



BUDAPEST, 2015. MÁJUS 20-21.

A KOMMUNIKÁCIÓ HATÉKONYSÁGÁNAK NÖVELÉSE AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN – ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

Cél: cégen belüli, szakmai és
együttműködés fókuszú kommunikáció
fejlesztés és hatékony érdekképviselés

A TRÉNING TÉMÁIBÓL:

- ✓ Önérvényesítés és érdekegyeztetés
- ✓ Személyes felelősségvállalás - Rendszerszemlélet
- ✓ A visszajelzés-adás kultúrájának megerősítése
- ✓ Konfliktuskezelési stratégiák elsajátítása és saját konfliktuskezelési eszköztárának bővítése
- ✓ Delegálás
- ✓ Önérdék-érvényesítés az idő- és feladattervezésben és annak megvalósításában

A TRÉNINGPROGRAM SZAKEMBERE:



LÁM PANNI
tanácsadó, coach

A KOMMUNIKÁCIÓ HATÉKONYSÁGÁNAK NÖVELÉSE AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN – ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

A kommunikáció a közös tevékenység, a kreatív együttes cselekvés és a hatékony munkavégzés alapja. **Asszisztensi munkakörben különösen fontos az egyértelmű párbeszéd-kultúra kialakítása**, hiszen

- **kevés idő** áll rendelkezésre a vezetőkkel folytatott kommunikációra,
- **rengeteg feladatot** kell ellátni és kézben tartani egyszerre,
- valamint a hatékony munkavégzés miatt nélkülözhetetlen a **saját határaink meghúzása**, ami **asszertivitás nélkül elképzelhetetlen**.

A PROGRAM CÉLJA:

A kétnapos tréning alapvető célja a résztvevők **cégen belüli, szakmai és együttműködés fókuszú kommunikációjának** fejlesztése, valamint a hatékony érdekképviselet (asszertív kommunikáció) alapjainak elsajátítása.

Ezen belül:

- a **személyes kommunikációs hatékonyság** fejlesztése és a kommunikációs eszköztár bővítése;
- az asszertív kommunikáció jellemzőinek megismerése, **az asszertivitás készségének erősítése**;
- a **kommunikáció rendszerszemléletének megismerése**, és annak cégkultúrába való beillesztése (személyes hatásom, stílusom, kommunikációs mintáim és annak a szervezetre, a velem együttműködő környezetre gyakorolt hatásai).

A PROGRAM TEMATIKUS FÓKUSZPONTJAI:

1. „ÖNÉRVÉNYESÍTÉS ÉS ÉRDEKEGYEZTETÉS”

A résztvevők **saját céljaik és mások érdekeinek tudatosabb kombinálásával, valamint a konfrontáció tudatosabb felhasználásával** olyan **kommunikációs megoldásokat** sajátítanak el, amelyek munkájukat hatékonyabbá, asszertívabbá teszik.

- Az asszertív kommunikáció és probléma-megoldás elméleti alapjai;
- „A pillanat megállítása”, „tisztá” helyzetek létrehozása;
- „Win / win” és „win / lose” végeredmények;
- A vállalatban belül a munkatársakkal, csoportokkal való kommunikációhoz és együttműködéshez szükséges csatornák és azok tudatos használata;

2. „SZEMÉLYES FELELŐSSÉGVÁLLALÁS - RENDSZERSZEMLÉLET”

A munka kapcsán kialakuló egyeztető, tisztázó beszélgetések stílusában megjelenő személyes szint, a saját érzések, tapasztalatok, saját elakadások, problémák megosztása segíti a kollégákat is hozzáállásuk alakításában, tisztázásában, és a **kialakult nehézségek közös megoldásában**. Ennek gyakorlása során a résztvevők személyes felelősségvállalása erősödik, hiszen tudatosan vállalják a kommunikációs helyzet kialakításában játszott szerepüket.



3. „A VISSZAJELZÉS-ADÁS KULTÚRÁJÁNAK MEGERŐSÍTÉSE”

- A résztvevők az **egymás kommunikációs stílusáról**, annak másokra gyakorolt hatásáról adnak egymásnak **visszajelzéseket**;
- Az optimális visszajelzés-adás alapjainak elsajátításával képessé válnak **saját maguk, illetve kollégáik fejlesztésében való szerepvállalásra**;
- A kölcsönös visszajelzések felhívják a figyelmet az **egyéni fontos erősségekre és fejlődési területekre**.

