

Nehéz kommunikációs helyzetek: kritizálás, hibáztatás, hasonlítgatás, utasítás, játszmák, manipulációk stb. Ismerje fel az egyes helyzeteket és cselekedjen adekvát módon!



IIR

2019. augusztus 29-30. > Budapest

# KOMMUNIKÁCIÓ *korlátok nélkül*

Játszmák és játékok elmélete és gyakorlata

*Konfliktusmátrix*

*Flow*

*Belső játszma*

*Szervezeti kultúra dimenziói*

*Változást folyamat*

*Szervezeti kultúra dimenziói*

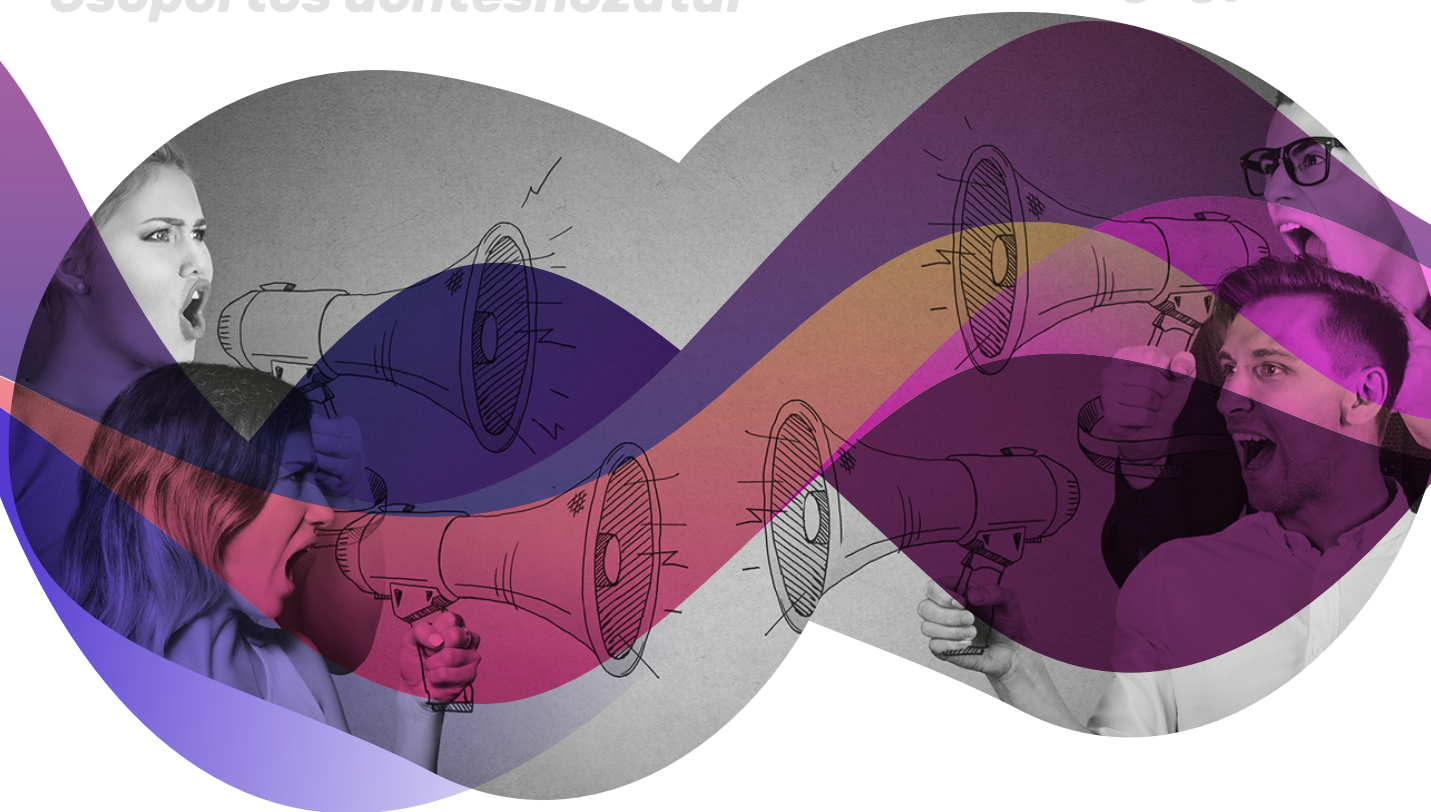
*Változást folyamat*

*Csoportos döntéshozatal*

*Megegyezési minimum*

*Csoportos döntéshozatal*

*Megegyezési mini*



## A tréning programjából:

- > Kommunikáció, kultúra, konfliktus
- > Szervezet és változás
- > Egyéni és csoportos döntéshozatal
- > Kommunikációs stratégiák és taktikák

## A tréningprogram szakembere:



**Dr. Horváth Endre**

PhD intézetigazgató főiskolai tanár,  
közgazdász, ügyvezető,  
Budasys Services

# KOMMUNIKÁCIÓ korlátok nélkül

Játzmák és játékok elmélete és gyakorlata

## HOGYAN?

A kétnapos program során arra keressük a választ, hogy mit tegyünk olyan kommunikációs helyzetekben, amikor valamelyik fél kritizálja a partnerét, másokhoz hasonlítja őt, hibáztatja vagy parancsolgat neki. Akár kiváltói, akár elszenvedői vagyunk az effajta kommunikációnak, hasznunkra válik a működés elméleti modelljeinek megismerése, és a kezelésük játékos gyakorlatok során történő elsajátítása. A képzés végére képesek leszünk időben felismerni az egyes helyzeteket, és azonnal adekvát módon tudunk cselekedni, akár közvetíteni is.

