOPAD – PODPORA ◦ „Leadership story“ ako jeden z najúčinnejších argumentačných nástrojov ◦ Logické argumenty ◦ Psychologické argumenty

22 Ako zvládať odpor a námietky kolegov voči zmenám

• Pozícia a motívy • 10 dôvodov, prečo sa ľudia zmenám bránia • Premena odporu/námietky na potrebu

23 Mikronávyky lídra zmeny

24 Typológia náročných kolegov

Tento dokument slúži ako informačný prehľad osnovy školenia. Aktuálne termíny, miesto konania a dostupnosť nájdete na Macrosoft.sk.

https://www.macrosoft.sk/sk/kurz/akademia-komunikacie-komplexne-zrucnosti