

# Asszertív konfliktuskezelési technikák



A MINDENNAPI GYAKORLATBAN  
2019. április 30., Budapest



## A program célja, hogy:

- elméleti ismeretek és változatos gyakorlatok segítségével lehetőséget nyújtson Önnek arra, **hogyan megismerje és bővítse konfliktuskezelési repertoárját,**
- konfliktuselemzési módszerek révén fejlődjön a **konfliktusokhoz való helyzetfüggő hozzáállása,**
- **formálódjon konfliktus-felfogási szemlélete,**
- képes legyen **erőforrásként kezelni a konfliktusokat,**
- felkészítse Önt a **nehéz helyzetek kezelésére** és elvárásainak világos, asszertív megfogalmazására.

## A tréning tartalmából:

- Viselje el a kritikát! – Készüljön fel a konfliktusokra! – Legyen kész tisztázni a konfliktushelyzeteket!
- Tartsa kézben a konfliktusokat!
- Különbözőségünk erőforrásként való hasznosításának lehetőségei
- Konfliktus-elemzés másképp
- Elméletek – módszerek – technikák a konfliktuskezelés szolgálatában



## Az Ön trénera:

**FEHÉR ISTVÁN,** tanácsadó-partner, HR szakértő, szervezetfejlesztő, tréner, coach

Bizonyára Ön is volt már részese olyan meetingnek vagy értekezletnek, amelynek vitája alatt nagyon kellemetlenül érezte magát és nem igazán tudta kezelni a helyzetet, főleg nem megfelelően képviselni az álláspontját. Márpedig a konfliktusokat kezelni kell, sőt konfliktusok nélkül nincs fejlődés, nincs előrehaladás.

Tréningünkön a résztvevők megtanulják helyesen kezelni a konfliktusokat, és profitálnak a mindennapi konfrontációkból!

Tréningünk kiváló útmutatást nyújt a konfliktuskezelési technikák tekintetében.

### A tréningen:

- a résztvevők foglalkozhatnak saját konfliktusaikkal, illetve a környezetükben zajló konfliktusokkal, azokra ránézhetnek elemző szemmel,
- kérdőívek segítségével, valamint a csoporttól kapott visszajelzések által képet alkothatnak saját konfliktuskezelési repertoárjukról,
- gondolkodhatnak a fejlődésük irányairól, ötleteket kaphatnak annak megvalósításához,
- megismernek néhány konfliktus-megelőzési, illetve konfliktuskezelési technikát/lehetőséget.

### Tartsa kézben a konfliktusokat!

- Ütközési helyzetek a munkahelyi környezetben
- Ismerje meg a konfliktusok forgatókönyvét!
- Jelek, melyekből azonosíthatja, mely szakaszában tart a konfliktus
- Erős érzelmek megjelenése a konfliktushelyzetekben

### Öntudatosan és magabiztosan

- Hogyan mutakozzon mindig barátságosnak és egyenesnek?
- Hogyan tudja egyre jobban érvényesíteni akaratát?
- „Igen, meg tudom csinálni!” – Belül stabil, kívülről szemlélve rugalmas!
- „Keep cool!” - Kerülje el a pánikot és maradjon cselekvőképes!

### Bátran – Emberien – Mesterien

- Minden ember más – A nehéz emberekkel való helyes bánásmód
- Csak semmi pánik! Senkitől és semmitől – Bátran mondjon nemet és állítson fel határokat!

### Hiteles – Higgadt – Logikus

- A frusztráció és agresszió, mint erőforrás értelmes alkalmazása
- Gyakorlat teszi a mestert – A nem bosszankodás személyes stratégiájának kidolgozása
- Árral szembe menni – Tanuljon meg kikapcsolódni gombnyomásra egy fárasztó nap után

- Fedezze fel személyes belső egyensúlyát a csúcsteljesítmény és a jó közérzet között! Maradjon egyensúlyban!
- A győzelem a fejben dől el – Személyes blokádok minimalizálása

### Különbözőségünk erőforrásként való hasznosításának lehetőségei

- Hogyan értheti meg jobban mások viselkedését/működését?
- Asszertív/ agresszív/ szubmisszív viselkedés
- A saját asszertivitás gátjainak azonosítása
- Hogyan szolgálhatja a konfliktus a vállalati tevékenység és a kapcsolatok fejlődését?

### Konfliktus-elemzés másképp

- Saját, jelenleg meglévő konfliktuskezelési repertoár feltérképezése
- Az én-közlések hatékonysága
- Mi köze a konfliktuskezeléshez az érzéseknek és az igényeknek?
- Az aktív hallgatás technikája
- Dramatikus technikák

### Elméletek – módszerek – technikák a konfliktuskezelés szolgálatában

- TA - Tranzakcióanalízis
- Asszertív kommunikáció
- A figyelem és az empátia fejlesztése
- A tiszta kommunikációt segítő apró technikák tanulása, gyakorlása

# Asszertív konfliktuskezelési technikák



A MINDENNAPI GYAKORLATBAN  
2019. április 30., Budapest



## 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév  
Beosztás  
Osztály  
Végzettség  
Telefon  
Fax<sup>1</sup>  
Mobiltelefon<sup>1</sup>  
E-mail<sup>1</sup>  
Aláírás<sup>2</sup>

### A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév Keresztnév  
Beosztás  
Osztály

### Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév Keresztnév  
Beosztás  
Osztály

### Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév Keresztnév  
Beosztás  
Osztály  
Aláírás<sup>2</sup>

## 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnév  
Beosztás  
Osztály  
Végzettség  
Telefon  
Fax<sup>1</sup>  
Mobiltelefon<sup>1</sup>  
E-mail<sup>1</sup>  
Aláírás<sup>2</sup>

**-10%**

### SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév  
Irányítószám Helység  
Utca/Postafiók

<sup>1</sup> E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről és csatornákon is kapjon tájékoztatást.

<sup>2</sup> A képzésrendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.

<sup>3</sup> Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért  
kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

### Részvételi díjak

Ár

ASSZERTÍV KONFLIKTUSKEZELÉSI TECHNIKÁK  
A MINDENNAPI GYAKORLATBAN:  
2019. ÁPRILIS 30., BUDAPEST

149.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

## FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatazt és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utalvány feladóvenyével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogját fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban, lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-áfa/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megtéríteni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

## VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat:

Komp Szabina

06-1/459-7300

Koncepció:

Lukácsi Ágnes

06-70/703-54-65