## MIT?

### A tréning programja:

#### (1) Kommunikáció, kultúra, konfliktus

##### • **Konfliktusmátrix**

- tárgyi
- szociális
- idő

##### • **Konfliktuseredet**

- információ
- érdek
- érték
- struktúra
- kapcsolat

##### • **Konfliktuskör**

- érték
- hangulat
- adat
- struktúra
- érdek

##### • **Erőszakmentes kommunikáció**

- megfigyelés
- érzés
- igény
- kérdés

## I. GYAKORLÓ FELADAT

### (2) Szervezet és változás

##### • **A szervezeti kultúra dimenziói**

- folyamat v. eredmény
- személy v. feladat
- parokiális v. professzionális
- nyitott v. zárt
- laza v. szigorú
- normatív v. pragmatikus

##### • **Szervezeti szubkultúrák**

- hatalom
- projekt
- hierarchia
- egyén

##### • **Fenotipikus metaforák**

- család
- gépezet
- cirkusz
- rémálom

##### • **Változásfolyamat**

- tagadás
- harag
- alkudozás
- depresszió
- elfogadás

## II. GYAKORLÓ FELADAT

### (3) Egyéni és csoportos döntéshozatal

##### • **Megegyezési minimum**

- Pareto-optimum
- hozzáadott érték
- megegyezési minimum

##### • **Csoportos döntéshozatal**

- recommend
- agree
- perform
- input
- decide

##### • **Stressz distressz nélkül**

- nyugalom
- komfortzóna
- küzdelem
- szenvedés

##### • **Flow**

- készségek
- kihívás
- unalom
- szorongás

## III. GYAKORLÓ FELADAT

### (4) Kommunikációs stratégiák és taktikák

##### • **A belső játszma**

- éberség
- kontroll
- relaxáció
- nyugtalanság

##### • **Kognitív diszsonancia**

- cselekedetek
- hiedelmek

##### • **Önbeteljesítő jóslat**

- hatás
- ok
- megerősítés
- befolyás

##### • **Kivonulás, tiltakozás, hűség**

- aktív
- passzív
- destruktív
- konstruktív

## IV. GYAKORLÓ FELADAT

### KINEK?

- ügyfélszolgálati munkatársak és vezetők
- értékesítési szakemberek és vezetők
- HR szakértők és vezetők
- minőségügyi munkatársak és vezetők
- marketing munkatársak és vezetők
- projekttagok és projektvezetők

### KITŐL?

- Dr. Horváth Endre, PhD intézetigazgató főiskolai tanár, közgazdász
- 20 év pénzügyi, informatikai, közgazdászati vezetői tapasztalat
- 25 év egyetemi, főiskolai, vállalati oktatói tapasztalat
- az MTA köztestületi tagja, a Mensa és az AIEST korábbi tagja



**A tréningprogram szakembere:**  
**Dr. Horváth Endre**

PhD intézetigazgató főiskolai tanár,  
közgazdász, ügyvezető,  
Budasys Services

Dr. Horváth Endre 20 év alatt 150 vállalatnál vezetett készségfejlesztő programokat havi rendszerességgel. A programok során támaszkodik nemzetközi és hazai vezetői tapasztalatára, melyet a pénzügyi, informatikai és közszférában szerzett. Referenciái között szerepel néhány fős informatikai vállalkozás csakúgy, mint a legnagyobb magyar és nemzetközi vállalatok.

Dr. Horváth Endre programjainak erőssége a tapasztalati tanulás, első sorban a kipróbált elméletek örömteli gyakorlatokon keresztül való beágyazásával. A programokat a résztvevők előzetes telefonos megkeresésével mindig testre szabja, és utókövetést is biztosít. A tréningeken a résztvevők által önként behozott kérdésekre konkrét eszközt, gyakorlati kezelést mutat.

# KOMMUNIKÁCIÓ korlátok nélkül

Játszmák és játékok elmélete és gyakorlata  
2019. augusztus 29-30. > Budapest

www.iir-hungary.hu +36 1 459 7300 training@iir-hungary.hu

SK9004

## 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	2019. JÚLIUS 12-IG		2019. JÚLIUS 13-TÓL
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> <b>KOMMUNIKÁCIÓ KORLÁTOK NÉLKÜL:</b> 2019. AUGUSZTUS 29-30., BUDAPEST	179.000 Ft	<b>30.000 Ft</b>	209.000 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 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 feladóvényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszámítási- és inkasszódíj megtérítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-árra/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-árra/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 06-70/703-5465

JELENTKEZÉSI LAP