4. KONFLIKTUSKEZELÉSI STRATÉGIÁK ELSAJÁTÍTÁSA ÉS SAJÁT KONFLIKTUSKEZELÉSI ESZKÖZTÁRÁNAK BŐVÍTÉSE

- Az **egyéni konfliktuskezelési stratégiák** és megoldások felmérése és tudatosítása;
- Konkrét, a gyakorlatban **használható eszközök** elsajátítása, gyakorlása;
- Sikerek és kudarcok elemzésével, **konkrét esetek** feldolgozásával a folyamatos tanulás erejének és lehetőségének tapasztalati szintű megerősítése.

5. DELEGÁLÁS

- Mit jelent a delegálás** és ki felé delegálhatunk? Milyen típusú feladatokat tudnak mások is átvenni?
- Felelősségek, illetékességek megállapítása

6. ÖNÉRDEK-ÉRVÉNYESÍTÉS AZ IDŐ- ÉS FELADATTERVEZÉSBEN ÉS ANNAK MEGVALÓSÍTÁSÁBAN

- Hogyan mondjunk nem-et?**
- Hogyan reagáljunk, amikor nekünk mondanak nem-et?

A tréningen tanultak sikeres elsajátítása érdekében **többféle módszert is alkalmazunk** a két nap során. Ezek az alábbiak lehetnek:

- Interaktív prezentáció
- Kis és nagycsoportos munka
- Egyéni feladatok
- Tesztek
- Konkrét példák feldolgozása
- Szituációs gyakorlatok
- Videó használata, majd a felvételek közös elemzése

BEMUTATKOZÁS



LÁM PANNI
tanácsadó, coach

Közgazdászként, majd szervezetfejlesztő-szupervízorként végeztem. Kezdetben marketing területen dolgoztam, tanácsadással és tréninggel 2003 óta foglalkozom. Hat évig a Neosys Szervezetfejlesztő és Tanácsadó tagja voltam, 2008-tól pedig szabadúszóként tartok tréningeket és egyéni coaching folyamatokat.

Munkáimban leginkább az egyének szakmai kérdései, konfliktusai, szerepdilemmái és döntési nehézségei mentén haladunk és az ezek mögött rejlő tudással dolgozunk. Célunk a meglévő, de rejtett tudás felszínre hozása, a szakmai személyiség megerősítése. Mindez egy keresési és találkozási folyamat, amelyben a másik fél szakmai szerepek mögött rejlő emberi arca bontakozik ki egyre élesebben és pontosabban.

www.iir-hungary.hu

06-1/459-7301

training@iir-hungary.hu

Az IIR Magyarország felnőttképzési intézmény.

Intézményakkreditációs lajstromszám: AL-2748



BUDAPEST, 2015. MÁJUS 20-21.



A KOMMUNIKÁCIÓ HATÉKONYSÁGÁNAK NÖVELESE AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN – ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ

Cél: cégen belüli, szakmai és együttműködés fókuszú kommunikáció fejlesztés és hatékony érdekképviselés

TN5006

1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnev
Beosztás
Osztály
Végzettség
Telefon
Fax¹
Mobitelefon¹
E-mail¹
Aláírás²

A RENDEZVÉNYEN VALÓ RÉSZVÉTELT ENGEDÉLYEZŐ/ELRENDELŐ SZEMÉLY:

Vezetéknév Keresztnev
Beosztás
Osztály

ADMINISZTRATÍV KAPCSOLATTARTÓ:

Vezetéknév Keresztnev
Beosztás
Osztály

HELYETTESÍTŐ SZEMÉLY³

Vezetéknév Keresztnev
Beosztás
Osztály
Aláírás²

2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév Keresztnev
Beosztás
Osztály
Végzettség
Telefon
Fax¹
Mobitelefon¹
E-mail¹
Aláírás²

-10%

SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév
Irányítószám Helység
Utca/Postafiók

¹ E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatolmányon is kapjon tájékoztatást.

² A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.

³ 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

2015. ÁPRILIS 10-IG

2015. ÁPRILIS 11-TŐL

☐ A KOMMUNIKÁCIÓ HATÉKONYSÁGÁNAK NÖVELESE AZ ASSZISZTENSI MUNKÁBAN – ASSZERTÍV KOMMUNIKÁCIÓ
BUDAPEST, 2015. MÁJUS 20-21.

209.000 Ft

249.000 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 visszajelzést 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 cégünkhez 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 feladóvennyével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megterhelésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvételt 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:	Takács Tünde	06-1/459-7300
Koncepció:	Lukácsi Ágnes	06-70/703-5465
Marketing:	Mile Mónika	06-1/459-7334